

Los Servicios de información juvenil en España.

Un acercamiento a su realidad y funcionamiento



→ estudios

**Los Servicios de información juvenil en España.
Un acercamiento a su realidad y funcionamiento**

José Antonio Alcoceba Hernando
María Cadilla Baz

Diseño Gráfico

Pep Carrió/Sonia Sánchez
Antonio Fernández

Edición

© Instituto de la Juventud

Redacción

Adjunto a la Dirección General
Servicio de Información y Difusión
C/ Marqués de Riscal, 16
28010 Madrid
Tel.: 91 363 78 15
E-mail: informacioninjuve@mtas.es
web Injuve: www.injuve.mtas.es
Catálogo General de Publicaciones Oficiales
<http://publicaciones.administracion.es>



ISBN: 84-96028-35-6

NIPO: 208-06-037-X

Dep. Legal: M. 38572-2006

Impresión: A. G. Luis Pérez, S. A.

ÍNDICE

Introducción	5
Metodología	9
Acercamiento a la situación de los SIJ en España	25
1. Datos del Servicio	27
1.1. Datos identificativos del servicio	27
1.2. Días y horario de atención al público	28
1.3. Tipo de servicio	30
1.4. Entidad promotora	32
1.5. Ámbito de actuación del SIJ	36
2. Recursos materiales	41
2.1. Infraestructuras	41
2.2. Equipamiento interno	49
2.3. Equipamiento informático	51
2.4. Internet en el SIJ	54
2.5. Equipamiento destino al público usuario	58
3. Recursos humanos	63
3.1. Número de profesionales que trabajan en los SIJ	63
3.2. Detalle de los puestos de trabajo adscritos a los servicios de información	66
4. Recursos financieros	85
5. Actividades y servicios que englobarían los productos del SIJ	89
5.1. Contenidos informativos	90
5.2. Fondos documentales disponibles	92
5.3. Formatos y soportes de difusión y dinamización de la información	95
5.4. Los servicios de asesoría especializada	101
5.5. Los SIJ como promotores de otras iniciativas	104
6. Metodología de funcionamiento de los SIJ	109
6.1. Gestión de la información	109
6.2. Planificación	110
6.3. Evaluación	111
6.4. Control de usuarios	112
6.5. Control de calidad	112
Cuadros complementarios de las características generales de los SIJ en España	121
Conclusiones y consideraciones finales	133
Relación de monografías y artículos empleados	137
Bibliografía utilizada	141
Contenido en CD-ROM:	
Anexo I. Explotación de los datos utilizados para la investigación: salida de marginales y cruces entre variables.	
Anexo II. Explotación de los datos del cuestionario por las Comunidades Autónomas participantes en la investigación.	

Introducción

Los centros y Servicios de información juvenil surgieron en los años sesenta del pasado siglo en Europa (en Inglaterra, Francia, Bélgica y Holanda) como servicios de orientación para los jóvenes, a iniciativa de instituciones locales y de asociaciones de ocio y tiempo libre.

En España, los Servicios de información juvenil (SIJ) tuvieron su origen en la segunda mitad de la década de los setenta, y la rápida proliferación de centros, al amparo especialmente de los primeros ayuntamientos democráticos, dio lugar a una extensa red de Servicios distribuidos por toda la geografía española. Sin embargo, los grandes cambios que acontecieron en nuestro país, tanto, en ese momento histórico como en los años posteriores, provocaron profundas transformaciones en la sociedad española que, inevitablemente, afectaron a los procesos de socialización juveniles, surgiendo nuevos retos y problemas a los que los SIJ debían enfrentarse.

En los años ochenta se consolidó la tendencia a percibir a los jóvenes como un colectivo más allá de lo demográfico, poniendo el énfasis sobre aquellas características sociales y culturales que definían a la juventud como grupo. La juventud (social e institucionalmente) es entendida entonces como un proceso de transición entre la niñez y la *adultez*, y desde esa perspectiva se afianzan las prioridades juveniles de la inserción social y laboral de los y las jóvenes.

En este contexto, la información se fue convirtiendo en un bien cada vez más preciado que se canalizaba a través de los centros de información juveniles, los cuales se fueron afianzando como espacios institucionales de gestión, tratamiento y distribución de aquellos contenidos de especial interés para los jóvenes.

En la década de los noventa, nuevamente son los cambios sociales los que provocaron un cambio sustancial en la condición juvenil; la juventud pasó de ser el *lugar* de paso de décadas anteriores a convertirse en una estancia, una etapa vital plena y autónoma, con nuevas necesidades informativas vinculadas a las también novedosas situaciones juveniles.

A lo largo de todo este tiempo los Servicios de información juvenil han ido adaptándose a estas nuevas realidades, ofreciendo cada vez más una atención integral y de calidad. Su número (existen en nuestro país más de 3.000 centros), así como su arraigo entre las distintas generaciones juveniles, los han convertido en centros de recursos y servicios informativos fundamentales para el desenvolvimiento juvenil y para la consecución de una mayor autonomía.

La constante preocupación del Servicio de Información y Difusión del Instituto de la Juventud por el conocimiento de la realidad de los Servicios de Información en España, así como las permanentes transformaciones que se vienen produciendo en el conjunto de la sociedad y en los colectivos juveniles en particular, hacen necesarios la investigación y el análisis de los procesos de producción, adquisición y manejo de lo que habitualmente se denomina *información juvenil*.

El trabajo que se presenta a continuación, *"Los Servicios de información juvenil en España. Un acercamiento a su realidad y funcionamiento"* es el resultado de dicha preocupación y trata especialmente, o mejor dicho, únicamente, del estudio del proceso de producción, tratamiento y distribución de la oferta informativa por parte de los centros encargados socialmente en exclusiva de dicha tarea, los Servicios de información juvenil (SIJ). No se ocupa, por tanto este trabajo, del estudio de las demandas informativas ni de los perfiles de los usuarios/as que, sin duda, completan el análisis sobre la realidad de los SIJ.

La presente publicación tiene su origen en una investigación que se puso en marcha desde el citado Servicio del INJUVE en el año 2005 y que pretendía recoger la mayor cantidad de información sobre la situación y funcionamiento del conjunto de SIJ existentes en nuestro país.

El primero de los capítulos recoge la metodología utilizada para la obtención de la información sobre los servicios. En él se da cuenta de la elaboración y aplicación del cuestionario para la recogida de datos, del pretest para la optimización del cuestionario, del conjunto de SIJ que finalmente respondieron a la consulta, etc.

En los siguientes capítulos se ofrece un informe de resultados, fruto de la explotación de los datos de la aplicación de la encuesta, estructurado siguiendo los apartados del cuestionario enviado a los SIJ.

Los distintos apartados del cuestionario sirvieron como epígrafes temáticos desde los que intentar explicar la situación de los Servicios de información juvenil en España. Así:

- En el primero de estos capítulos se ofrece la información de los Datos Identificativos de los SIJ: nombre del centro, dirección física y electrónica, responsable del mismo, etc.
- Seguidamente se recogen los datos sobre los recursos materiales de que disponen los servicios: infraestructuras, equipamiento interno, informático (Internet) y destinados al público usuario.
- En el siguiente capítulo se aborda la exposición de los recursos humanos con los que cuentan los SIJ: denominación, formación, remuneración, etc., de los trabajadores.
- El cuarto apartado ofrece una información somera sobre sus recursos financieros.
- A continuación se exponen las actividades y los servicios que ofrecen, divididas en seis apartados: contenidos, fondos documentales, formatos y soportes, asesorías especializadas, promoción de otras actividades y otros servicios.
- El último capítulo da cuenta de algunos aspectos de la metodología de funcionamiento de los SIJ, tales como los controles de calidad y de usuarios/as, la gestión de la información y los procesos de planificación y de evaluación.
- Finalmente aparecen de forma sintética unas conclusiones generales que resumen algunos de los principales resultados y valoraciones de este análisis sobre los Servicios de información juvenil.

El texto que a continuación se presenta está complementado con un exhaustivo estudio bibliográfico de fuentes secundarias, entre las cuales cabe destacar un importante fondo documental de literatura gris generada a partir de informes del Instituto de la Juventud y de Actas (publicadas e inéditas) de Congresos y Encuentros de Centros de Información Juvenil y de Profesionales vinculados a la Información Juvenil.

La reflexión acerca de los temas planteados en los distintos documentos consultados ha contribuido a la elaboración de los textos que avalan o cuestionan los resultados de los

datos aportados por los cuestionarios recibidos durante la investigación. Al mismo tiempo, dichas lecturas han ayudado a completar los cuadros que aparecen al final de cada apartado, en los cuales se han intentado exponer de forma esquemática algunos de los problemas detectados en los Servicios de información juvenil en lo que respecta a su funcionamiento, actividades, servicios, infraestructuras, etc. En el mismo cuadro, y también en modo resumido, se ofrecen algunas propuestas de mejora. El repertorio de las sugerencias aportadas incluye también parte de las conclusiones de distintos grupos de trabajo formados en el seno de los diferentes Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil, en los que se dan cita profesionales de los Servicios de Información Juvenil de toda la geografía española y de otros países, principalmente europeos, para compartir experiencias y debatir en torno a problemas concretos.

Metodología

En su afán por mejorar el conocimiento sobre la Red de Servicios de información juvenil (SIJ) del conjunto del territorio nacional, el Servicio de Información y Difusión del INJUVE propuso en 2005, por acuerdo de la Comisión Coordinadora de Centros de Información Juvenil, la elaboración de un cuestionario para la recogida de información del conjunto de servicios que permitiese elaborar un censo actualizado de la citada Red y, al mismo tiempo, facilitase el conocimiento de la situación real de cada uno de ellos.

La complejidad de la realidad que se pretendía analizar, unida a las grandes diferencias existentes entre los distintos tipos de centros (variación especialmente notoria entre Comunidades Autónomas), obligó a la elaboración de un cuestionario que fuese lo más exhaustivo posible pero, necesariamente, acotado dentro de un marco general que respetando las particularidades de cada servicio, recogiera la mayor parte de los aspectos comunes del conjunto de los SIJ de las diferentes CC.AA.

De modo que, como primer paso, se decidió llevar a cabo una prueba piloto (pretest) para tratar de verificar y optimizar el cuestionario creado, de cara a la elaboración de una versión definitiva que resultase lo más eficaz posible frente a futuras consultas generales o sectoriales de los Servicios de información juvenil del Estado español.

Teniendo en cuenta las particularidades de los SIJ, la selección de la muestra para la prueba piloto pretendió ser lo más respetuosa posible con esta casuística. Se tomó en consideración la proporcionalidad de los diferentes tipos de servicios existentes (Centros, Puntos, etc.) dentro de cada Comunidad Autónoma y en un principio recogía la misma cantidad de datos de todas las Comunidades Autónomas, sin considerarse en este caso la proporcionalidad sobre todo el conjunto.

Para la revisión y optimización del cuestionario del Censo de Servicios de Información Juvenil se recurrió a una metodología cuantitativa basada en la encuesta. No obstante, no se ha pretendido un ajuste estricto a aspectos técnicos o estadísticos como la representatividad de la muestra, sino que el objetivo era más bien el de sondear la realidad de los SIJ a partir de un cuestionario de carácter general aunque pormenorizado temáticamente.

A continuación se resumen, en el mismo orden en que fueron desarrolladas, las diferentes etapas del trabajo realizado:

1. Selección de la muestra
2. Creación de una plantilla para la grabación de la información
3. Revisión del modelo de cuestionario

4. Envío de los cuestionarios
5. Recepción y recuento de los cuestionarios
6. Preparación de materiales para el análisis de los datos
7. Análisis de los datos. Resultados.

1. Selección de la muestra

La selección respondió a una doble particularidad: por una parte se seleccionaron los tipos de servicios atendiendo a la proporcionalidad de los mismos en cada Comunidad Autónoma; por otra, se recogió la misma cantidad de SIJ en cada una de las autonomías. En este último caso no se consideró necesario respetar la proporcionalidad de cada Comunidad con respecto al conjunto de servicios del Estado español.

Finalmente, el conjunto de cuestionarios recibidos para la prueba piloto se compuso de 110 encuestas, pertenecientes a catorce Comunidades Autónomas más los correspondientes a la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Relación de cuestionarios de la prueba piloto recibidos de las diferentes Comunidades y Ciudades Autónomas españolas

	Casos	%
Andalucía	8	7,3%
Aragón	9	8,2%
Asturias (Principado de)	5	4,5%
Baleares (Islas)	10	9,1%
Cantabria	5	4,5%
Castilla y León	10	9,1%
Castilla - La Mancha	5	4,5%
Comunidad Valenciana	9	8,2%
Extremadura	10	9,1%
Galicia	9	8,2%
Madrid (Comunidad de)	12	10,9%
Murcia (Región de)	10	9,1%
Navarra (Comunidad Foral de)	3	2,7%
País Vasco	3	2,7%
Ceuta	2	1,8%
Total	110	100,0%

Como puede observarse en la tabla precedente, las Comunidades de Cataluña, La Rioja, Canarias y la Ciudad Autónoma de Melilla no aportaron información alguna.

2. Creación de una plantilla para la grabación de la información

Dicho instrumento se elaboró siguiendo los principios básicos de calidad, mediante la elaboración de reglas de rangos, control de filtros y cuotas y reglas de consistencia entre diversas variables. La extensión y complejidad del cuestionario hizo necesaria, para que fuese operativo, la división del mismo en cuatro plantillas interrelacionadas a partir de un mismo código de control (el Código SIJ) que permitiera en todo momento poner en común la información entre las mismas.

3. Revisión del modelo de cuestionario

Una vez testado el cuestionario, se procedió a modificar o eliminar, según los casos, aquellas variables y categorías que no habían resultado útiles o que habían generado confusión a las personas que lo hubieran rellenado, normalmente los responsables de los SIJ correspondientes. Tras este proceso se consiguió el cuestionario definitivo, en el cual se distinguían cuatro grandes áreas:

- Datos del servicio. Este apartado recogía la información relativa a la ubicación del SIJ, las direcciones física y electrónica, el nombre del responsable, horarios de atención al público, entidad promotora del servicio, el ámbito de actuación del SIJ, etc. En definitiva, se trata de una recopilación de los datos de situación de los servicios.
- Recursos. Este segundo bloque estaba destinado a reunir la información relacionada con los recursos de los que dispone el servicio, tanto los de carácter material (infraestructuras, equipamiento interno, equipamiento informático, Internet, equipamiento destinado al público usuario), como los recursos humanos (número de trabajadores y personal voluntario) y los financieros (propios y ajenos).
- Actividades y servicios que ofertan los SIJ. En este tercer apartado se incluyen los contenidos propiamente informativos que difunden los diferentes servicios, así como las formas de dicha difusión y de dinamización, los fondos documentales de los que disponen, las asesorías especializadas, los recursos sobre participación y asociacionismo o los programas de ocio y tiempo libre.
- Metodología de funcionamiento de los SIJ. Bajo este epígrafe se recogen aquellas cuestiones propias del funcionamiento de los SIJ, como son la gestión de información, la planificación, los mecanismos de evaluación, los métodos de control de usuarios y los compromisos de calidad.

4. Envío de los cuestionarios

Siguiendo la estructura de la Red de Servicios de información juvenil, el envío de los cuestionarios se remitió a cada uno de los Centros Coordinadores de Información Juvenil existentes en las correspondientes Comunidades Autónomas y en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, que posteriormente fueron los encargados de ponerlos a disposición de todos los Servicios de Información Juvenil localizados en su ámbito de actuación.

En las páginas siguientes se ofrece el modelo del cuestionario definitivo enviado a los Centros Coordinadores.



CENSO DE LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

Código del SIJ

DATOS DEL SERVICIO:

1. Denominación:					
2. Domicilio: Calle o plaza y número					3. Código postal
4. Municipio		5. Provincia		6. Teléfonos	
7. Fax		8. Correo electrónico (e-mail)		9. Dirección Página Web del SIJ	
10. Responsable del SIJ *					
* Estos datos están sujetos a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal. Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).					
11. Horario de Atención al Público:					
Días	Mañanas	Tardes	Días	Mañanas	Tardes
Lunes			Viernes		
Martes			Sábado		
Miércoles			Domingo		
Jueves					

12. Tipo de Servicio	<input type="checkbox"/> 1. Centro	<input type="checkbox"/> 2. Oficina	<input type="checkbox"/> 3. Punto
	<input type="checkbox"/> 4. Otro: _____		
13. Entidad Promotora	<input type="checkbox"/> 1. Ayuntamiento	<input type="checkbox"/> 2. Comunidad / Ciudad Autónoma	<input type="checkbox"/> 3. Mancomunidad
	<input type="checkbox"/> 4. Universidad	<input type="checkbox"/> 5. Asociación	<input type="checkbox"/> 6. Entidad privada
	<input type="checkbox"/> 7. Otro: _____		
14. Ámbito de Actuación	<input type="checkbox"/> 1. Local	<input type="checkbox"/> 2. Mancomunidad de Municipios	<input type="checkbox"/> 3. Comarcal
	<input type="checkbox"/> 4. Insular	<input type="checkbox"/> 5. Provincial	<input type="checkbox"/> 6. Autonómico
	<input type="checkbox"/> 7. Estatal	<input type="checkbox"/> 8. Universitario	
	<input type="checkbox"/> 9. Otro: _____		



CENSO DE LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

C. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

28. De los siguientes elementos de equipamiento informático, señalar el número que posee:

a) Ordenadores trabajo interno..... <input type="checkbox"/>	i) Impresoras láser color <input type="checkbox"/>
b) Ordenadores a disposición del usuario <input type="checkbox"/>	j) Escáneres..... <input type="checkbox"/>
c) Lectores de CD-ROM <input type="checkbox"/>	k) Grabadora de CD <input type="checkbox"/>
d) Lectores DVD <input type="checkbox"/>	l) Programas de ofimática <input type="checkbox"/>
e) Modem..... <input type="checkbox"/>	m) Programas específicos <input type="checkbox"/>
f) Impresoras de tinta B/N..... <input type="checkbox"/>	n) Ordenador portátil..... <input type="checkbox"/>
g) Impresoras láser B/N..... <input type="checkbox"/>	ñ) Router..... <input type="checkbox"/>
h) Impresoras de tinta color <input type="checkbox"/>	o) Otro : _____

29. ¿Tiene una red local? 1. Si 2. No

D. INTERNET EN EL SIJ

(sólo para quienes tienen acceso a Internet en el SIJ)

30. Tipo de línea de comunicación que posee 1. RTC 2. RDSI 3. ADSL 4. Cable 5.

31. Número ordenadores con conexión a Internet para uso interno ...

32. Número ordenadores con conexión a Internet para usuarios.....

33. Número de cuentas de correo electrónico.....

34. ¿Gestiona información a través de Internet?..... 1. Si 2. No

E. EQUIPAMIENTO DESTINADO AL PÚBLICO USUARIO

35. De los siguientes elementos de equipamiento al público usuario, señalar el número que posee:

a) Tablones..... <input type="checkbox"/>	g) Fotocopiadora..... <input type="checkbox"/>
b) Mostradores..... <input type="checkbox"/>	h) Teléfono público <input type="checkbox"/>
c) Estanterías..... <input type="checkbox"/>	i) Expositores <input type="checkbox"/>
d) Revisteros..... <input type="checkbox"/>	j) Buzón de sugerencias <input type="checkbox"/>
e) Mesas <input type="checkbox"/>	l) Otro: _____
f) Sillas <input type="checkbox"/>	



CENSO DE LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

1.2 RECURSOS HUMANOS

36. Número de personas que trabajan en el SIJ	<input type="text"/>
a) Profesionales remunerados que trabajan en el SIJ.....	<input type="text"/>
b) Existe personal voluntario o en prácticas que colabora en el SIJ	<input type="checkbox"/> 1. Si <input type="checkbox"/> 2. No

al finalizar el cuestionario ha de rellenar en el anexo una ficha por cada trabajador del SIJ

1.3. RECURSOS FINANCIEROS PROPIOS O AJENOS

37. Tiene el SIJ control presupuestario	<input type="checkbox"/> 1. Si <input type="checkbox"/> 2. No
38. Tipo de recursos (Ingresos) en %.....	<input type="text"/> % de recursos propios <input type="text"/> % de recursos ajenos
39. Dispone el SIJ de recursos ajenos a través de subvenciones.....	<input type="checkbox"/> 1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No
40. Total Presupuesto de Gastos	<input type="text"/> euros/año

41. Desglose del Presupuesto de Gastos	
a) Personal	<input type="text"/> euros/año
b) Equipamientos	<input type="text"/> euros/año
c) Infraestructuras	<input type="text"/> euros/año
d) Mantenimiento	<input type="text"/> euros/año
e) Actividades.....	<input type="text"/> euros/año
f) Publicaciones.....	<input type="text"/> euros/año
g) Otros	<input type="text"/> euros/año



CENSO DE LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

2. ACTIVIDADES Y SERVICIOS QUE ENGOBARÍA LOS PRODUCTOS DEL SIJ:

2.1 INFORMACIÓN:

42. Oferta informativa del SIJ: (señalar con una x el tipo de información que se ofrece)

a) Empleo..... <input type="checkbox"/>	k) Tiempo libre..... <input type="checkbox"/>
b) Deportes <input type="checkbox"/>	l) Becas y Ayudas al Estudio..... <input type="checkbox"/>
c) Drogodependencia..... <input type="checkbox"/>	m) Exposiciones <input type="checkbox"/>
d) Salud y Sexualidad <input type="checkbox"/>	n) Jornadas y Congresos <input type="checkbox"/>
e) Anorexia y Bulimia <input type="checkbox"/>	ñ) Cooperación y Voluntariado..... <input type="checkbox"/>
f) Premios y Concursos..... <input type="checkbox"/>	o) Asociacionismo y participación <input type="checkbox"/>
g) SIDA <input type="checkbox"/>	p) Programas Europeos Juventud..... <input type="checkbox"/>
h) Cursos <input type="checkbox"/>	q) Vivienda <input type="checkbox"/>
i) Legislación..... <input type="checkbox"/>	r) Actividades culturales <input type="checkbox"/>
j) Estudios <input type="checkbox"/>	s) Otra: _____

43. Formas de difundir y dinamizar las actividades y servicios (señalar con una x)

a) Publicaciones temáticas <input type="checkbox"/>	l) Revista digital <input type="checkbox"/>
b) Folletos <input type="checkbox"/>	m) Corresponsalías, Antenas..... <input type="checkbox"/>
c) Radio..... <input type="checkbox"/>	n) Ferias <input type="checkbox"/>
d) Mensajes a móviles <input type="checkbox"/>	ñ) Campañas..... <input type="checkbox"/>
e) Correo electrónico <input type="checkbox"/>	o) Correo postal..... <input type="checkbox"/>
f) Foros..... <input type="checkbox"/>	p) Prensa escrita <input type="checkbox"/>
g) Internet..... <input type="checkbox"/>	q) Cartelería, Carteles, Mural..... <input type="checkbox"/>
h) Charlas <input type="checkbox"/>	r) Megafonía callejera..... <input type="checkbox"/>
i) Guías <input type="checkbox"/>	s) Tablones, paneles informativos..... <input type="checkbox"/>
j) Revistas <input type="checkbox"/>	t) Otra: _____
k) Televisión..... <input type="checkbox"/>	

44. Indicar con una x el fondo documental del que dispone:

a) Biblioteca <input type="checkbox"/>	d) Viajoteca <input type="checkbox"/>
b) Mediateca <input type="checkbox"/>	e) Otro: _____
c) Hemeroteca <input type="checkbox"/>	



CENSO DE LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

2.2. ASESORÍAS

45. Oferta de ASESORÍAS (información especializada) del SIJ: (señalar con una x el tipo de asesorías que se ofrece)

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| a) Tiempo libre | <input type="checkbox"/> | h) Laboral | <input type="checkbox"/> |
| b) Jurídica o legal..... | <input type="checkbox"/> | i) Asociacionismo | <input type="checkbox"/> |
| c) Estudios | <input type="checkbox"/> | j) Movilidad | <input type="checkbox"/> |
| d) Vivienda..... | <input type="checkbox"/> | k) Nuevas tecnologías..... | <input type="checkbox"/> |
| e) Voluntariado | <input type="checkbox"/> | l) Atención psicológica..... | <input type="checkbox"/> |
| f) Interculturalidad | <input type="checkbox"/> | m) Otra: _____ | |
| g) Salud..... | <input type="checkbox"/> | | |

2.3. FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y EL ASOCIACIONISMO

46. Es promotor el SIJ de alguna de estas iniciativas:

- | | | | | |
|---|--------------------------|-------|--------------------------|-------|
| a) Centro de recursos | <input type="checkbox"/> | 1. Si | <input type="checkbox"/> | 2. No |
| b) Hotel de asociaciones..... | <input type="checkbox"/> | 1. Si | <input type="checkbox"/> | 2. No |
| c) Actividades formativas..... | <input type="checkbox"/> | 1. Si | <input type="checkbox"/> | 2. No |
| d) Foros, encuentros de asociaciones..... | <input type="checkbox"/> | 1. Si | <input type="checkbox"/> | 2. No |
| e) Otras: _____ | | | | |

2.4. PROGRAMAS DE OCIO Y TIEMPO LIBRE

47. Señala el tipo de programas de ocio y tiempo libre que desarrolla el SIJ:

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| a) Ocio alternativo..... | <input type="checkbox"/> | g) Actividades culturales (conferencias, encuentros) | <input type="checkbox"/> |
| b) Excursiones | <input type="checkbox"/> | h) Festivales musicales..... | <input type="checkbox"/> |
| c) Talleres | <input type="checkbox"/> | i) Intercambios | <input type="checkbox"/> |
| d) Campamentos | <input type="checkbox"/> | j) Cursos formativos | <input type="checkbox"/> |
| e) Escolares..... | <input type="checkbox"/> | k) Otros: _____ | |
| f) Campañas | <input type="checkbox"/> | | |



CENSO DE LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

2.5. OTROS PROGRAMAS O SERVICIOS

48. Señala el tipo de servicios descentralizados que desarrolla el SIJ:

<p>a) Carnés:</p> <p>a1) Menor de 26 <input type="checkbox"/></p> <p>a2) ISIC <input type="checkbox"/></p> <p>a3) GO 25 <input type="checkbox"/></p> <p>a4) REAJ <input type="checkbox"/></p> <p>a5) TEACHER <input type="checkbox"/></p>	<p>a6) Voluntariado <input type="checkbox"/></p> <p>a7) Transporte (abono) <input type="checkbox"/></p> <p>a8) Carné joven local..... <input type="checkbox"/></p> <p>a9) Más de 26..... <input type="checkbox"/></p> <p>a10) Otro: _____</p>
---	---

Otros servicios descentralizados:

<p>b) Bolsa de trabajo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Preinscripciones de campañas <input type="checkbox"/></p>	<p>d) Bolsa de vivienda <input type="checkbox"/></p> <p>e) Otro servicio: _____</p>
--	---

49. Señala otro tipo de programas o servicios que desarrolla el SIJ:

<p>a) Premios y Concursos..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) Exposiciones..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Conciertos..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) Jornadas <input type="checkbox"/></p>	<p>e) Prácticas <input type="checkbox"/></p> <p>f) Actividades de formación a usuarios jóvenes <input type="checkbox"/></p> <p>g) Otros: _____</p>
---	--

3. METODOLOGÍA

50. El SIJ gestiona la información	<input type="checkbox"/>	1. Si	<input type="checkbox"/>	2. No
51. Planifica	<input type="checkbox"/>	1. Si	<input type="checkbox"/>	2. No
52. Realiza evaluaciones periódicas	<input type="checkbox"/>	1. Si	<input type="checkbox"/>	2. No
53. Realiza el control de usuarios.....	<input type="checkbox"/>	1. Si	<input type="checkbox"/>	2. No
54. Dispone el SIJ de compromisos de calidad...	<input type="checkbox"/>	1. Si	<input type="checkbox"/>	2. No

ATENCIÓN:

Antes de finalizar el cuestionario ha de rellenar el anexo,
con el detalle de los puestos de trabajo adscritos al SIJ



CENSO DE LA RED DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

ANEXO. DETALLE DE LOS PUESTOS DE TRABAJO ADSCRITOS AL SIJ

A continuación se detallan los códigos que se utilizarán en la cumplimentación de los diferentes puestos de trabajo del SIJ.

Se rellenará una fila por cada trabajador. Se consignará el código correspondiente en su casilla. En caso de que se conteste con la opción "otro" (preguntas de la 1 a la 5, y la 8) se utilizará el espacio en blanco que hay debajo (separado por una línea de puntos) para indicar, de forma escueta, a qué se refiere con esa respuesta.

En la pregunta 8 que se refiere a los idiomas del trabajador, se indicará tantos códigos (separados por comas) como idiomas tenga.

PREGUNTA	CÓDIGOS
1. Denominación del puesto:	1. Coordinador/a, Responsable; 2. Informador/a; 3. Asesor/a; 4. Documentalista; 5. Técnico; 6. Administrativo/a; 7. Auxiliar; 8. Becario; 9. Conserje; 10. Otra (Indicar cuál)
2. Titulación del puesto:	1. Licenciatura; 2. Diplomatura; 3. Bachillerato; 4. Graduado en Educación Secundaria, Graduado Escolar; 5. Estudios primarios; 6. Otra (Indicar cuál)
3. Formación académica del trabajador	1. Estudios primarios; 2. Estudios Secundarios (ESO); 3. Bachiller-FP; 4. Ciclo formativo Superior; 5. Diplomado; 6. Licenciado; 7. Otra (Indicar cuál)
4. Categoría profesional del trabajador	1. Técnico superior; 2. Técnico medio; 3. Documentalista; 4. Asesor; 5. Informador; 6. Administrativo; 7. Auxiliar; 8. Conserje, Subalterno; 9. Otra (Indicar cuál)
5. Situación laboral	1. Funcionario; 2. Funcionario interino; 3. Laboral fijo; 4. Laboral temporal; 5. Profesional (contrato de servicios); 6. Becario; 7. Voluntario; 8. Otra (indicar cuál)
6. Duración del contrato temporal o de servicios (en meses)	Sólo para aquellos con contrato temporal (4) o de servicios (5)
7. Horas trabajadas a la semana	Indicar el número de horas trabajadas a la semana
8. Idiomas	1. Francés; 2. Inglés; 3. Alemán; 4. Italiano; 5. Otros
9. ¿Realiza otras funciones?	1. Si; 2. No

5. Recepción y recuento de los cuestionarios

El proceso de recogida de la información solicitada concluyó en diciembre de 2005, momento en el que, según datos del Servicio de Información del INJUVE, había censados en nuestro país un total de 3.204 centros.

Sin embargo, el número total de cuestionarios recibidos fue de 1290, lo que representa el 40% del total de centros localizados.

Como puede observarse en la siguiente tabla, en la que se muestran también la distribución geográfica de los cuestionarios recibidos y los porcentajes relativos con respecto al número total de centros censados, dos de las Comunidades Autónomas (Cataluña y Canarias) no aportaron ningún cuestionario, como tampoco participó la Ciudad Autónoma de Melilla.

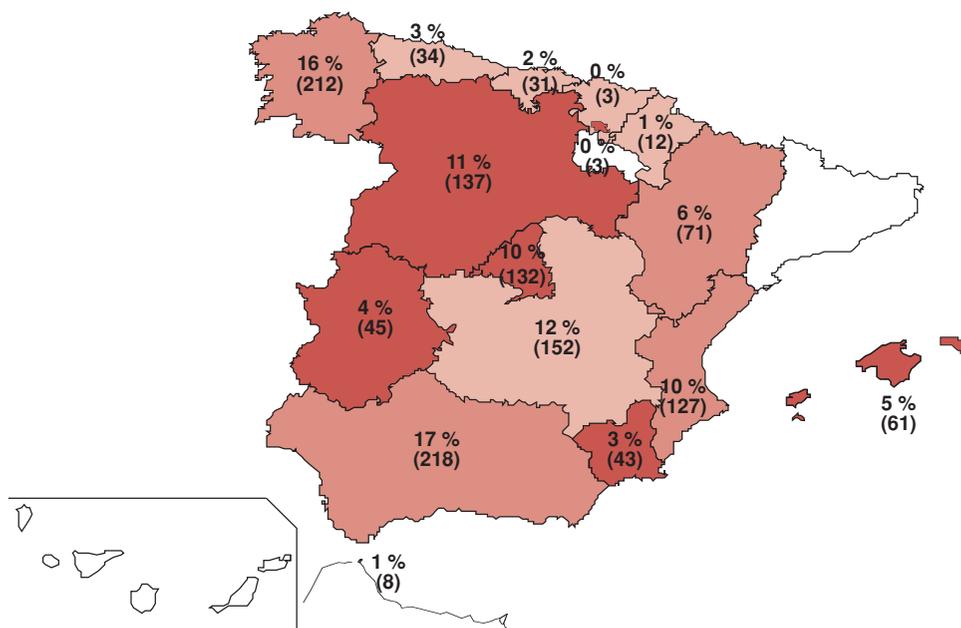
Conjunto de SIJ existentes y número de cuestionarios recibidos de las diferentes Comunidades y Ciudades Autónomas españolas

	Nº SIJ (Total)	% (Total)	Nº SIJ (censo)	% (censo)
Andalucía	398	12,4%	218	16,9%
Aragón	124	3,9%	71	5,5%
Asturias	40	1,2%	34	2,6%
Baleares	63	2,0%	61	4,7%
Canarias	247	7,7%	*	
Cantabria	47	1,5%	31	2,4%
Castilla - La Mancha	263	8,2%	152	11,8%
Castilla y León	202	6,3%	137	10,6%
Cataluña	297	9,3%	*	
Extremadura	293	9,1%	45	3,5%
Galicia	315	9,8%	212	16,4%
Madrid	295	9,2%	132	10,2%
Murcia	56	1,7%	43	3,3%
Navarra	34	1,1%	12	0,9%
País Vasco	57	1,8%	3	0,2%
La Rioja	6	0,2%	4	0,3%
Valencia	453	14,1%	127	9,8%
Ceuta	8	0,2%	8	0,6%
Melilla	6	0,2%	*	
Total	3.204	100,0%	1.290	100,0%

El conjunto de esta muestra no puede entenderse en ningún caso como representativo de la totalidad de SIJ del Estado español, dada la ausencia en la misma de las Comunidades citadas. Además de esto, cabe señalar que en muchos casos tampoco el número de servicios recogidos por Autonomía se corresponde proporcionalmente con el total de servicios existentes en la misma; razones suficientes para considerar la parcialidad de los resultados obtenidos.

Estas peculiaridades de la muestra, unidas a la falta de información del 60% del conjunto de SIJ existentes en nuestro país en diciembre de 2005, permiten ofrecer datos obtenidos de 1290 cuestionarios, información suficiente para mostrar un panorama general y actualizado de las características, la situación y las perspectivas de dichos centros. Por tanto, los datos que conforman el grueso de este trabajo deberán entenderse como representativos únicamente de ese 40% de Servicios que aportaron información en la citada consulta, no pudiendo

Conjunto de SIJ existentes y número de cuestionarios recibidos de las diferentes Comunidades y Ciudades Autónomas españolas



Nota: entre paréntesis el número de SIJ en cada Comunidad o Ciudad Autónoma.
Las Comunidades de Cataluña, La Rioja, Canarias y Melilla no aportaron información alguna

extrapolarse al 60% restante de centros que no ofrecieron ningún tipo de datos; ahora bien, el número de SIJ participantes es lo suficientemente grande (más de un tercio del total de servicios existentes) como para pensar que los resultados de estos no diferirán sustancialmente de los del conjunto.

6. Preparación de materiales para el análisis de los datos

Con el objeto de poder operar con la información recibida, se diseñó una herramienta para el manejo de la base de datos que incluyera de forma operativa la información aportada por los Servicios de Información Juvenil. Dicha herramienta se realizó en Access para poder disponer de toda la potencialidad de dicho programa en el manejo de bases de datos.

La creación de esta herramienta, además de hacer operativa la información de los cuestionarios, pretendía servir como base de datos de un censo de Servicios de Información Juvenil a disposición de los Centros Coordinadores de las diferentes Comunidades Autónomas que les permitiera la actualización de la información relativa a sus servicios, esto es, la inclusión de nuevos centros o la modificación de cualquier aspecto en los ya registrados, así como también la consulta de la base de datos. De este modo, se constituía una herramienta unificada en todo el territorio español para el control y la consulta de los Servicios de Información Juvenil de nuestro país.

La base de datos permitía incorporar y controlar en todo momento el conjunto de cuestionarios enviados y el de los que se pudieran incorporar en el futuro a través de un código formado por nueve dígitos (ej. 0104001). Dicho código se elaboró a partir de cier-



Fig. 1. Pantalla inicial de la aplicación diseñada para el manejo de la base de datos.

tos datos referidos a la Comunidad Autónoma, la Provincia y el tipo de Servicio, del siguiente modo:

- los dos primeros dígitos hacen referencia a la Comunidad Autónoma, siguiendo una numeración correlativa en función del orden alfabético de las mismas. De este modo, por ejemplo, el código de todos los servicios de Andalucía comienza por "01"
- los dos siguientes dígitos se emplean para distinguir la provincia, siguiendo el mismo procedimiento. Así, un centro de Almería tendría un código "0104...."
- los tres últimos enumeran correlativamente los centros de cada Comunidad Autónoma según el orden de inscripción en la base de datos.

Este sistema de clasificación ofrecía la posibilidad de establecer relaciones entre todos los campos de la base de datos a partir de un único código que controlaba el conjunto de cuestionarios. En definitiva, se trataba de una base de datos que permitía la creación de un Censo a nivel nacional y que además de cuantificar los SIJ disponibles recogía información diversa acerca de sus respectivos recursos, actividades, personal, etc.

Una vez volcado el contenido de los cuestionarios en la base de datos se remitió una copia de la misma a cada uno de los Centros coordinadores de las distintas CCAA que habían enviado cuestionarios. Cada base de datos incluía únicamente la información de los SIJ de su Comunidad; de esta forma, se les facilitó una herramienta de especial utilidad para poder actualizar su censo de Servicios de Información Juvenil desde cada una de ellas.

FICHA SU	RECURSOS I.	RECURSOS I.	RECURSOS II.	ACTIVIDADES I.	ACTIVIDADES I.	ACTIVIDADES III.	ANEXO PERSONAL
----------	-------------	-------------	--------------	----------------	----------------	------------------	----------------

Codigo del SIJ

DATOS DEL SERVICIO:

1. Denominación

2. Domicilio 3. Código Postal

4. Municipio 5. Provincia 6. Teléfonos extensiones
 extensiones

7. Fax 8. Correo electrónico 9. Pagina Web

10. Responsable SIJ

11. Horarios de Atención al Público

Día	Turno	Hora inicio	Hora fin
<input type="text" value="v"/>	<input type="text" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Registro: de 1

12. Tipo de Servicio Detalle de otro tipo de servicio:

13. Entidad Promotora Detalle de otra entidad promotora:

14. Ámbito de Actuación Detalle de otro ámbito de actuación:

7. Análisis de los datos. Resultados

Listas las herramientas necesarias para ello, se procedió al análisis de la información obtenida, de cuyos resultados se da cuenta en los siguientes capítulos de este libro, siguiendo el orden de exposición que se recoge en las variables del cuestionario.



**Acercamiento a la situación de los SIJ
en España**

Datos del Servicio

La primera parte del cuestionario remitido a los SIJ, bajo el epígrafe “Datos del Servicio”, hacía referencia a los datos generales de identificación de cada uno de los Servicios de información juvenil registrados.

1.1. Datos identificativos del Servicio

El objetivo principal de este bloque temático era la configuración de un conjunto mínimo y suficiente de datos que permitiese la ubicación y fácil localización de los diferentes servicios para cualquier necesidad de contacto con los mismos. Con dicha finalidad, se recogió la siguiente información:

- denominación concreta del servicio
- ubicación física: domicilio o dirección del SIJ
- localización geográfica del centro: municipio, provincia, CCAA
- otros datos de localización útiles para facilitar la relación con los usuarios: teléfono, dirección web, correo electrónico y nombre del responsable del SIJ.
- horario de atención al público
- tipo de servicio: Centro, Oficina o Punto de Información Juvenil
- entidad promotora: Ayuntamiento, Comunidad Autónoma, Ciudad, Mancomunidad, Universidad, Asociación, Entidad Privada, otros.
- ámbito de actuación: local, mancomunado, comarcal, insular, provincial, autonómico, estatal, universitario, otros.

En este conjunto de datos, se consideró de especial importancia recoger, en caso de que la tuviera, la dirección de la página web del SIJ, teniendo en cuenta que se trata de un modo muy directo e inmediato de entrar en contacto con el Servicio en cuestión y un método de consulta cada vez más habitual por parte de los y las jóvenes. Además, en cuanto a los sectores juveniles que todavía no conocen y utilizan dichos servicios, la página web se constituye como una carta de presentación ideal del Servicio en tanto que permite hacer referencia, siquiera de forma genérica, a multitud de actividades y contenidos complementarios de los que se ofertan físicamente en los propios centros.

La mayoría de los SIJ consultados (72%) declaran no disponer de página web para difundir sus actividades informativas, frente al 28% de servicios que sí disponen de página de Internet propia

Igualmente, y cada vez más, la dirección de correo electrónico se está convirtiendo en un elemento indispensable para el contacto con los Servicios de Información Juvenil, al tiempo que permite a los propios centros dar respuesta, de forma rápida y efectiva, a muchas demandas informativas que se formulan por esta vía. De hecho, en la *II Encuesta sobre la demanda informativa de los jóvenes en los Servicios de Información Juvenil y el perfil de los usuarios realizada en el año 2000*¹ ya se apuntaba como un recurso creciente entre los y las jóvenes el uso de dichas tecnologías interactivas a la hora de acceder a los servicios de los SIJ.

A pesar de todo, a juzgar por los cuestionarios recibidos, parece que muchos de los Servicios de Información Juvenil todavía no han adaptado sus servicios a estas nuevas formas de comunicación. Si bien el empleo del correo electrónico está aumentando de forma progresiva, no es tan frecuente la disposición de página web, lo cual implica que se está desaprovechando todo el potencial que ofrece esta nueva forma comunicativa, al tiempo que, en cierto modo, se “desatiende” a una parte de jóvenes (que parece coincidir, además, según los estudios difundidos en los medios de comunicación, con el colectivo de menor edad) que están más familiarizados con dichas estrategias comunicativas y que, incluso, utilizan esta vía como la preferente o la única para cubrir sus necesidades informativas.

El 88% de los servicios censados dispone de dirección de correo electrónico.

A tenor de los datos aportados desde los SIJ parece que el uso de dichos instrumentos informativos está muy condicionado al hábitat en el que se localizan, puesto que resulta habitual que los Servicios situados en localidades de más de 100.000 habitantes dispongan de dichas herramientas, mientras que en el entorno rural es menos frecuente la utilización de dichos recursos.

Dado que los primeros campos se refieren únicamente a información destinada a la localización de los centros y que, por tanto, no dan pie a análisis significativos –recordemos que no se harán consideraciones respecto a los porcentajes de cuestionarios de cada Comunidad Autónoma con respecto del total de cuestionarios ni del total de SIJ, por las razones anteriormente argumentadas–, tomaremos en cuenta de este primer bloque de información solamente los siguientes aspectos: horarios de apertura, tipo de servicio, entidad promotora y ámbito de actuación de los SIJ. Estas tres últimas cuestiones, de las que inicialmente sólo haremos referencia a su frecuencia, nos servirán, a lo largo de los apartados sucesivos, como elemento de cruce con el resto de aspectos de los que da cuenta el cuestionario.

1.2. Días y horario de atención al público

Se consideró oportuno preguntar a los Servicios de Información Juvenil acerca de los días en que prestan sus servicios, así como los horarios 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%.

¹ Aunque se trata de una consulta poco actualizada ya que remite información del año 2000, la pertinencia de la inclusión de algunos datos de la misma estriba en que se trata de la última consulta a nivel nacional realizada a los usuarios de los Servicios de información juveniles.

Los resultados muestran una cierta correlación entre los horarios de los SIJ y las jornadas laborales de la mayoría de los servicios de la Administración Pública, esto es, una atención mayoritaria de cinco días a la semana (respaldada por el 63% de los casos), y con clara prioridad hacia un horario matinal. Los SIJ abren por la mañana una media de 21:43 horas, mientras que el promedio de horas de servicio en horario de tarde rondan las 13 horas y media.

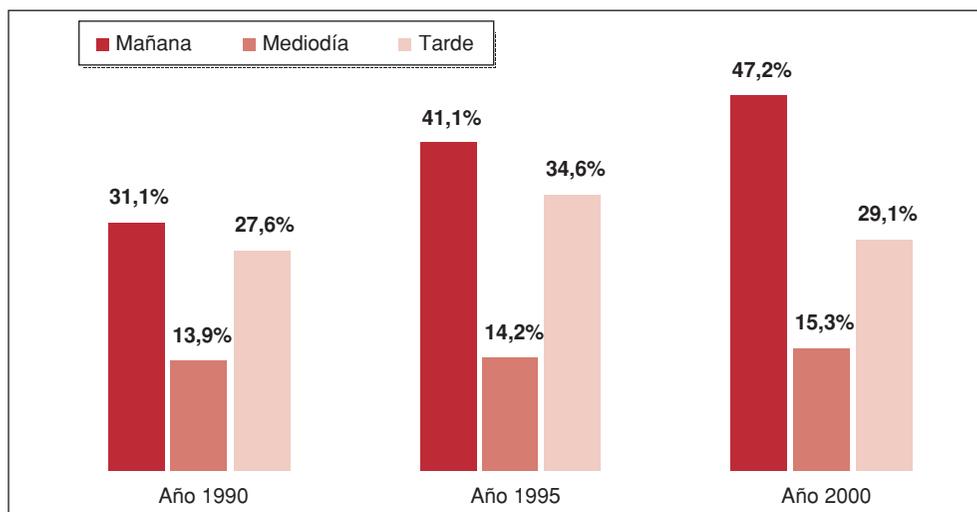
Si se indaga en la posible vinculación entre los días y horas de atención al público de los SIJ y el tamaño de los municipios en los que se ubican, las tasas de juventud de dichas localidades o el ámbito de actuación de los Servicios, la única apreciación significativa es que los Ayuntamientos en los que se da un porcentaje de población juvenil inferior a la media nacional son los más propensos a ofrecer sus servicios por la mañana entre uno y dos días por semana, mientras que los que ofrecen servicio en el mismo turno durante cinco días semanales coinciden con las poblaciones con mayor tasa de juventud.

Los SIJ que más se ajustan a la media de horas semanales de atención al público (21:43 horas) son los de carácter extraterritorial con el mismo ámbito de actuación, promovidos por instituciones públicas y privadas y con una tasa de población joven por encima de la media.

En cuanto a la apertura en horario vespertino (por la tarde), entre 1 y 5 días por semana, parece que son los SIJ de ámbito local los que más cumplen estas características, al tiempo que los centros ubicados en localidades con alta tasa de jóvenes son los que mayoritariamente ofrecen servicio entre 1 y 4 días por semana. La apertura de 6 o 7 días se vincula especialmente a centros de información juvenil extraterritoriales, y el tipo de SIJ que más se ajusta a la media de horas de servicio en jornada de tarde (13:31 h.) son tanto los de ámbito extraterritorial como semirrural.

En principio, los horarios de los servicios incluidos en la consulta parecen cubrir las franjas horarias en las que la mayor parte de los y las jóvenes realizan sus consultas, especialmente si nos atenemos a los datos aportados por los ellos y ellas en el año 2.000. En la encuesta a los usuarios/as de los SIJ se veía el incremento que a lo largo de la década de los noventa habían adquirido las consultas juveniles a lo largo de la mañana.

Turno de visitas a los Servicios de información juvenil 1990-2000



Fuente: INJUVE. II Encuesta sobre la demanda informativa de los jóvenes en los Servicios de Información Juvenil y el perfil de los usuarios/as en el año 2000.

No obstante, a pesar de este aparente ajuste entre oferta y demanda, también cabe una segunda lectura de estos datos, en la medida en que, necesaria e inevitablemente, los usua-

rios/as han de adecuar los horarios de visita a los SIJ a las franjas horarias en las que éstos permanecen abiertos, lo cual no permite deducir si esos horarios son los que más se ajustan a sus necesidades. De hecho, en la citada encuesta realizada en el año 2000 aparecía un 12% de jóvenes que consideraban incompatibles sus horarios con los de los SIJ.

Es importante en este sentido que los Servicios de Información Juvenil adapten sus días de apertura y sus horarios, en la medida de lo posible, a los ritmos y dinámicas juveniles. Por ejemplo, se descuidan en ocasiones las franjas horarias del mediodía cuando ese es un momento en que es frecuente que los y las jóvenes (especialmente estudiantes) regresen a comer y puedan aprovechar para realizar sus consultas informativas; igualmente las últimas horas de la tarde también son especialmente aprovechadas para estos fines informativos.

1.3. Tipo de Servicio

Los Servicios de información juvenil de nuestro país se articulan en la Red Española de Servicios de Información Juvenil, que funciona de acuerdo con el principio de descentralización coordinada en los diferentes niveles que componen la Administración Pública del país (Estatal, Autonómico y Local). Conforman la citada Red:

- El Instituto de la Juventud, quien, a través del Servicio de Información y Difusión, asegura la coordinación de la Red en colaboración con los Centros Coordinadores Regionales de Información y Documentación de las Comunidades Autónomas, así como la participación en redes o proyectos internacionales en materia de información y documentación juvenil.
- Los Centros Coordinadores Regionales de Información y Documentación (uno por cada Comunidad o Ciudad Autónoma) que, bajo la dependencia de los respectivos gobiernos regionales, garantizan la coordinación de la información y el reconocimiento de sus redes autonómicas de Servicios de Información Juvenil de su territorio.
- Los Centros de Información Juvenil, Oficinas de Información Juvenil y Puntos de Información Juvenil como servicios de base cuya tipología está regulada por la normativa de cada Comunidad Autónoma.
- Las Antenas Locales y las Corresponsalías de Información Juvenil, que más que estructuras son personas-recurso en materia de información juvenil (educadores, profesores, animadores juveniles, asociaciones, jóvenes)
- Además de los Servicios de Información Juvenil situados en diferentes dependencias de los Organismos de Juventud de Comunidades Autónomas o de Ayuntamientos, también existen servicios de base en universidades, centros educativos, centros penitenciarios, cuarteles y asociaciones de todo tipo, incluidas asociaciones juveniles.

Las diferentes normativas desarrolladas por las Comunidades Autónomas, en lo que respecta al funcionamiento, ordenación y denominación de los Servicios de Información Juvenil provocan que los criterios que habrían de regir las diferentes denominaciones de los centros no sean uniformes en todo el territorio nacional y, por tanto, puedan confluir bajo la misma denominación servicios muy diferentes en todos los aspectos. También el caso opuesto: que dos SIJ de diferentes Comunidades Autónomas, cumpliendo con las mismas características, el mismo equipamiento, ofreciendo los mismos servicios, etc., se denominen de distinto modo.

Esta confusión está patente en algunos de los cuestionarios recibidos, puesto que se ha advertido que varios Servicios de Información Juvenil parecen no conocer lo suficientemente bien la denominación de sus propios centros de trabajo.

Y si nos detenemos en los SIJ vinculados a asociaciones, el caos resulta todavía mayor, puesto que la designación de los Servicios de Información como Centros, Oficinas y Puntos resulta todavía más difíciles de asignar en estos casos. Algunos autores consideran que los criterios que condicionan una u otra denominación (determinados en la mayoría de los casos por las características del espacio disponible, los recursos humanos del servicio o el número de horas de atención al público) no se justifican o no son compatibles con las dinámicas de

trabajo y de servicio de las asociaciones, y proponen que se contemplen otros aspectos tales como la especificidad o alta especialización de la información de la que en algunos casos disponen o su capacidad de acceder a ciertos sectores de público a los que no suelen llegar los SIJ convencionales².

Por otra parte, la función de asesoramiento y orientación asumida cada vez por un número mayor de servicios ha propiciado que algunos de ellos acuñen alguno de estos términos como parte de su denominación, como es el caso de los llamados “Servicios de Información y Orientación Juvenil” o los “Centros de Información, Asesoramiento y Documentación Juvenil”, entre otros. Explorando el Directorio de Servicios de Información Juvenil publicado por el Instituto de la Juventud en diciembre de 2003³, aparecen, aunque en mucha menor medida, otras denominaciones como “Casas de Juventud”, “Oficinas de Bienestar Social”, “Espacio Joven” o simplemente “Servicios de Información Juvenil”. El citado Directorio nos permite observar también que existen denominaciones que son más frecuentes, o incluso de uso exclusivo, en determinadas Comunidades Autónomas: es el caso del nombre “Centros de Información, Asesoramiento y Documentación Juvenil”, que se encuentra solamente en la Comunidad de Madrid, los denominados “Informajoven”, exclusivamente en la Región de Murcia, “Oficinas de Servicios a la Juventud”, término utilizado sólo en Cataluña, etc.

Entre la enorme casuística de *tipos* de Servicios de Información Juvenil que han proliferado en nuestro país se encuentran también otros centros que, por su carácter más especializado o más cooperativo, no responden a las denominaciones tradicionales. Es el caso de diversas “Cooperativas Intermunicipales” o “Comisiones Comarcales de Centros Municipales de Información Juvenil”, los cuales, con la finalidad de optimizar recursos y mejorar la coordinación entre centros, ofrecen servicios a diferentes ayuntamientos con criterios afines dentro de una misma comarca⁴. También podrían incluirse en este grupo las Oficinas de Información al Soldado o las Oficinas de Información en Centros Penitenciarios, centros dedicados a informar y asesorar a los jóvenes acerca de cuestiones específicas como el empleo (ejemplo: Centro PROEMPLEO), las Oficinas de Información Itinerantes (ejemplo: programa INFORMABUS), asociaciones que buscan el acercamiento de los Servicios de información juvenil a zonas desfavorecidas (ejemplo: Asociación Movid'A, Asociación de Jóvenes contra el Paro) etc. Especialmente en la comunidad Canaria, y en menor medida en Andalucía y Castilla y León, se han localizado también unos servicios denominados “Oficinas de Apoyo al Personal” (OFAP) vinculadas a empresas.

Oficinas de Información Itinerantes: el INFORMABUS

El INFORMA-BUS es un programa autónomo adscrito administrativamente al Centro Regional de Información y Documentación Juvenil de Asturias (CRIDJ), dependiente a su vez de la Dirección Regional de Deportes y Juventud. Se creó en 1987 en forma de programa piloto con el objetivo de garantizar a los jóvenes de áreas rurales el acceso a la información en igualdad de condiciones que los residentes en zonas urbanas. El Informabús sirve como recurso de apoyo y enlace entre el Centro Regional de Información y Documentación Juvenil de Asturias y la Red Asturiana de Información Juvenil.

² OFICINA de Información Juvenil del Consejo de la Juventud de la Comunidad de Madrid. *Servicios de información de iniciativa social en la comunidad de Madrid: apuntes para una reflexión*. En: Jornadas Profesionales de Informadores : Ponencias y Comunicaciones (Madrid, 29-31 de octubre 1998) (Inédito).

³ INJUVE. Directorio de Servicios de información juvenil: diciembre 2003. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Instituto de la Juventud, D.L. 1990, 109 p.

⁴ Ejemplos: la Cooperación Intermunicipal en Información Juvenil (Comarca de L'Horta Sud, Valencia), o la Comisión Comarcal de Centros Municipales de Información Juvenil (COMIJ) que agrupa los municipios alicantinos de Elda, Monóval, Novelda, Petrer, Pinoso, Sax y Villena.

Oficinas de Información en Centros Penitenciarios⁵

Un ejemplo de ellas es la Oficina de Información Juvenil del Centro Penitenciario de Villabona, en Asturias, que comenzó a funcionar en 1990 en las cárceles de Asturias dentro del Programa de Voluntariado Social como instrumento de intercambio de experiencias entre jóvenes reclusos y jóvenes que deseaban adquirir compromisos solidarios con este colectivo. Se trata de un programa subvencionado por convenios anuales con la Dirección Regional de la Juventud, entidad que también ofrece el apoyo técnico necesario para la realización del programa.

Observada esta disfunción, podría aprovecharse para plantear la necesidad del establecimiento de una terminología común que unifique criterios en la denominación de los SIJ a nivel nacional. Esta normalización se hace más necesaria si cabe ante los nuevos escenarios de actuación y los planes de convergencia europeos que se han venido planteando desde las diferentes resoluciones del Consejo de Educación y Juventud de la UE en materia de Información Juvenil.

A pesar de todo, y aún sabiendo que los criterios no son homogéneos, se ha considerado mantener esta clasificación por su utilidad para mostrar una visión general de los SIJ en nuestro país.

De los 1290 SIJ identificados por medio de los cuestionarios, una tercera parte correspondieron a Centros, otra tercera parte a Oficinas y un número ligeramente inferior se autclasificó como Puntos de Información.

Finalmente, aunque no han sido objeto de este estudio al tratarse de minicentros o servicios unipersonales, cabe hacer una pequeña mención a las Antenas Informativas. Surgidas de la necesidad de descentralizar y acercar la información a los lugares de encuentro de los y las jóvenes (principalmente centros de enseñanza y barrios), actualmente es uno de los proyectos que más se ha consolidado en ciertos ambientes no urbanos. En estrecha sintonía con este proyecto, está la figura del Corresponsal Juvenil, contemplado jurídicamente por algunas Autonomías, cuya función es colaborar con un SIJ en la difusión de información a otros jóvenes en centros educativos, asociaciones juveniles, locales de ocio, etc.

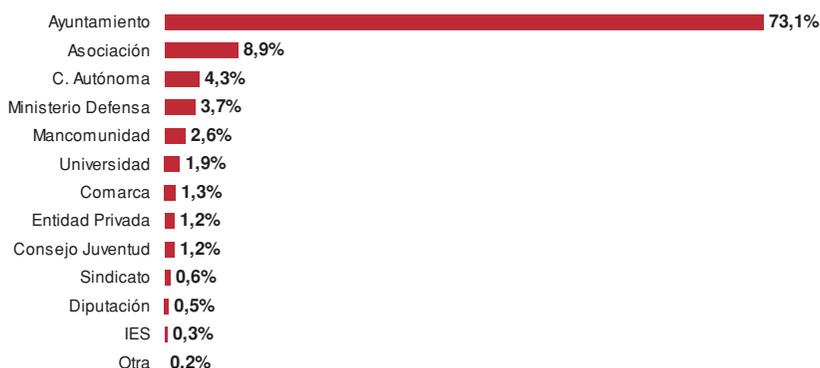
1.4. Entidad Promotora

La gran mayoría de los SIJ recogidos en este censo (73%) están promovidos por Ayuntamientos. Les siguen los impulsados por Asociaciones (9%), Comunidades Autónomas (4%), Ministerio de Defensa (4%) y Mancomunidades (3%)

El tipo de entidades que promueven los SIJ de nuestro país guarda cierta relación con el hábitat y el tamaño del municipio en el que se encuentran. Así, los servicios de poblaciones de hasta 50.000 habitantes son iniciativa, en su inmensa mayoría (en cerca de nueve de cada diez casos) de los Ayuntamientos. Y, si bien las entidades locales siguen siendo las impulsoras mayoritarias de estos servicios en todo el territorio español, se observa que, a medida que aumenta el tamaño del municipio, es más habitual que los promotores sean asociaciones y, en menor medida, Comunidades Autónomas.

⁵ La oficina de Información Juvenil del Centro Penitenciario de Villabona. En: MEMORIA de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, 1994 (Inédito).

Distribución de los Servicios de información juvenil según la entidad promotora

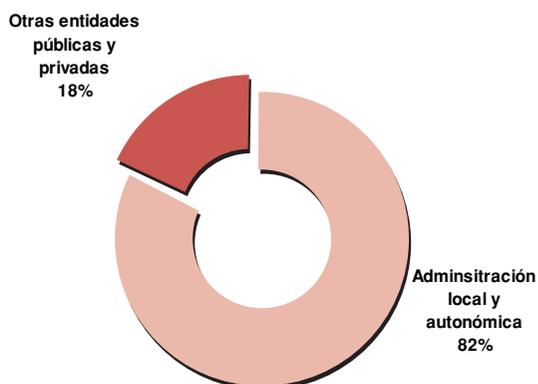


En algunas Comunidades Autónomas, como es el caso de Cataluña, es especialmente notable la acción de los Ayuntamientos con respecto a las demás entidades promotoras, lo cual ha consolidado a los SIJ como una herramienta informativa fuertemente arraigada al territorio, condicionando asimismo su titularidad (generalmente municipal) y en muchos casos ha predeterminado las relaciones que los Servicios de información juvenil mantienen con el resto de los agentes y los servicios del municipio que trabajan con los jóvenes.

Para muchos profesionales de la información juvenil, ésta tendría que ser una característica definitoria de los SIJ: *“que estén fuertemente conectados a su territorio, que conozcan las necesidades, los itinerarios, los lugares de encuentro de los jóvenes y que trabajen transversalmente con el resto de agentes y servicios para poder ofrecer una atención global y de calidad. Por supuesto, ello implica la creación de dispositivos de coordinación permanente entre los Servicios de Información y los otros actores”*⁶.

Para este estudio se han agrupado las distintas categorías relativas a entidades promotoras de los SIJ en torno a dos grandes ejes: los SIJ promovidos por Administraciones Locales y Autonómicas (especialmente las Municipales) y aquellos servicios cuyo impulso se debe a otras instituciones públicas y privadas, como asociaciones, Ministerio de Defensa, universidades, institutos de enseñanzas medias, etc.

Distribución de los Servicios de información juvenil según el Tipo de Iniciativa



⁶ COLL, Joaquim; MADRID, Olga. *Los Servicios de información juvenil en la sociedad del conocimiento. Una propuesta de modelo*. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de municipis, 2005, p. 15-29.

La mayor parte de los SIJ son promovidos por iniciativa de las Administraciones Local o Autonómica (82%) –sobre todo por los Ayuntamientos–, y un 18% de servicios son impulsados por otras entidades públicas y privadas.

Los SIJ implantados en asociaciones no gozan de los mismos derechos y deberes en todas las Autonomías españolas, por lo que muchas de ellas se quejan de las condiciones desfavorables a las que están sometidas (exigencias horarias, dependencia de personal voluntario y colaborador, ...) y de haberse convertido en centros subsidiarios de la Administración y, en no pocos casos, en *servicios fantasmas* con unos servicios muy básicos que ofrecer a los y las jóvenes que conforman su público usuario⁷.

En los cuestionarios recibidos se observa que el 6% de los Servicios pierden cualquier referencia a la territorialidad a la que se aplican sus servicios, al estar ubicados en el interior de otras instituciones; en la mayor parte de los casos, estos SIJ de carácter extraterritorial se ubican en el interior de cuarteles, con menor frecuencia en recintos universitarios y, en algún caso mucho menos habitual, en institutos de enseñanza secundaria.

Oficinas de Información al Soldado

En enero de 1987 se creó el Grupo de Trabajo "Los Jóvenes y el Servicio Militar" dentro de la Comisión Interministerial de la Juventud, con el objeto genérico de diseñar programas dirigidos a los jóvenes que cumplen el servicio militar. Entre dichos programas figuraba la creación de Oficinas de Información del Soldado en los cuarteles con el objetivo de recopilar, tratar y difundir toda aquella información relacionada con servicio militar, actividades de tiempo libre en el cuartel e información juvenil propiamente dicha. Otras de las misiones que tienen encomendadas son orientar y ayudar al joven soldado en la medida de lo posible en temas de especial interés, pensando especialmente en los que proceden de ambientes menos favorecidos. Y contar con una amplia bibliografía relacionada con el complejo mundo de la juventud, a disposición de los mandos y soldados que estén interesados.

La obtención de la información se efectúa recurriendo a organismos militares, publicaciones legislativas, cuarteles, CIJ civiles, y otras fuentes. En lo que respecta al tratamiento documental, no difiere del realizado en cualquier PIJ. Y la difusión se lleva a cabo en la propia oficina, ubicada dentro de los cuarteles y por medio de murales, folletos, trípticos, revistas, megafonía, vídeos, etc., prestando un asesoramiento específico en asuntos tales como el Servicio Militar, Objeción de Conciencia, Prestación Social Sustitutoria, enseñanza militar y convocatorias relacionadas.

Como variante de las OFIS se encuentran las Oficinas de Información al Soldado o Marinero en Bases y Acuartelamientos (OFIS/M), cuya creación estaba contemplada dentro del Plan de Modernización de la Administración del Estado, aprobado en el Consejo de Ministros de 15 de noviembre de 1991.

⁷ ASOCIACIÓN Semilla. Información en sectores desfavorecidos. En: Jornadas Profesionales de Informadores : Ponencias y Comunicaciones (Madrid, 29-31 de octubre 1998). (documento no publicado, fotocopias encuadernadas, biblioteca del Injuve, nº de registro en Injuve: D02450)

Servicios de Información en universidades

Los y las jóvenes universitarios/as conforman un determinado perfil con unas necesidades informativas bastante generalizadas. Aunque los COIE ofrecen cada vez una cobertura informativa más amplia con respecto a distintos temas, existen demandas informativas que estos servicios no cumplen y que corresponden a los trabajos de un SIJ. Mercedes Álvarez Vega⁷ hace referencia a la cierta supeditación existente actualmente de los SIJ a los COIE, pero en todo caso apunta la necesidad de, o lo ideal que sería la complementariedad de ambos servicios.

SIJ en Institutos de Enseñanza Secundaria

A raíz de diversas movilizaciones acontecidas en 1987 en las que los y las estudiantes reclamaban al Ministerio de Educación y Ciencia la resolución de sus necesidades informativas nacieron, por compromiso de dicho Ministerio, los Servicios de Información y Asesoramiento de Estudiantes, constituidos en todas las Direcciones Provinciales gestionadas por el mismo y dedicados a atender las demandas de los estudiantes, atender reclamaciones y potenciar el asociacionismo juvenil, tomando asesores y formadores procedentes de la carrera docente, con un perfil adecuado a esta nueva función.

Ese mismo Ministerio fue implantando posteriormente, de forma progresiva, el Sistema Radial de Información, consistente en la creación de Oficinas de Información en los centros educativos, bajo la responsabilidad de asociaciones de estudiantes. Se trata de Puntos de Información al Estudiante creados, controlados y dirigidos por estudiantes, con lo que se facilita que la información llegue a más miembros de este colectivo, al tiempo que se potencia el asociacionismo juvenil.

Al margen de esta primera iniciativa, principalmente en municipios medianos y grandes, son bastante frecuentes las acciones encaminadas a la descentralización de la información en los centros de enseñanza secundaria. La principal ventaja que ofrecen estos centros docentes es que aglutinan durante un buen número de horas a un amplio grupo de adolescentes y jóvenes. Aunque también conviene tener en consideración que el instituto es el entorno donde se produce una primera identificación consciente por parte de los jóvenes con su entorno, donde se están configurando los valores y las actitudes que repercutirán en el proceso de socialización de los jóvenes, y también son el lugar donde tienen el primer contacto consciente con la democracia, con la posibilidad de elegir y ser elegidos en los distintos mecanismos académicos.

En cuanto a las poblaciones en las que se encuentran los SIJ, se han agrupado para este trabajo en torno a la siguiente tipología:

- Entorno rural: poblaciones de menos de 2.000 habitantes;
- Entorno semi-rural: poblaciones de entre 2.000 y 10.000 habitantes
- Entorno intermedio: desde 10.000 hasta 100.000 h., exceptuando las capitales de provincia.
- Entorno urbano: más de 100.000 habitantes, más las capitales de provincia.

Conforme a esta clasificación, los datos de los cuestionarios recibidos revelan que más de nueve de cada diez Servicios que se ubican en entornos rurales, semirurales e intermedios son promovidos por instituciones de la Administración Local y Autonómica, en su inmensa mayoría por ayuntamientos. Mientras que en los SIJ ubicados en entornos urbanos, aunque sigue predominando este tipo de iniciativa, también es muy habitual que sean otras instituciones, públicas y privadas (asociaciones, Ministerio de Defensa, universidades, IES...) las que promuevan dichos Servicios de Información Juvenil.

Más de nueve de cada diez SIJ que se ubican en entornos rurales, semirurales e intermedios son promovidos por instituciones de la Administración Local y Autonómica. En los situados en entornos urbanos también predomina este tipo de iniciativa (en un 53% de los casos), aunque también es muy habitual que los impulsores sean otras instituciones, públicas y privadas, como asociaciones, Mº Defensa, Universidades, etc. (47%).

Experiencias en otros países

Evolución SIJ según países⁸:

- En aquellos países donde se ha preferido un tipo de asesoramiento personalizado, centrándose en los jóvenes con dificultades (Bélgica, Holanda, Suiza, Inglaterra) los centros y servicios locales han ampliado los aspectos informativos de sus servicios.

En Francia, el Centro de Información y Documentación Juvenil de París y los Centros de Información Juvenil son entidades autónomas y sin ánimo de lucro, financiados en parte por el Ministerio de juventud y deportes, y en parte por los beneficios de sus propias actividades⁹. En este país se ha conseguido que los y las jóvenes utilicen muy a menudo los centros de información juvenil, quizás como consecuencia de haber puesto especial empeño en la difusión de la información práctica y de haber dado prioridad a la información relativa a los programas de formación y empleo.

1.5. Ámbito de Actuación

El hábitat o tamaño de las localidades en las que se localizan los SIJ ofrece tres modelos claramente diferenciados en cuanto el ámbito de actuación de dichos servicios:

1. Por un lado, los SIJ localizados en entornos rurales, semirurales e intermedios (localidades de menos de 100.000 habitantes que no son capitales de provincia) se caracterizan por circunscribir su actuación mayoritariamente al espacio local y desarrollan sus actividades informativas centrándose en la propia localidad en la que se encuentran.

2. Por otro lado aparecen los SIJ que se encuentran en entornos urbanos (capitales de provincia y ciudades con más de 100.000 habitantes). Aunque la mayor parte de ellos (en torno a seis de cada diez) tienen un ámbito de actuación local, es frecuente encontrar otros SIJ con un carácter supralocal (38%). El tamaño del municipio en el que se encuentran ofrece algunas diferencias interesantes:

- Un 22% de los SIJ de ciudades de entre 100.000 y 400.000 habitantes tiene un ámbito provincial y un 11% un ámbito autonómico.
- Uno de cada cuatro Servicios (25%) de Información de las ciudades de más de 400.000 habitantes tienen un ámbito de actuación autonómico.

3. Los Servicios de Información denominados extraterritoriales (los que se encuentran ubicados dentro de otra institución: asociaciones, cuarteles, universidades, etc.) también tienen mayoritariamente un ámbito de actuación local (40%), aunque son bastante frecuentes los que cubren un sector más restringido, como el universitario (24%) y el de acuartelamiento (22%), ubicados dentro de los campus universitarios y en el interior de los recintos castrenses respectivamente.

⁸ ALEXANDER, John. La información juvenil en Europa. En: Revista de Estudios de Juventud, nº. 33, marzo 1989, p. 33-39

⁹ Réalité de l'information Jeunesse en France. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, 1994 (Inédito)

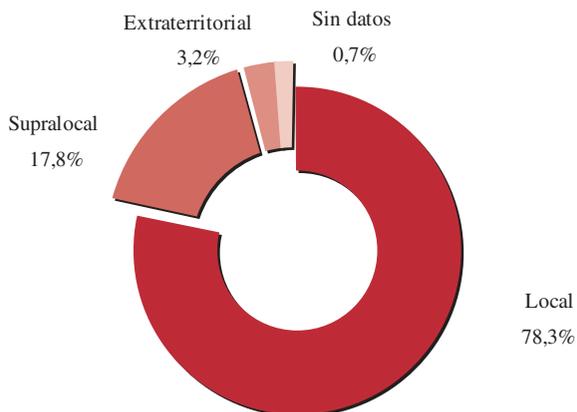
El ámbito de actuación se circunscribe al entorno local en cerca de ocho de cada diez servicios recogidos en la consulta (78%), y en mucho menor medida al ámbito comarcal (6%), provincial (5%), autonómico (3%) o mancomunual (3%).

Distribución de los Servicios de información juvenil según el Ámbito de Actuación



Igualmente, se puede afirmar que el ámbito de actuación de los SIJ es mayoritariamente local (en cerca de ocho de cada diez casos), mientras que el 18% tienen un ámbito supralocal [comarcal, mancomunual, provincial, autonómico] y el 3% son de ámbito extraterritorial [en el interior de otro organismo o institución].

Distribución de los Servicios de Información Juvenil según el Ámbito de Actuación (agrupado)



En los pequeños municipios rurales, los SIJ como servicio básico de atención al colectivo de jóvenes se convierten en los elementos esenciales para la participación y promoción social de este colectivo. En otros casos, el entorno rural se caracteriza por ser un hábitat enormemente disperso, lo que determina que la reunión de la población joven se establezca en base a criterios educativos (institutos, colegios, academias), sociales (parroquia, centro de salud, ...) o recreativos (bares, discotecas, cafeterías), con una fuerte dependencia del enclave urbano más próximo.

La defensa del potencial positivo del que disponen los servicios ubicados en los pequeños municipios es una reivindicación muy frecuente entre los informadores juveniles, que consideran mayoritariamente el ámbito local como el que permite un nivel de intervención más eficaz. Los argumentos básicos que se esgrimen son su proximidad a los y las jóvenes y al territorio, así como una mayor facilidad para desarrollar unas políticas de información y una dinamización y difusión de la información que llegue a toda la población juvenil.

Se puede afirmar, por tanto, que el ámbito de actuación de los Servicios de Información Juvenil en España aparece mayoritariamente circunscrito al municipio en el que se encuentran: en todos los casos, son mayoría los SIJ que centran su actividad en el entorno más cercano, bien sea el barrio, el pueblo o la localidad en la que se ubican. Sin embargo, la tendencia mostrada por los SIJ participantes en esta consulta parece reforzar la idea de que en poblaciones pequeñas se generaliza la existencia de servicios de cobertura local, mientras que en las de mayor tamaño asumen una cobertura tanto local como supralocal; por último, los servicios extraterritoriales tienen un ámbito local, universitario y militar.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 1.1. Disposición de dirección web y correo electrónico
- C. 1.2. Días semanales de apertura en horario de mañana
- C. 1.3. Horas semanales de apertura en horario de mañana
- C. 1.4. Días semanales de apertura en horario de tarde
- C. 1.5. Horas semanales de apertura en horario de tarde

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Datos de identificación del SIJ	<p>Gran nivel de desconocimiento por parte de algunos sectores juveniles de la existencia de los SIJ</p> <p>Escasez de fuentes documentales actualizadas y completas que den cuenta de todos los SIJ existentes en España</p> <p>Desconocimiento general acerca del ámbito de cobertura de los SIJ y de los servicios de asesoría especializada que ofrecen</p>	<p>➔ Desarrollar campañas informativas a todos los niveles acerca de la existencia y funciones de los SIJ</p> <p>➔ Elaborar directorios actualizados y de calidad</p> <p>➔ Información acerca de estas cuestiones en un Directorio actualizado de SIJ</p>
Disponibilidad de página web	Pocos servicios disponen de página web	➔ Dotar a los SIJ de las infraestructuras, recursos y formación suficientes para poder poner en marcha y mantener su propia página web.
Días y horario de atención al público	<p>Son pocos los servicios que abren en horario de tarde</p> <p>Son pocos los servicios que abren los sábados</p> <p>En general, se desconoce si los días y horas de servicio de los SIJ se acomodan a las necesidades de los usuarios</p>	<p>➔ Estudiar las necesidades de los usuarios para valorar la posible necesidad de cubrir esta jornada</p> <p>➔ Estudiar las necesidades de los usuarios para valorar la posible necesidad de cubrir esta jornada</p> <p>➔ Realizar estudios de usuarios para determinar la mejor opción, intentando acomodar los días y horarios de atención al público a sus necesidades</p>
Tipo de servicio	<p>Falta de acuerdo a nivel nacional (e internacional) con respecto a la denominación (cuándo es un Punto, Servicio, Centro, ...)</p> <p>Falta de una definición de con qué peculiaridades de los SIJ se corresponde cada denominación</p> <p>Falta de acuerdo entre CC.AA. acerca de qué es Punto, Centro u Oficina</p> <p>Terminología ambigua (múltiples denominaciones, además de las de Oficinas, Centros y Puntos de Información Juvenil)</p> <p>Los criterios de uso de esas otras denominaciones tampoco son compartidos entre CC.AA.</p> <p>(en algunas CC.AA.) Dificultad para acomodar los SIJ vinculados a asociaciones en las denominaciones existentes</p>	<p>➔ Unificar criterios. Definir los tipos de centros, homogeneizar.</p> <p>➔ Establecer un marco común donde queden claras las diferencias entre los distintos servicios y las características que han de cumplirse en cada caso</p> <p>➔ Llegar a acuerdos entre CC.AA. para homogeneizar criterios</p> <p>➔ Valorar la posibilidad de aumentar la tipología de denominaciones. Aunar criterios</p> <p>➔ Llegar a acuerdos entre CC.AA para homogeneizar criterios</p> <p>➔ Estudiar de forma específica el caso concreto de estos SIJ. Ajustar los criterios para que tengan cabida toda la casuística de servicios</p>
Entidad promotora	Los SIJ impulsados por asociaciones no gozan de los mismos derechos en todas las CC.AA. españolas	➔ Llegar a acuerdos entre CC.AA. para homogeneizar criterios

2

Recursos materiales

2.1. Infraestructuras

Tradicionalmente, los aspectos infraestructurales de los SIJ en nuestro país no han sido debidamente tomados en consideración a la hora de analizar las cuestiones relativas a la información juvenil.

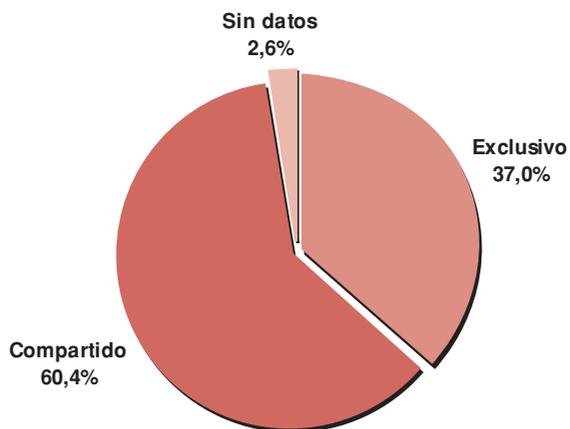
Sin embargo, todas aquellas cuestiones que atañen al uso y adecuación de los locales para facilitar a los Servicios el cumplimiento de sus cometidos están siendo muy tenidos en cuenta últimamente. Se pretende sobre todo que estos lugares resulten atractivos y atractivos para los jóvenes usuarios, de modo que aspectos como el que se utilicen para el SIJ espacios compartidos con otros servicios municipales o la ubicación en una planta con acceso a la calle o en un piso pueden tener distinta repercusión en la percepción del servicio por parte de los y las jóvenes y, en consecuencia, en el acercamiento (o no) y en el uso, o no uso, del mismo.

a) Tipo de uso del local

El uso que un SIJ hace de un local puede ser exclusivo o compartido con otros servicios. En muchos casos, el tipo de uso es representativo del grado de importancia concedida al SIJ, mientras que en otras ocasiones es la escasez de infraestructuras por parte de las instituciones promotoras la que obliga a esta situación.

En torno a seis de cada diez servicios (61%) hacen un uso compartido del local, principalmente con otros servicios municipales, y un 37% disponen de un espacio propio para el SIJ.

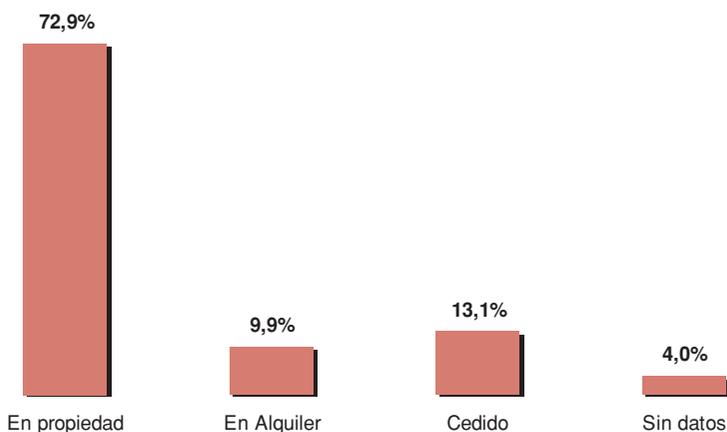
Tipo de local donde se ubican los Servicios de información juvenil



b) Régimen del local

En relación con el apartado anterior, hay que tener en cuenta el régimen de los locales en los que se ubican los SIJ, puesto que se trata de un aspecto fundamental para conocer el funcionamiento de los Servicios de Información Juvenil en nuestro país.

Tipo de local donde se ubican los Servicios de información juvenil



La mayor parte de los servicios de información disponen en propiedad del local en el que se ubican (73%); en un 13% de los casos se utilizan espacios cedidos y el 10% de los centros restante se encuentra en régimen de alquiler.

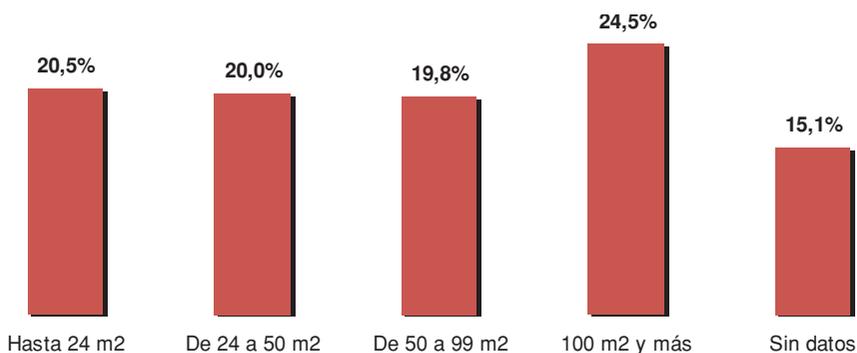
La superficie de los espacios disponibles permite, si no saber a ciencia cierta, al menos sí intuir las posibilidades informativas que puede tener el SIJ a la hora de ofrecer una cierta

variedad de actividades en el propio centro. En lo que respecta a los Servicios de Información estudiados, el 25% de ellos tiene más de 100m²; el resto de los locales se reparten casi a partes iguales entre los que disponen de entre 50 y 100 m², (20%), los que tienen de 24 a 50 m², (20%) y los locales que cuentan con un espacio inferior a 24m² (21%). En términos globales, los SIJ españoles censados tienen una superficie media de 153 m².

Probablemente, estos datos resultan poco o nada significativos si se consideran de forma aislada, sin tener en cuenta otros factores. Como tampoco permiten extraer conclusiones de ningún tipo, dada la diversidad encontrada. Pero sí se pueden hacer valoraciones si se compara la superficie de la que se dispone con el hábitat o el tamaño del municipio en que se ubican los Servicios, y es aquí donde aparecen algunas tendencias significativas:

La mitad de los SIJ situados en el ámbito rural y los semirurales en su mayor parte disponen de menos de 50m², mientras que la superficie de los servicios ubicados en entornos intermedios y urbanos en más de la mitad de los casos superan estas dimensiones.

Superficie del local donde se sitúan los Servicios de información juvenil



Superficie media del local: 100,9 m²; Desviación típica: 153,1 m²

c) Situación del SIJ

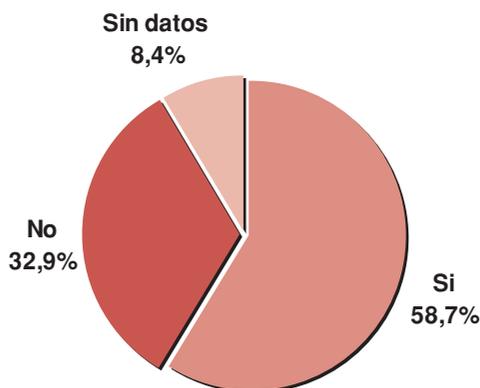
La situación de los SIJ en cuanto a su ubicación concreta remite al espacio físico en el que se encuentran dichos servicios. Dicha ubicación tiene que ver con la mayor o menor facilidad de acceso para la población joven que utiliza los Servicios y también para los potenciales usuarios del mismo.

La planta baja o planta calle es la ubicación predominante (61%), mientras que el 23% se alojan en una primera planta. Sólo en un 6% de los casos el Servicio de Información Juvenil se halla en un 2º piso (6%).

La ubicación de los servicios juveniles de información en *planta calle* parece más adecuada para facilitar tanto la identificación como el acceso de los/las jóvenes a los centros sin dificultades.

d) Facilidades de acceso a minusválidos

Servicios de información juvenil que disponen de acceso para minusválidos



Al igual que ocurre en la mayoría de servicios públicos prestados al ciudadano, el acondicionamiento de los locales para facilitar la accesibilidad a los SIJ a personas con minusvalías ha sido un aspecto en el que los Servicios de información juvenil se han ido adaptando de forma progresiva.

Actualmente, en torno a seis de cada diez servicios de los consultados (59%) disponen de acceso para minusválidos; sin embargo, aún existe un porcentaje significativo que carece de dichas infraestructuras (33%).

Dado que uno de los principios fundamentales que rigen el desarrollo de los SIJ se ampara en la igualdad de oportunidades en el acceso a la información para todos los jóvenes, la subsanación de estas deficiencias debería considerarse como una acción prioritaria dado que en los centros no habilitados para minusválidos se está produciendo una marginación hacia este sector.

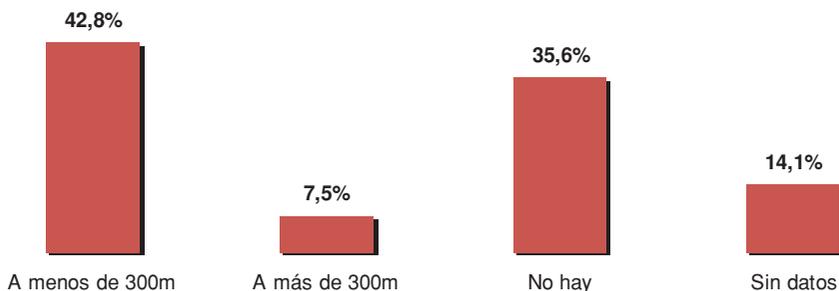
El hábitat de los SIJ vuelve de nuevo a denotar algunas diferencias con respecto a este aspecto infraestructural. En los servicios pertenecientes a localidades rurales y semirurales es más frecuente que existan barreras para el acceso de los minusválidos, mientras que en el entorno urbano y semiurbano es más habitual encontrar servicios adaptados a las personas con estas discapacidades.

e) Transporte público

Otro de los aspectos relevantes en el estudio de la accesibilidad de los SIJ es la existencia de un medio de transporte público que facilite el acceso a los centros.

En más de la mitad (52%) de los SIJ recogidos en la consulta existe algún transporte público en las cercanías que facilita el acceso de los jóvenes, frente a un buen número de centros (36%) que no disponen de transporte público cerca.

Accesibilidad mediante transporte público a los Servicios de información juvenil



Como ocurría en el apartado anterior, estos datos solamente cobran verdadera significación si se ponen en relación con ciertas características de las localidades en las que se encuentran los SIJ, en este caso con el tamaño del municipio, ya que en localidades pequeñas y medianas, donde las distancias son normalmente cortas, la no existencia de transporte público no implica necesariamente un acceso más dificultoso a los servicios.

En la gran mayoría de los casos en que existe transporte público cerca de los SIJ, la distancia que lo separa de los centros de información juvenil es inferior a 300 metros.

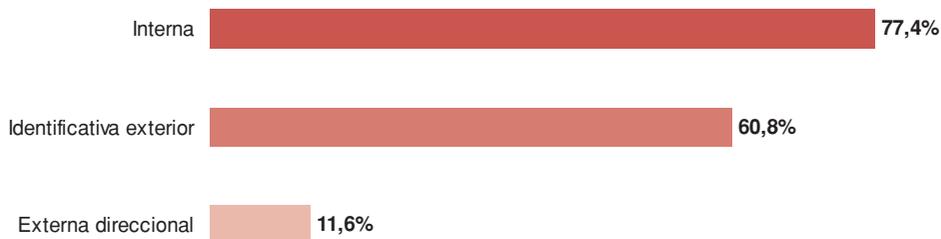
Nuevamente, estudiando el hábitat o el tamaño del municipio en el que se aloja el SIJ, obtenemos resultados diferentes en cuanto a la accesibilidad al Servicio.

Las localidades más grandes (entorno urbano), cuentan habitualmente con algún medio de transporte público en las inmediaciones de los servicios (92%); mientras que, a medida que decrece el número de habitantes, desciende también la existencia de este tipo de medios.

f) Señalítica (exterior, direccional, interior)

Un aspecto al que no suele concederse excesiva importancia es la *señalítica* identificativa de los servicios de información, tanto en el exterior (direccional y fachada) como en el interior de los mismos. Y sin embargo es, a nuestro juicio, uno de los principales escaparates de los SIJ y una vía bastante importante de promoción de su imagen y, en muchos casos, de proclamación de su existencia.

Tipo de señalización de que disponen los Servicios de información juvenil



La identificación de los servicios no siempre es tarea fácil para los jóvenes usuarios. Sobre todo en los casos en que los SIJ se encuentran ubicados fuera de las arterias principales

(especialmente en las ciudades intermedias y grandes), fuera de los enclaves más concurridos de la población, la señalítica externa direccional (que incluya distancias) puede resultar especialmente útil para la localización de los servicios.

Aunque la importancia de esta señalización parece bastante obvia, sin embargo los datos recogidos en esta consulta muestran que la gran mayoría de los SIJ (78%) carece de este tipo de señalización direccional; y tan sólo el 11% de los servicios recurre a esta forma de señalización exterior.

Siendo la utilización de estas fórmulas de *señalética* muy poco costosa y siendo sus ventajas tan evidentes (ya que, sin duda, contribuyen a reforzar tanto la *imagen de marca* de los SIJ como el conocimiento de los mismos), la tan común ausencia de estos mecanismos podría deberse más a la falta de planificación o al descuido que a otros factores.

Otra manera de dar a conocer la existencia de los SIJ dentro del propio entorno es la señalización identificativa externa dispuesta en la fachada del edificio donde éste se encuentra ubicado.

De nuevo, y aunque son mayoría los que disponen de dicha señalización exterior (61%), aparece un número muy importante de servicios (38%) que carecen de ella.

Éste parece, por tanto, otro de los aspectos claramente mejorables por parte de los Servicios y Centros de Información Juvenil. El hecho de que cerca de cuatro de cada diez SIJ no sean identificables desde el exterior sin duda resta afluencia de jóvenes a sus instalaciones, especialmente por parte de aquellos que desconocen la existencia de los centros.

En la encuesta de usuarios del año 2000, solamente el 8% de jóvenes usuarios declaraba haber tenido conocimiento de los SIJ al pasar por la calle; porcentaje que merecería tomar en consideración los modos de señalización anteriormente citados. Si a eso añadimos que en el informe de la citada encuesta un 22% de jóvenes consideraba que dicha señalización era deficiente, se podría afirmar sin temor a equivocarse que los aspectos de la señalización de los SIJ son uno de las cuestiones que, con un bajo coste, podrían resultar muy rentables a los SIJ, en términos de captación de usuarios.

En relación con este tema, en algunos foros se ha sugerido la adopción de un logo común, bien a nivel nacional o internacional) que facilite la identificación con los SIJ, lo cual redundaría también en una mayor afluencia de jóvenes a los centros.

La señalítica interna dentro de los propios servicios tampoco se escapa a la crítica, ya que un 17% de los SIJ censados reconocen carecer de cualquier tipo de indicaciones dentro de sus instalaciones. Deficiencia que se hace más notoria cuanto mayor es el local o el edificio, si se encuentra ubicado en las instalaciones de una institución mayor y en los casos en que el uso de los mismos es compartido con otros servicios. En algunos de estos casos, el espacio destinado al SIJ ocupa un lugar secundario o poco vistoso y el acceso al mismo se convierte en una tarea casi intuitiva. No obstante, la mayoría de los centros (77%) sí disponen de señalización identificativa interior.

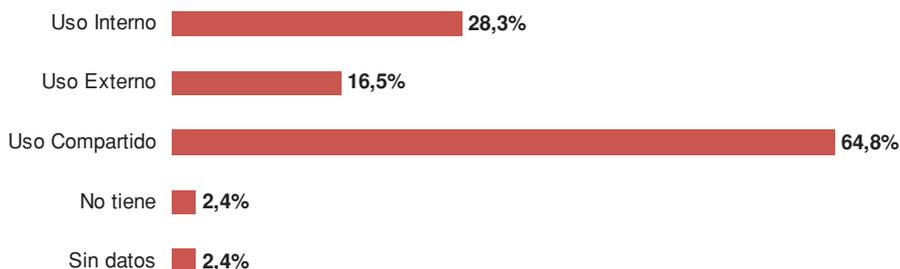
El 77% de los servicios cuenta con señalítica interna, mientras que un 17% reconoce no disponer de estos elementos identificativos.

Las diferentes formas de señalización de los Servicios de información juvenil en nuestro país parecen ofrecer algunas diferencias en cuanto a su calidad y cantidad en función del tamaño de las poblaciones en las que se encuentren. Aquellos ubicados en entornos rurales tienen por lo general una señalización más pobre, mientras que este aspecto parece estar más cuidado en servicios situados en entornos intermedios y urbanos.

g) Aseos

Otro de los aspectos que inciden en una mejor calidad de los servicios en lo que respecta a sus infraestructuras es la existencia o inexistencia de aseos en el interior de los SIJ.

Tipo de aseos de que disponen los Servicios de información juvenil



Solamente el 3% de los SIJ censados carece de aseos en sus instalaciones. En el 65% de los casos, la utilización de los mismos es compartida por trabajadores y usuarios, mientras que en un 28% su uso se destina exclusivamente al personal del centro. El 17% de los SIJ están dotados de aseos propios para los usuarios.

En este sentido, hay que decir que la práctica totalidad de los servicios disponen de ellos, reduciéndose tan solo a tres de cada cien los que manifiestan carecer de esta infraestructura higiénico-sanitaria. Ahora bien, existe un número considerable de centros (28%) en los cuales los aseos están restringidos al uso del personal del centro y que, por tanto, no son de uso público para los usuarios de los SIJ. A pesar de que la gran mayoría de los servicios (65%) dispone de aseos que pueden utilizarse de forma compartida entre personal y usuarios, el porcentaje de centros sin aseo para los jóvenes es bastante significativo y puede suponer un cierto inconveniente para la permanencia de los usuarios en las instalaciones por un espacio prolongado de tiempo. Solamente 17 de cada 100 centros dispone de aseos propios para los usuarios juveniles.

Las deficiencias advertidas en este ámbito posiblemente guarden relación con el tamaño del local y con el volumen de usuarios que acuden. Por supuesto, también dependerán de las características infraestructurales de los locales y de las posibilidades presupuestarias.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 2.1. Régimen del local
- C. 2.2. Situación del SIJ
- C. 2.3. Acceso a minusválidos
- C. 2.4. Señalética

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
<i>General</i>	La precariedad en las infraestructuras de algunos SIJ no permite la atención en un entorno acogedor y adaptado	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Establecer unos mínimos que garanticen un servicio de calidad. Adoptar un criterio único acerca de la infraestructura mínima que ha de poseer un SIJ en función de su ámbito de actuación y de su situación geográfica ➔ Dotación por parte de las CC.AA. de presupuestos especiales para firmar convenios con los entes locales para crear y mantener los SIJ en condiciones adecuadas
	Los aspectos infraestructurales de los SIJ no son muy tenidos en cuenta	➔ Valorar los aspectos infraestructurales en el análisis de los SIJ
<i>General</i>	Inconexión entre el ámbito que abarcan los servicios y las infraestructuras de las que están dotados	➔ Analizar los criterios que deben regir de cara a la dotación de infraestructuras a los SIJ: el tamaño del municipio, ámbito de actuación del SIJ, etc.
Imagen corporativa	Ausencia de una imagen corporativa de los SIJ	➔ Implantación de un logotipo unificado a nivel europeo para los CIJ
Tipo de uso del local	Alto índice de locales compartidos	➔ Lo ideal sería que cada SIJ dispusiera de su propio espacio
Régimen del local	Algunos SIJ carecen de superficie suficiente para poder desarrollar sus actividades	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Establecer unos mínimos en cuanto al espacio de que debe disponer un SIJ, en función del volumen de usuarios y de su nivel de actividad ➔ En los casos que sea necesario, dotar a los SIJ de unos espacios adecuados
Situación del SIJ	La situación del SIJ no siempre es la idónea para una fácil identificación del centro	➔ Fomentar la ubicación de los SIJ en plantas bajas o plantas calle
Acceso a minusválidos	Algunos servicios no disponen de infraestructuras que permitan el acceso de minusválidos	➔ Habilitar formas de acceso a minusválidos para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la información juvenil
Transporte público	(en algunos centros) Ausencia de transporte público cercano al SIJ	➔ Intentar que todos los SIJ a los que no se pueda acceder fácilmente caminando dispongan de algún servicio de transporte público cercano.
Señalética	Señalética deficiente o inexistente	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Que las instituciones promotoras doten de los elementos señaléticos adecuados a los SIJ ➔ Toma de conciencia por parte de los profesionales de la importancia de la señalética como elemento promocional del SIJ
Aseos	No existe disponibilidad de aseos para los usuarios en el 100% de los SIJ	➔ Dotar a todos los SIJ de aseos para los usuarios, aunque su uso se comparta con el personal

2.2. Equipamiento interno

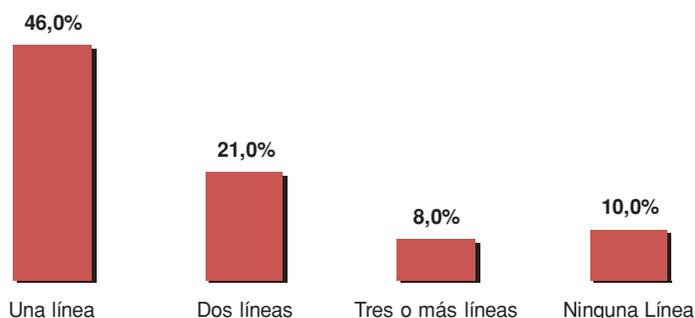
El siguiente de los aspectos que se ha tomado en consideración en esta investigación sobre la situación de los Servicios de información juvenil en España, tiene que ver con el equipamiento interno del que disponen los SIJ; o mejor dicho en este caso, con el equipamiento del que declaran disponer. No se ha tomado en consideración la necesidad de sustitución o mejora, la obsolescencia de determinados equipos, etc.; se consideró suficiente en este trabajo dar cuenta de cuáles son esos equipamientos y cuántos son.

Existen algunos elementos del equipamiento interno que se encuentran muy generalizados entre los Servicios de información juvenil. Se trata, en buena medida, de herramientas básicas e indispensables para garantizar el funcionamiento de los SIJ, como es el caso de las líneas telefónicas, presentes en el 90% de los Servicios censados, el Fax (73%) o una fotocopiadora en blanco y negro (69%). En menor medida, el televisor (52%), vídeo (48%), equipo de música (49%), proyector de transparencias (39%), DVD (38%), encuadernadora (32%) o proyector de diapositivas (31%). Y es mucho menos frecuente la disponibilidad de cañón líquido (23%), teléfono móvil (20%), plastificadora (13%) y fotocopiadora en color (11%).

De todos los elementos que componen el equipamiento interno de los Servicios de información juvenil podrían diferenciarse, a raíz de los datos aportados por los cuestionarios, tres grupos generales en función de su frecuencia de aparición en los citados centros:

- Existen algunos elementos del equipamiento interno que se encuentran muy extendidos entre los Sistemas de Información Juvenil. Se trata, en buena medida, de herramientas básicas e indispensables para garantizar el funcionamiento de los SIJ, como es el caso de las líneas telefónicas, presentes en el 90% de los Servicios censados, el Fax (73%) o una fotocopiadora en blanco y negro (69%).
- Otro grupo de aparatos, como el televisor (52%), vídeo (48%), equipo de música (49%), proyector de transparencias (39%), DVD (38%), encuadernadora (32%) o proyector de diapositivas (31%) tienen presencia en los SIJ aunque no de forma masiva o generalizada.
- Es menos frecuente que los SIJ cuenten entre su material con cañón líquido (23%), teléfono móvil (20%), plastificadora (13%) o fotocopiadora en color (11%).

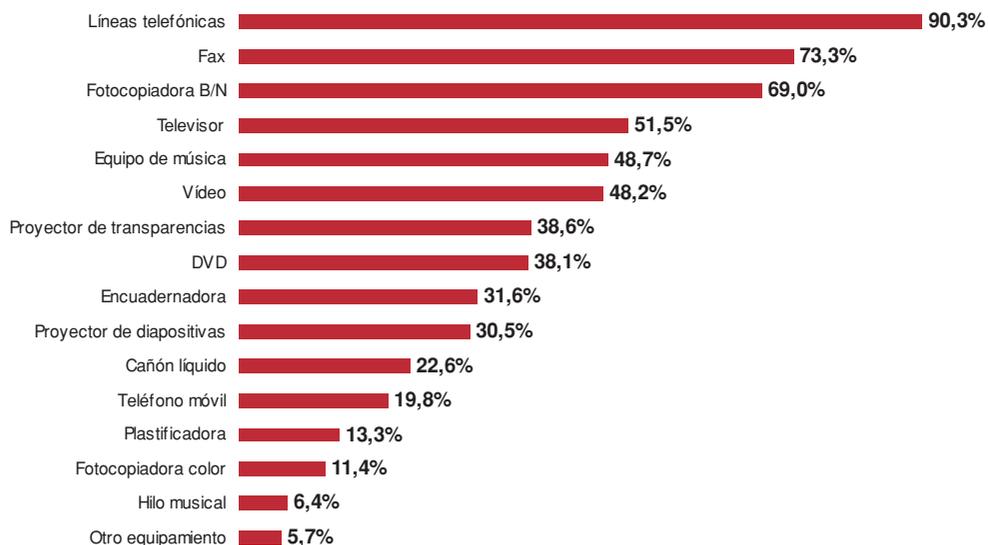
Número de líneas telefónicas de que disponen los Servicios de información juvenil



Por otra parte, los datos recogidos en la consulta muestran que son los Servicios de información juvenil que están promovidos por instituciones públicas y privadas (Asociaciones, Universidades, Sindicatos, etc.); aquellos cuyo ámbito de actuación es supralocal; los que dis-

ponen de un local en exclusividad y los que se encuentran en localidades mayores de 2.000 habitantes, los que parecen estar mejor dotados en cuanto al equipamiento interno.

Equipamiento interno que poseen los Servicios de información juvenil



Los resultados de la consulta en cuanto al equipamiento interno de los servicios ofrecen el siguiente panorama general:

- Aunque la gran mayoría de los SIJ cuentan con línea telefónica, todavía existe un buen número de servicios que carece de equipamiento telefónico.
- La gran mayoría de los SIJ cuenta con teléfono, fax y fotocopiadora de blanco y negro.
- Alrededor de la mitad de los SIJ disponen de aparato de televisor, de vídeo y de equipo de música.
- Entre tres y cuatro de cada diez tienen proyector de diapositivas, máquina encuadernadora y proyector de transparencias.
- Uno de cada cuatro servicios declara disponer de cañón líquido de proyección.
- Menos de dos de cada diez SIJ afirman contar para sus actividades y servicios con máquina plastificadora y teléfono móvil.

La información aportada por los propios centros muestra que los SIJ mejor dotados en cuanto a su equipamiento interno (teléfono, fax, fotocopiadora, TV, equipo de música, proyectores, encuadernadoras, etc.) son los servicios que se encuentran localizados en el entorno rural (localidades de menos de 2.000 habitantes); los que tienen un ámbito de actuación supralocal; aquellos que son promovidos por instituciones públicas y privadas como asociaciones, universidades, M^º Defensa; los SIJ que disponen del local en exclusividad; y los que se localizan en poblaciones con mayor tasa de población juvenil.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 2.5. Equipamiento interno de los SIJ

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Dotación de equipamiento interno	<p>Parece que los centros gestionados por las administraciones local y autonómica son los que presentan más carencias en cuanto a su equipamiento interno</p> <p>Parece que las dotaciones en cuanto al equipamiento interno son muy desiguales entre los SIJ españoles</p>	<p>➔ Asignar desde los distintos niveles de la administración, partidas presupuestarias con cargo a mejorar las dotaciones de los SIJ</p> <p>➔ Establecer y dotar a cada SIJ de unos elementos mínimos que le permitan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios</p>
Adecuación del equipamiento interno a las necesidades del centro	Se desconoce si el equipamiento interno del que disponen los SIJ es el adecuado a sus necesidades	➔ Elaborar estudios para conocer sus necesidades
Grado de satisfacción con el equipamiento interno	Se desconoce el grado de satisfacción de los SIJ con el equipamiento con que cuentan	➔ Elaborar estudios para conocer el grado de satisfacción de los servicios con el equipamiento interno del que disponen
Nivel de uso del equipamiento interno disponible	Se desconoce el grado de utilización del equipamiento interno	➔ Elaborar estudios para conocer el nivel de uso de los mismos y sus causas
	Se desconoce, en los SIJ que comparten instalaciones, si también han de compartir el equipamiento interno	➔ Elaborar estudios para conocer el tipo de uso de los materiales y si éste es el adecuado. En su caso, dotar a los SIJ de sus propios equipamientos
Líneas telefónicas	Muchos SIJ declaran no disponer de línea telefónica	➔ Dotar a todos los centros de, al menos, una línea telefónica, teniendo en cuenta la importancia de esta herramienta como medio de localización y como principal vía de acceso a Internet y otras herramientas

2.3. Equipamiento informático

La disposición por parte de los SIJ de diferentes equipos informáticos difiere enormemente de unos centros a otros, en función de factores como el tipo de servicio, las dotaciones presupuestarias, la disposición de las instalaciones en exclusiva o compartidas con otros servicios (en cuyo caso resulta frecuente compartir equipos y servicios), etc.

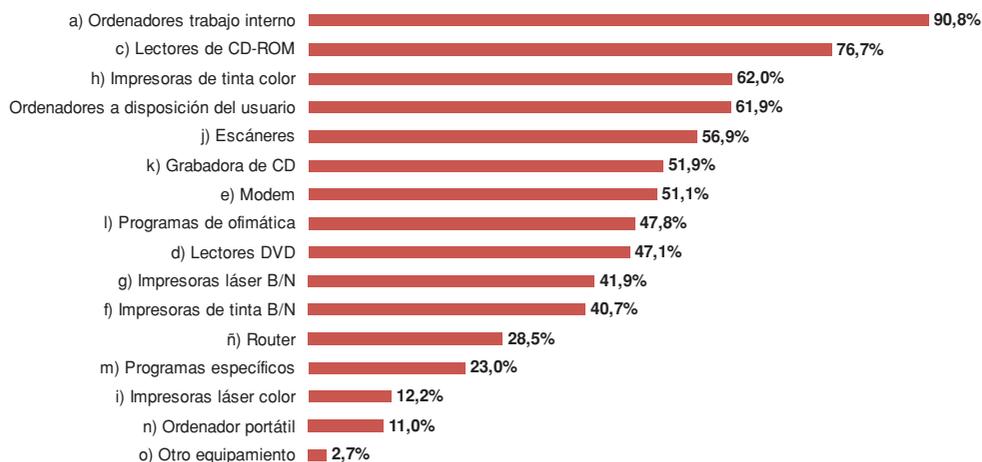
Al mismo tiempo, la gran variedad y evolución del equipamiento informático existente hace muy difícil recoger y catalogar el conjunto de equipos del que disponen los SIJ; asimismo, en algunos casos, ciertos equipos sustituyen y mejoran el rendimiento de otros, con lo que la posesión de algunos de ellos se hace innecesaria (lectores de DVD frente a los de CD; impresoras láser frente a impresoras de tinta...)

Al igual que ocurría en caso del equipamiento interno, se detectan tres niveles o grupos de útiles informáticos en función de su nivel de presencia en los Servicios de información juvenil:

A pesar de los inconvenientes citados, a tenor de los datos aportados desde los 1290 servicios consultados, podría afirmarse que la mayoría de los SIJ en nuestro país cumplen con los "servicios mínimos" en cuanto al equipamiento informático:

Más de nueve de cada diez centros encuestados (el 91%) dispone de ordenadores para el trabajo interno; entre siete y ocho de cada diez disponen de lector de CD-ROM (77%); el 56% posee escáner (56%), grabadora de CD (52%) y módem (51%).

Equipamiento informático que poseen los Servicios de información juvenil



En un segundo nivel, y en orden descendente, se encuentran en los SIJ programas ofimáticos y otro software, lectores de DVD, impresoras láser en b/n e impresoras de tinta en b/n.

La dotación de software, especialmente de programas ofimáticos, es menos habitual (47%), así como los lectores de DVD (47%), impresoras láser B/N (42%) e impresoras de tinta B/N (41%).

El tercer grupo se corresponde con herramientas o utilidades cuya presencia es mucho menor según los cuestionarios recibidos; es el caso de routers, programas específicos, impresoras láser a color u ordenadores portátiles. Salvo el software específico, las funciones realizadas por los otros elementos son viables mediante el uso de instrumentos ya citados en los dos bloques anteriores (por ejemplo: ordenador portátil / ordenador de sobremesa) y que por lo general resultan más económicos o implican menores costos de mantenimiento, lo que podría justificar en parte su baja presencia en los centros estudiados.

Herramientas como el router (29%), programas específicos (23%), impresoras láser color (12%) u ordenadores portátiles (11%) son, a juzgar por estos porcentajes, mucho más escasos en los SIJ.

Como se ha mencionado al inicio de este apartado, el equipamiento informático de los SIJ varía sustancialmente entre servicios y entre Comunidades Autónomas, no obstante y aunque sólo sirva como referencia general, a partir de los datos recogidos se puede ofrecer un *modo tipo* de SIJ en cuanto a su equipamiento informático.

Dicho SIJ dispondría de:

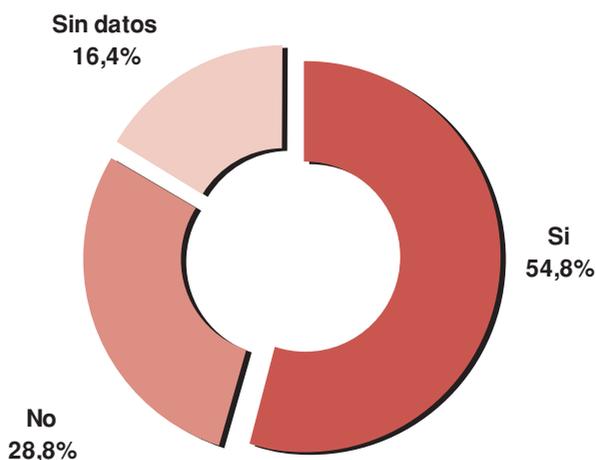
- Dos ordenadores de trabajo interno.
- Cinco ordenadores a disposición de los usuarios.
- Cuatro lectores de CD-ROM.
- Tres programas de ofimática.
- Tres programas específicos.

- Tres lectores de DVD.
- Dos grabadoras de CD.
- Dos módem.
- Un único elemento del resto de equipamiento mencionado.

Este equipamiento medio no es más que una media del que han declarado los 1290 SIJ participantes, y no es significativo ni siquiera del conjunto de los servicios que componen la Red de Servicios de Información Juvenil en España.

En cuanto a la interconexión entre ordenadores, son algo más de la mitad (55%) los que manifiestan tener sus equipos conectados por medio de una red local o LAN, lo cual hace pensar que se dispone de alguna base de datos, de cualquier naturaleza y contenido, que es compartida por distintos servicios dentro de la misma institución a la que se adscribe el SIJ; aunque también es posible que la red se emplee solamente para conectar distintos equipos dentro del Servicio de Información Juvenil.

Servicios de información disponen de una red local



Los datos recogidos en la consulta vuelven a reforzar la tendencia ya mostrada en el equipamiento interno y que parece indicar que los Servicios de información juvenil que son iniciativa de instituciones públicas y privadas (asociaciones, universidades, sindicatos, etc.), aquellos cuyo ámbito se circunscribe a lo supralocal, los que disponen de un local en exclusividad y los que se encuentran en localidades mayores de 2.000 habitantes, parecen estar mejor dotados en cuanto a equipamiento informático.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 2.6. Equipamiento informático de los SIJ.

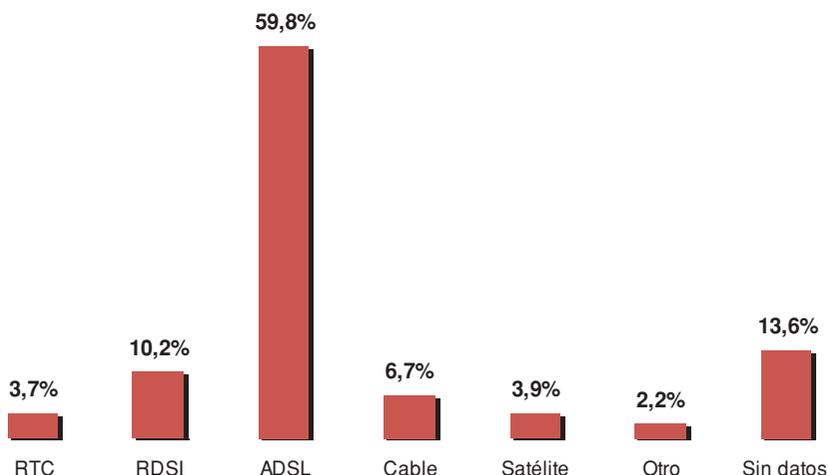
Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Dotación de equipamiento informático	No todos los SIJ disponen del equipo informático que necesitan o de aquél que pudiera permitirles desempeñar mejor sus tareas tanto internas como de cara al público	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Preguntar a los SIJ acerca de sus necesidades reales de equipamiento. ➔ Incentivar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) entre el personal de los SIJ y entre los jóvenes usuarios
	Se advierte la ausencia mayoritaria de equipamientos <i>avanzados</i> (ordenadores portátiles, impresoras láser color, ...)	➔ Investigar las causas de estas carencias y evaluar su necesidad
	Parece que las dotaciones en cuanto al equipamiento interno son desiguales entre los SIJ españoles	➔ Establecer y dotar a cada SIJ de unos elementos mínimos que le permitan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios
Adecuación del equipamiento informático a las necesidades del centro	Se desconoce si el equipamiento informático del que disponen los SIJ es el adecuado a sus necesidades	➔ Elaborar estudios para conocer sus necesidades
Grado de satisfacción con el equipamiento interno	Se desconoce el grado de satisfacción de los SIJ con el equipamiento con que cuentan	➔ Elaborar estudios para conocer el grado de satisfacción de los servicios con el equipamiento informático del que disponen
Nivel de uso del equipamiento interno disponible	Se desconoce el grado de utilización del equipamiento informático	➔ Elaborar estudios para conocer el nivel de uso de los mismos y sus causas
	Se desconoce, en los SIJ que comparten instalaciones, si también han de compartir el equipamiento informático	➔ Elaborar estudios para conocer el tipo de uso de los materiales y si éste es el adecuado. En su caso, dotar a los SIJ de sus propios equipamientos
Redes	Porcentaje no muy alto de conexiones a redes locales	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Fomentar la creación y uso de redes locales para compartir recursos y evitar duplicación de trabajos. ➔ Formar a los profesionales en el manejo de las mismas

2.4. Internet en el SIJ

La revolución del mundo de la información en los últimos años tiene un nombre: Internet. Esta red se ha convertido en una herramienta indispensable en todos los procesos informativos y lógicamente los SIJ, aunque de manera paulatina, también han ido adaptando sus servicios a la red de redes.

Línea de comunicación que poseen los Servicios de información juvenil



La forma de conexión a Internet más habitual de los servicios recogidos en la consulta es a través de una red ADSL (60%), modalidad que se identifica con servicios ubicados en poblaciones semirurales, intermedias y urbanas, con ámbitos de actuación local y supralocal y promovidos por instituciones locales y autonómicas, especialmente por las municipales. Los centros que se conectan mediante ADSL suelen hacer un uso exclusivo del local donde se ubican.

La conexión mediante una Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) es menos frecuente (10%) y se asocia más a poblaciones de menos de 2000 habitantes y a los servicios promovidos por ayuntamientos.

El 60% de los servicios que disponen de conexión a Internet emplean una red ADSL; el 10% se conecta mediante RDSI, un 7% por cable y el 4% se conecta vía satélite, mismo porcentaje de los centros que utilizan la red telefónica conmutada.

Un 7% emplea la conexión por cable, tratándose generalmente de SIJ en capitales de provincia o capitales urbanas y en centros extraterritoriales, habitualmente promovidos por instituciones públicas o privadas (asociaciones, universidades, ...) y cuyo ámbito de actuación es de carácter supralocal.

Finalmente, sólo un 4% de los SIJ utiliza una conexión vía satélite, mismo porcentaje que el de los centros que acceden a Internet mediante la Red Telefónica Conmutada (RTC).

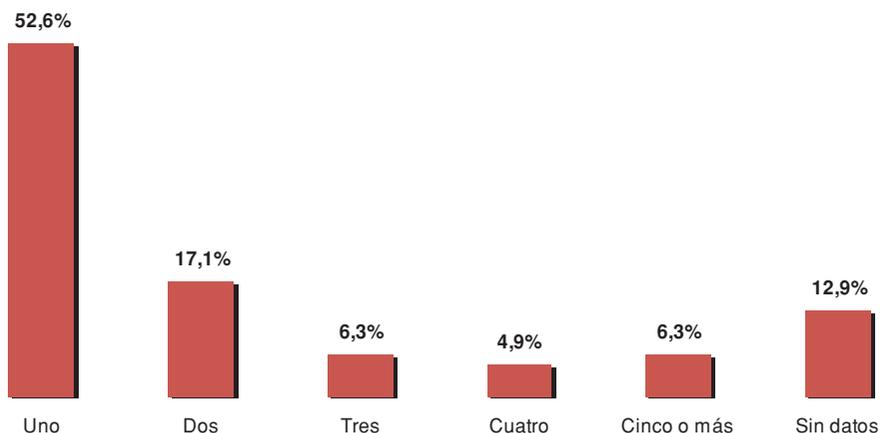
La media del número de ordenadores con conexión a Internet para uso interno en los SIJ se sitúa en torno a dos equipos por centro; ahora bien, en la mayor parte de los casos (52%), existe solamente un único equipo con conexión a la red para este fin; con dos ordenadores cuentan el 17% de los servicios y con tres en el 6% de los centros; si bien el 11% declara disponer de cuatro o más equipos.

Más de la mitad de los SIJ disponen de un único ordenador con acceso a Internet (52%); mucho menor es el número de centros que disponen de dos equipos con esta prestación (17%) y tres (6%). Un 11% de los servicios declara disponer de cuatro o más.

Los centros adscritos a Universidades, asociaciones u otras instituciones, ya sean públicas o privadas disponen, en términos generales, de más ordenadores para el uso interno del personal que los SIJ vinculados a los servicios municipales y a los promovidos por las instituciones autonómicas.

El número de equipos con este fin también parece relacionado con el ámbito de actuación del servicio (los supralocales y extraterritoriales disponen de más ordenadores de uso interno que los servicios de ámbito local) y guarda cierta proporción con el tamaño de las poblaciones en las que se ubican, al tiempo que parece descender en los casos en que el SIJ comparte superficie con otros servicios.

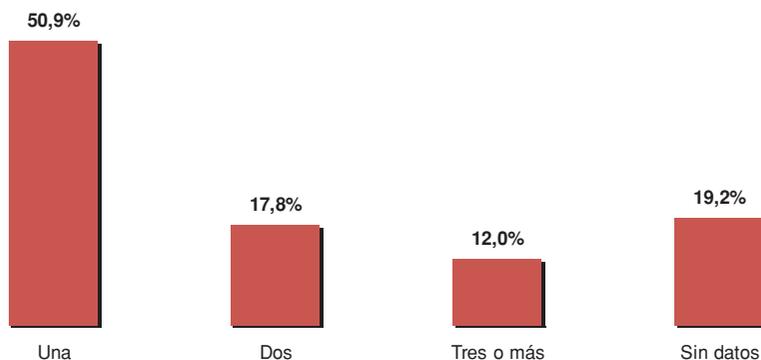
Número de ordenadores con conexión a Internet para uso interno en los Servicios de información juvenil



Número medio de ordenadores: 2,1

Al igual que se incrementa el uso de Internet en los centros tanto para las búsquedas como para la difusión de información, de igual modo se están aprovechando las ventajas que ofrece el correo electrónico para establecer una rápida comunicación entre centros e instituciones y para difundir la información a los usuarios o atender a sus demandas, citando éstos como los dos usos principales de esta herramienta. Así, el 51% de los centros dispone de una cuenta de correo electrónico; dos cuentas en 18 de cada 100 servicios y tres o más cuentas en el 12% de los casos. Por el contrario, el 19% de los servicios censados en nuestro país ha declarado no disponer de ninguna cuenta de correo electrónico. El número medio de cuentas de correo electrónico de los SIJ en España es de dos.

Número de cuentas de correo electrónico en los Servicios de Información



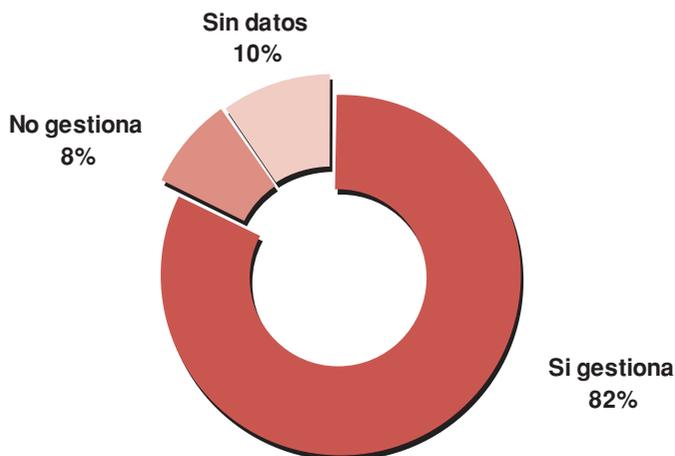
Número medio de cuentas de correo electrónico: 2,0

El 51% de los centros encuestados dispone de una cuenta de correo electrónico; el 18% manifiesta tener dos y disponen de tres o más cuentas en el 12% de los casos. Por el contrario, el 19% de los servicios censados en nuestro país ha declarado no disponer de ninguna

La gran mayoría de los SIJ encuestados (82%) ha reconocido hacer uso de Internet para gestionar la información. Sin embargo, al considerar este dato en relación con el tamaño de la población, las probabilidades de estos usos son menores en el entorno rural, esto es, en SIJ de municipios de menos 2.000 habitantes, destacando la aplicación de este recurso en las poblaciones de entre 10.000 y 100.000 habitantes. Lo cual sugiere que quizás no sea en los entornos en los que supuestamente más se necesita (en los municipios más pequeños y dispersos geográficamente) donde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación están gozando de mayor expansión. El mayor uso de este servicio también coincide con los centros que disponen en exclusiva del local que ocupan.

No obstante, en los centros donde sí se utiliza Internet, ya comienzan a aprovecharse de esta tecnología para actividades tales como la difusión de la información por medio de la red, la cooperación entre centros en el tratamiento documental, la creación de foros de intercambio de experiencias entre profesionales que están a cargo de los SIJ, o la realización de servicios de asesoría especializada en línea. En el apartado **5.3.**, relativo a las formas de difusión y dinamización de actividades y servicios, se analizan más profundamente los usos de Internet para estos y otros fines.

Servicios de información juvenil que gestionan información a través de Internet



Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 2.7. Tipo de línea de comunicación
- C. 2.8. Gestión de la información a través de Internet

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Conexión a Internet	No todos los centros disponen de conexión a Internet, tanto para el personal como para los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Dotar a todos los SIJ de conexión a Internet. ➔ Fomentar su uso tanto a nivel del personal como de los usuarios
	Algunos centros todavía se conectan vía RTC	➔ Sustituir este modo de conexión por uno de mayor velocidad
Ordenadores con Internet para uso interno	Más de la mitad de los SIJ disponen de un único ordenador con conexión a Internet para uso interno	➔ Incrementar el número de equipos a disposición del personal del SIJ
	El número de equipos con Internet para uso interno es menor en los centros de ámbitos más restringidos y aislados	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Incrementar el número de equipos en los SIJ ➔ Fomentar su uso especialmente en este tipo de servicios más alejados de las zonas urbanas
	Los SIJ que comparten sus locales con otros servicios o instituciones disponen de menos puntos de acceso a Internet	➔ Incrementar el número de equipos en los SIJ
Número de cuentas de correo electrónico	No todos los servicios disponen de correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Dotar a todos los SIJ al menos de una dirección de correo electrónico ➔ Informar sobre los usos de esta tecnología en aras a un mejor servicio del SIJ
	En los casos en que sí se dispone de cuenta, más de la mitad tienen solamente una, y casi el 70% tiene entre una y dos	➔ Valorar la posible necesidad de un incremento del número de cuentas. En su caso, proveer a los centros de las necesarias
Uso de Internet para gestionar la información	El uso es menor en SIJ de entornos rurales	➔ Mostrar a los SIJ las posibilidades que les ofrece Internet al respecto, especialmente útiles en estos entornos
	El uso es menor en SIJ que comparten instalaciones	➔ Dotar de más ordenadores a estos SIJ para que puedan hacer uso de este recurso

2.5. Equipamiento destinado al público usuario

Es importante que el servicio cuente con una imagen propia, que ayude a dar personalidad al Servicio y que lo convierta en un lugar de referencia para el desarrollo de los y las jóvenes en todos los ámbitos; un espacio en el que se sientan identificados, acogidos y atendidos.

La funcionalidad del espacio y su adecuación a las labores que en él se realizan también contribuirán al cumplimiento de estos objetivos. Es evidente que se necesita un lugar adecuado para atender las peticiones de los jóvenes y también un espacio que les permita consultar los diferentes materiales disponibles.

Los Servicios de información juvenil suelen disponer dentro de sus instalaciones de una serie de equipamientos cuya función es facilitar a los usuarios el acceso a la información y la difusión de la misma. Los elementos difieren de un centro a otro tanto en variedad como en cantidad en función del espacio disponible, aunque también intervienen otros factores como el presupuesto asignado al SIJ, el número de usuarios a los que se da servicio o la variedad y el tipo de actividades que se desarrollan dentro de las propias instalaciones.

En algunos casos se ha detectado que los locales de los SIJ se convierten en un punto de reciclaje de equipamientos sobrantes fruto de la renovación de mobiliario de otras dependencias, lo que hace que quizás hubiese que plantearse también su grado de utilidad.

Un primer grupo de elementos de equipamiento destinado al público usuario lo conforman los de aparición generalizada, presentes en la gran mayoría de los locales: en primer lugar, los tableros informativos, disponibles en el 94% de los Servicios, y que constituyen un modo muy efectivo de difusión dentro del propio recinto, en tanto que permiten mostrar de forma vistosa y destacada la información de mayor interés o la de mayor caducidad. También las mesas y sillas (88%), que permiten disponer de un espacio donde realizar lecturas y tomar notas; finalmente, las estanterías, donde se alberga el material disponible para su consulta, son parte del mobiliario más frecuente en los SIJ (79%).

Con una frecuencia menor los SIJ disponen de revisteros (62%), fotocopiadora (52%), mostradores de atención al público (49%), expositores (43%) y buzón de sugerencias (31%). Solamente un 11% cuenta con teléfono público, y un 5% de los cuestionarios manifiestan disponer de otro equipamiento distinto al mencionado.

El equipamiento al servicio de los usuarios de los SIJ está compuesto mayoritariamente por: tableros informativos (94% de los centros), mesas y sillas (88%), estanterías (79%), revisteros (62%), mostradores (49%), expositores (43%), buzón de sugerencias (31%) y teléfono público (11%). El 5% de los centros encuestados declara disponer de otros elementos diferentes a los citados.

Uno de los elementos que confieren más valor a los Servicios de información juvenil de cara a los jóvenes usuarios es la posibilidad de disponer de equipos informáticos, especialmente si se cuenta con conexión a Internet para poder realizar búsquedas en bases de datos o en páginas web o portales de su interés. El que los usuarios dispongan en el propio centro de instrumentos de trabajo que les permitan cubrir sus necesidades elevará su grado de satisfacción con respecto al centro e incidirá seguramente en la afluencia de un mayor número de público juvenil y al establecimiento de hábitos de visita entre jóvenes.

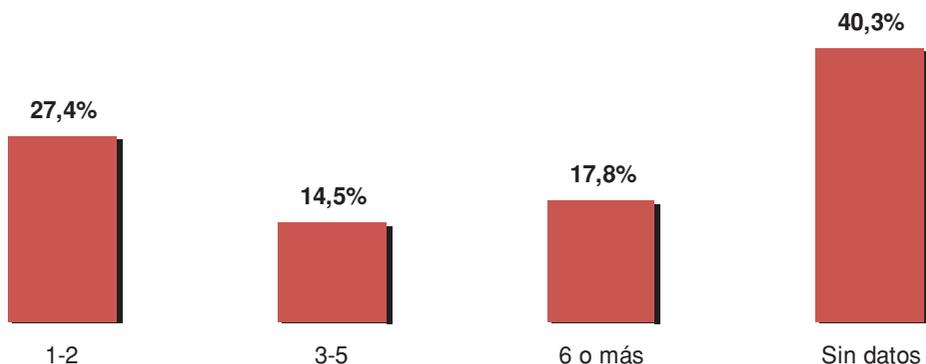
El 62% de los SIJ dispone de ordenadores a disposición de los usuarios. Alrededor de uno de cada cinco servicios destinan dos o tres ordenadores para este fin, mientras que más de un tercio de los centros no disponen de ninguno.

A tenor de los datos ofrecidos por los cerca de mil trescientos servicios consultados, parece que la mayoría de ellos disponen ya de ordenadores para uso de los jóvenes que visitan los SIJ. También parece que este equipamiento es más frecuente en los servicios de iniciativa local (municipal) que entre los promovidos por otras entidades, ya sean públicas o privadas. Igualmente, son más frecuentes en aquellos servicios cuyo ámbito de actuación es el más cercano al centro de información (barrio, pueblo o ciudad), y que se localizan en municipios cuyo hábitat es intermedio, esto es, con una población de entre 10.000 y 100.000 habitantes.

El 27% de los centros cuentan con uno o dos ordenadores con Internet a disposición de los usuarios; el 15% tiene entre tres y cinco equipos, y el 18% seis o más. Sin embargo, en un 40% de los cuestionarios no se respondió a esta pregunta.

En referencia a los equipos con conexión a Internet a disposición de los usuarios, los resultados de la encuesta nos muestran que el 27% de los servicios cuentan con uno o dos ordenadores; el 15% tienen entre tres y cinco equipos; y el 18% de servicios disponen de seis o más ordenadores con Internet para uso de jóvenes.

Número de ordenadores con conexión a Internet para usuarios en los Servicios de información juvenil



Número medio de ordenadores: 4,6

Si simplemente se tomaran en cuenta estos datos, podría estimarse un promedio de cinco ordenadores con Internet por centro. Sin embargo, no puede pasarse por alto el gran porcentaje de cuestionarios (40%) que se han recibido con la pregunta en blanco. Por tanto, desconociendo los datos correspondientes a casi la mitad de los centros, resultaría muy aventurado dar por válida esta media para todo el conjunto de SIJ analizados, y sería muchísimo menos prudente sugerir una posible extrapolación de este resultado al conjunto de los SIJ españoles. La lectura más útil en este caso será, probablemente, plantearse las posibles causas que hubieran podido provocar un tan elevado índice de “No contesta”.

Consideraciones más significativas se pueden deducir si se tiene en cuenta el tipo de uso del local, el ámbito de actuación del SIJ, el tamaño de la población en la que se ubica o la entidad promotora. En primer lugar, parece que la utilización exclusiva del local coincide con una mayor dotación de equipamientos. Los cuestionarios reflejan también que los Servicios promovidos por instituciones públicas o privadas están mejor dotados (cuantitativamente, al menos) que los vinculados a entes locales o autonómicos, aunque en este caso las diferencias no son tan apreciables en todos los elementos del equipamiento destinado a los usuarios. Los SIJ de poblaciones intermedias y urbanas disponen también de una mayor cantidad y variedad de equipamientos que los ubicados en zonas de carácter rural; y en cuanto al ámbito de actuación de los servicios, no se observan elementos significativos de valoración.

Concluyendo, si se elaborase un modelo de SIJ en función de los datos obtenidos del cuestionario, éste dispondría de:

- Un mostrador.
- Tres tableros informativos.
- Cuatro estanterías.
- Cuatro mesas y catorce sillas.
- Dos revisteros.
- Dos expositores.
- Una fotocopiadora.
- Un teléfono público.
- Un buzón de sugerencias.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 2.9. Ordenadores a disposición de los usuarios

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Dotación de equipamientos para uso del público usuario	Se desconoce si el equipamiento destinado a los usuarios es el adecuado en todos los casos	➔ Realizar los estudios pertinentes para conocer las necesidades de cada centro
Dotación de equipamientos para uso del público usuario	Se detectan los SIJ dependientes de la Administración Local o Autonómica como los peor equipados	➔ Asignar presupuestos suficientes en CC.AA. y Entidades Sociales como para garantizar unos mínimos de calidad en los SIJ.
Dotación de equipamientos para uso del público usuario	Se detecta una menor dotación de equipamientos en los SIJ de entornos rurales.	➔ Acondicionar los equipamientos a disposición del usuario a las necesidades específicas de cada centro y de su público.
Equipamientos obsoletos y/o innecesarios	Algunos SIJ funcionan como almacenes del mobiliario sobrante de otras instituciones o dependencias	➔ Valorar la utilidad de los equipamientos disponibles.
Fotocopiadoras	Solamente la mitad de los SIJ disponen de fotocopiadora a disposición de los usuarios	➔ Valorar la posible necesidad de este elemento, teniendo en cuenta si existe o no en el entorno cercano algún lugar donde puedan realizarse fotocopias o si se pueden proporcionar otros modos de realizar copias de documentos. La existencia de un servicio de préstamo de documentos también puede hacer menos necesaria la presencia de fotocopiadora en el centro.
Buzón de sugerencias	Un porcentaje muy bajo de SIJ dispone de un buzón donde los usuarios puedan depositar sus sugerencias	➔ Incrementar la presencia de buzones de sugerencias en los centros o, al menos, ofrecer a los usuarios vías alternativas para dirigir sus recomendaciones al centro.
Ordenadores para uso del público	Más de un tercio de los SIJ no dispone de ordenadores a disposición de los usuarios; más de la cuarta parte dispone solamente de uno o dos	➔ Valorar las necesidades específicas de cada centro. ➔ Dotar a cada SIJ de los equipos necesarios en función de sus características y de las de su público.
	Un alto porcentaje de SIJ no ha indicado de cuántos equipos dispone para usuarios o ha manifestado no tener ninguno	➔ Indagar en las causas que pueden haber producido un índice de no-respuesta tan alto. ➔ Dotar a cada SIJ de los equipos necesarios en función de sus características y de las de su público.

3

Recursos humanos

El apartado de los recursos humanos adscritos a los Servicios de Información Juvenil pretendía ofrecer información acerca del número de personas que trabajan en dichos servicios y sobre si percibían o no una remuneración económica por ello. Los aspectos relativos a la categoría profesional, la formación académica o el puesto desempeñado por los profesionales, entre otros, se han tratado en la parte final del formulario, en un apartado denominado “Detalle de los puestos de trabajo”, y de ellos se da cuenta posteriormente.

3.1. Número de profesionales que trabajan en los SIJ

La mitad de los SIJ de nuestro país están regentados por un único trabajador y el 23% dispone de dos personas; tres personas en el 8% de los casos y cuatro o más trabajadores en el 13%

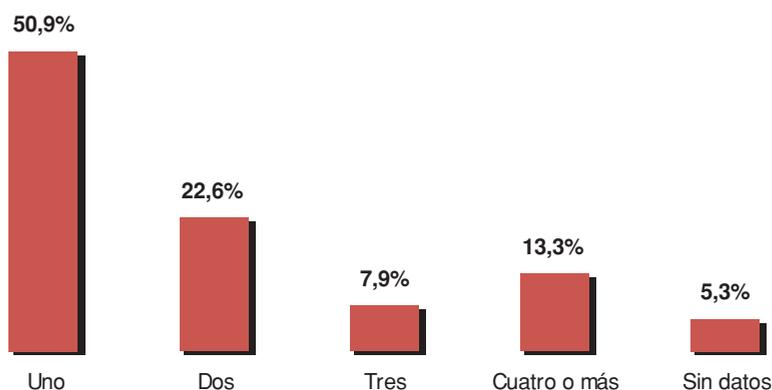
A tenor de las respuestas recibidas, en la mitad de los centros españoles lo habitual es contar con un único trabajador al frente de cada SIJ, y en el 23% de los servicios se dispone de dos personas. Curiosamente, es un poco más alta la cantidad de servicios que disponen de cuatro o más trabajadores (13%) que la de los que tienen tres, que se limita a un 8% de los casos. Estos datos hacen estimar una media de dos trabajadores por centro en los Servicios de Información Juvenil españoles.

Las causas que podrían tratar de explicar las diferencias entre la cantidad de personal de los SIJ son muy diversas; en gran medida depende de los presupuestos disponibles, aspecto que a su vez está condicionado por la importancia concedida desde la entidad promotora a los servicios juveniles; también el ámbito de cobertura del SIJ, el número de usuarios al que da servicio, etc., son cuestiones que tienen una influencia directa tanto en la cantidad como en el perfil del personal. Incluso algunos profesionales achacan estas desigualdades a la carencia de formación y de conocimientos por parte de los responsables políticos para desarrollar políticas de información juvenil coherentes y consecuentes con la realidad social de la juventud y con sus necesidades informativas.

Parece confirmarse una tendencia a disponer de mayor personal en aquellos Servicios de Información Juvenil de carácter urbano y extraterritorial, como también en aquellos otros que no ofrecen sus servicios a un ámbito poblacional completo. Los SIJ ubicados en municipios rurales y los que tienen una cobertura de actuación local cuentan, en términos generales, con un menor número de profesionales.

En cualquier caso, nuevamente este apartado no permite obtener conclusiones significativas ni útiles si se estudia por separado, sin tener en cuenta otros múltiples factores.

Número de trabajadores con que cuentan los Servicios de Información Juvenil



Número de medio de personas que trabajan: 2,1

Ahora bien, entre las personas que se encuentran al frente o desempeñan algún tipo de tareas en los SIJ interesa marcar una primera diferenciación, entre aquéllos que forman parte de la plantilla y obtienen una remuneración económica por este trabajo y los que trabajan sin recibir contraprestación económica alguna.

Hay que tener muy presente que la evolución de los SIJ en nuestro país ha estado muy vinculada desde los orígenes de estas entidades a las actividades voluntarias ejercidas por asociaciones de todo tipo y también por personas que, de forma individual y con un carácter totalmente altruista han colaborado con ellas. Así como por otros ciudadanos, como era el caso de los Objetores de Conciencia, que realizaban una Prestación Social Sustitutoria que les eximía del cumplimiento del Servicio Militar y en muchos casos *caían* en un centro de información juvenil.

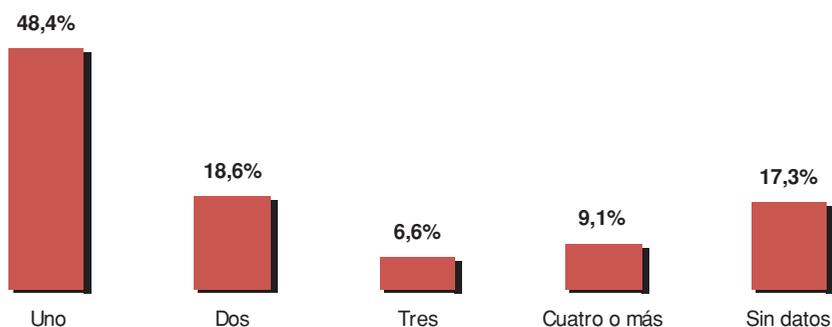
Una de las consecuencias de estos inicios voluntaristas ha sido, en muchos casos, si bien no se puede generalizar, el progresivo adoctrinamiento en la idea de que algunos de los SIJ pueden desenvolverse perfectamente únicamente con la ayuda de dicho personal, siendo en ocasiones los únicos recursos humanos con los que cuenta el SIJ. Y, aún en los casos en que sí hay personal *en plantilla* en los Servicios de Información Juvenil, la existencia de voluntarios se emplea como mecanismo para eludir la contratación de nuevos profesionales. Esto supone, por una parte, un cierto abuso de las iniciativas altruistas existentes, y por otra, un cierto retroceso –o, al menos, un elemento de freno– en la evolución de los SIJ en los casos en que dicho personal carece de la formación y de los conocimientos necesarios para desempeñar las tareas que realiza. Aunque bien es cierto que si hay un rasgo que identifica de forma generalizada a los voluntarios en cualquier ámbito es su gran entusiasmo y ganas de trabajar, cualidades que en muchas ocasiones ayudan a paliar sus carencias formativas.

De los datos obtenidos en la consulta se observa que, efectivamente, la presencia de personal voluntario es bastante frecuente, puesto que un tercio de los SIJ cuentan con este tipo de colaboradores de forma más o menos habitual o esporádica.

Los datos extraídos de los cuestionarios revelan que existe cierta relación entre la cantidad y las características del personal de los SIJ con el entorno en el que se localizan los Servicios, las Instituciones que los promueven y la tasa de jóvenes del municipio. Así, los centros de ámbito extraterritorial y ubicados en entornos urbanos y los que están promovidos por Instituciones públicas y privadas disponen de un mayor número de trabajadores en términos globales que los de aquellos servicios ubicados en entornos rurales, aquellos cuya cobertura de actuación se limita al ámbito local y también los que se ubican en los municipios con menor tasa de población juvenil. Pero esta relación no sólo se da en cuanto al número global de trabajadores, sino que esta misma relación se repite en cuanto al número de profesionales remunerados y la cantidad de colaboradores y de personal en prácticas.

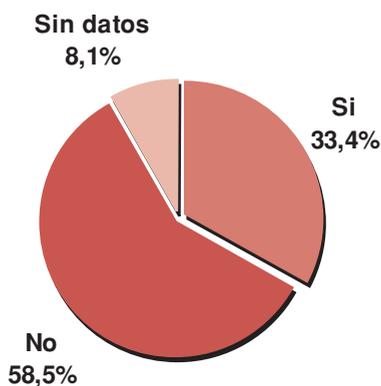
El recurso a la figura de voluntarios se emplea para la ejecución de diferentes tareas y, en algunos casos, el desempeño de todo tipo de cargos. Así, se encuentran Servicios en los que estos colaboradores prestan sus servicios de manera eventual, para cuestiones o tareas sencillas, y en otros el voluntario constituye el único personal del centro y asume toda la gestión del servicio de información. Y en otros casos, siendo bastante habitual en los SIJ puestos en marcha en el seno de asociaciones, se recurre al reclutamiento de personal cualificado (trabajadores sociales, bibliotecarios, ...) para que lleven a cabo funciones más técnicas o especializadas, aprovechando la coyuntura que ofrecen los programas de prácticas o convenios de colaboración entre entidades y Universidades u otros Centros de Enseñanza.

Profesionales remunerados que trabajan en los Servicios de Información



Número medio de profesionales: 2,0

Existencia de personal voluntario o en prácticas que colaboran en el Servicio de Información Juvenil



3.2. Detalle de los puestos de trabajo adscritos a los servicios de información

a) Denominación del puesto

El problema de la falta de un perfil profesional único

La primera crítica que se hace desde el entorno de los profesionales de los SIJ es la ausencia de un perfil profesional definido. Éste ha sido y es un tema ampliamente debatido en todos los encuentros de informadores que se llevan a cabo en nuestro país, cuyas conclusiones han sido igualmente muy diversas y no siempre coincidentes. En las siguientes líneas intentaremos aproximarnos a las consideraciones más relevantes.

En los VI Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil celebrados en noviembre de 1994 en Málaga se distinguieron tres perfiles profesionales diferentes en torno a la figura del informador y de los Servicios de información juvenil:

1. Los SIJ entendidos como servicios, básicamente de la Administración, caracterizados por disponer de un personal laboral o funcionario de la misma.
2. SIJ evolucionados hacia servicios de información general al ciudadano, servicios comunitarios o servicios integrales de la administración.
3. SIJ entendidos como equipamientos socioculturales, con informadores muy vinculados a los procesos de animación sociocultural.

Desde otra perspectiva, algunas conclusiones extraídas de la observación de los SIJ locales ofrecen la siguiente clasificación:

1. Unos profesionales con un perfil técnico y unas tareas vinculadas al tratamiento documental, la elaboración de bases de datos y soportes de difusión, el análisis de contenidos y la atención a demandas de información, propios de centros regionales y de SIJ de grandes municipios.
2. Los informadores de centros ubicados en municipios pequeños y medianos, cuya labor informativa está ligada a la promoción social, cultural y asociativa del entorno; en estos casos, su perfil profesional se aproxima también al de un gestor de programas y equipamientos socioculturales y a tareas de fomento del asociacionismo juvenil.

En el año 1988, en el marco de los IV Encuentros de Centros de Información para la Juventud que se celebraron en Valladolid, se desarrolló un Grupo de Trabajo donde se debatieron y compartieron experiencias y propuestas en torno al tema “La formación de informadores”. Algunas de las conclusiones de este encuentro hacían referencia a lo que, para los profesionales que en él se congregaron, eran las funciones que un informador juvenil debía asumir y ejercer, aplicables al menos a los SIJ de ámbito local. Tales funciones son¹⁰:

- aplicación de programas y presupuestos
- organización de búsqueda de recursos locales
- análisis de su entorno
- búsqueda de información específica
- relaciones con su entidad promotora
- relaciones con su Centro Coordinador
- relaciones con instituciones y asociaciones de ámbito local
- presencia en los medios de comunicación
- evaluación, elaboración de informes y memorias
- atención al público.

¹⁰ En: Revista de Estudios de Juventud, n. 33, marzo 1989, p. 127-128

Aunque sin duda se trata de una lista de funciones muy generales, razón que probablemente la mantiene vigente también para los SIJ actuales, los numerosos cambios producidos en estas casi dos décadas en todos los terrenos de la vida también han transformado las dinámicas de estos Servicios, lo que obliga a un replanteamiento de funciones y pone de manifiesto la urgencia en la toma de decisiones de cara a la profesionalización de los servicios de información juvenil y a la definición de un perfil profesional propio.

En los SIJ de pequeños municipios, muchos profesionales se manifiestan de acuerdo en reconocer la necesidad de una mayor dedicación a las tareas de dinamización de la información y a un trabajo mucho más cercano e interactivo con los y las jóvenes del municipio. En estos casos, se consideran no sólo informadores sino también técnicos de juventud, animadores y gestores administrativos, unas tareas que en muchos casos deben llevarse a cabo sin contar con los medios necesarios para poder ofrecer correctamente un servicio de información y en una situación de precariedad laboral aparentemente con pocos visos de solución.

En la ponencia presentada en los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil (Mollina, Málaga, 1994), Antonio A. Ramallo Díaz diferenciaba dos tipologías básicas de informadores: aquél que se constituye como único exponente del centro (el más habitual en centros ubicados en municipios de menos de 50.000 habitantes) y el informador como técnico, localizado en centros dotados de más de un técnico, generalmente en municipios con más de 50.000 h.

Lo que sí parece claro en cualquier caso es que en los SIJ españoles, la diversidad de perfiles y, por tanto, de tareas a realizar varía en función de las posibilidades y el contexto de cada centro.

Otra de las cuestiones sujetas a debate es el nivel de especialización que debería tener el informador juvenil. Existen diferentes visiones al respecto, aunque la posición mayoritaria atribuye, al menos en parte, esta visión heterogénea a la falta de una formación específica exigida para este trabajo. Mientras algunos profesionales consideran que los informadores juveniles son técnicos de juventud especializados en la gestión de la información, otros son partidarios de una especialización en tareas documentales y de gestión complementadas con una formación relativa a la juventud.

Además, hemos heredado de las crisis producidas en los años 1960-70's múltiples figuras de "agentes sociales" con la indefinida tarea de ofrecer "posibilidades" a los sectores más necesitados, de ahí que actualmente se levanten tantas voces en pro de un perfil de informador como una especie de animador cultural como de un personal específicamente formado en cuestiones técnicas para ocuparse del trabajo en un SIJ.

Para algunos autores¹¹, la definición del perfil profesional del informador juvenil, entendida a menudo como generalista, no ha corrido de forma paralela al desarrollo de los SIJ en nuestro país. Joaquim Coll y Olga Madrid¹² añaden:

"la crítica más habitual se ha referido justamente al perfil profesional del informador juvenil, diferenciado del informador generalista. La alternativa que se plantea ha sido la disolución de estos servicios juveniles en el marco de las Oficinas de Atención e Información al Ciudadano. Más recientemente también desde algunos sectores de bibliotecas, pero la experiencia ha demostrado que ninguna de estas dos alternativas ha dado resultados positivos y que la información juvenil tiene como condición básica un espacio diferenciado el propio".

Gema Villa¹³ propone que, para que una profesión sea definida como tal, deben cumplirse las siguientes premisas:

¹¹ COLL, Joaquim; MADRID, Olga. Los Servicios de información juvenil en la sociedad del conocimiento. Una propuesta de modelo. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de municipis, 2005, p. 15-29

¹² COLL, Joaquim; MADRID, Olga. *Op. Cit.*

¹³ VILLA, Gema. El perfil del informador juvenil. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 121-142

1. Es necesaria la existencia de unos estudios y titulaciones específicos que regulen los conocimientos y competencias del profesional, los cuales han de estar claramente definidos. Ninguna de estas condiciones se cumple en el caso de los informadores juveniles.
2. Del mismo modo, deben estar perfectamente acotados tanto las vías de acceso a la profesión como los diferentes puestos y categorías a que ésta da lugar, así como las responsabilidades inherentes a cada cargo y el modo de promoción de una a otra categoría. Los esfuerzos normativos de algunas Comunidades Autónomas han hecho ver la luz a diferentes regulaciones que, sin embargo, hablan de perfiles no coincidentes entre dichas autonomías, y a unas especificaciones que, en muchos casos ni siquiera son respetadas por las partes contratantes. De modo que el profesional de la información juvenil tampoco cumple con este criterio.

Como bien indica la autora del artículo, si atendemos a estos requisitos, los profesionales de los SIJ no podrían ser considerados como tales; sin embargo, la especificidad en las funciones y tareas que éstos desempeñan permite identificar una profesión que, además, se extiende a todo el territorio europeo.

En el caso concreto de los SIJ vinculados a asociaciones, una vertiente de profesionales considera que si la profesionalización del informador juvenil exigiese una preparación específica o su adscripción a un colegio profesional determinado, dichos Servicios se verían gravemente perjudicados, tanto por la dificultad que entrañaría (dada la habitual escasez de recursos en estas entidades) la contratación de profesionales con la titulación exigida, como por la necesidad de encontrar personal específicamente formado en el área al que dé servicio cada asociación concreta y en el tipo de usuarios característicos de la misma.

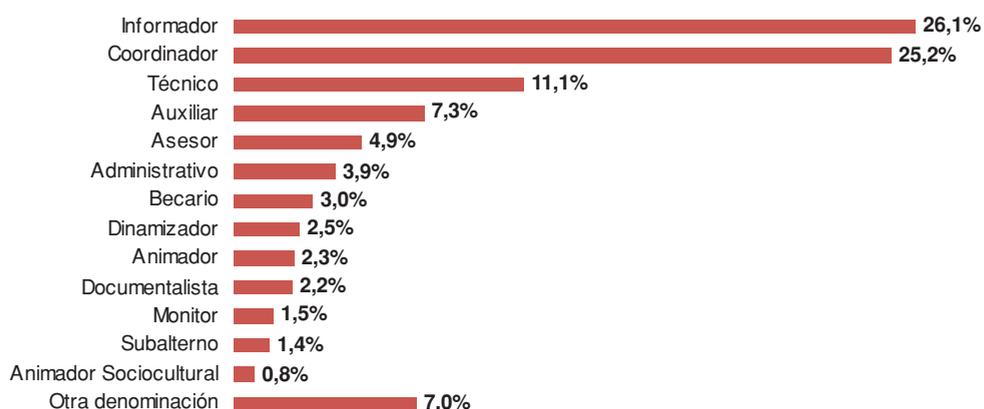
La gran variedad de respuestas obtenidas en la consulta a los 1290 SIJ españoles en cuanto a la denominación de los puestos de trabajo es el vivo reflejo de la falta de criterios y de homogeneización existentes. Se observaba en el epígrafe dedicado a las distintas denominaciones que puede adoptar un SIJ que las posibilidades son casi ilimitadas y de adopción libre. El problema se repite cuando se trata de valorar los perfiles de los puestos de trabajo. Vuelve a quedar patente, por tanto, la desatención que nuestras políticas de juventud hacia tales aspectos, lo cual plantea múltiples problemas tanto a la hora de la contratación de personal como de posibles traslados de profesionales de uno a otro centro, por citar simplemente algunos ejemplos.

En la siguiente tabla se relacionan las denominaciones más utilizadas por los Servicios encuestados.

En dicha tabla se observa cómo, además de las trece posibles opciones propuestas, todavía resta un 7% de centros cuyo perfil profesional responde a otras denominaciones diferentes. Un porcentaje, a nuestro entender, nada desdeñable.

Destacan por su frecuencia los puestos de Informador (26%), Coordinador (25%), Técnico (11%), Auxiliar (7%), Asesor (5%) y Administrativo (4%)

Denominación de los puestos de trabajo en los Servicios de información juvenil



Tal variedad y abundancia de términos para la denominación dificulta asimismo la clasificación de los puestos de trabajo. En este sentido, el esfuerzo de codificación llevado a cabo en este texto pudiera servir de referencia u orientación para intentar unificar criterios entre las diferentes CC.AA. con el objetivo de perfilar tanto los puestos de trabajo como las funciones que desempeñan los trabajadores de los SIJ.

Aquellos centros con un ámbito de actuación extraterritorial y una menor tasa de población juvenil entre su población, parecen emplear en menor medida los términos o las categorías de informador y coordinador, denominación que no parece afectar al tipo de entidad que promueve el centro. Por otra parte, parece que estas denominaciones sí son más frecuentes en SIJ ubicados en los municipios pequeños, denominados rurales, y el término de coordinador parece guardar cierta relación con lo extraterritorial. Las demás denominaciones no se ajustan a ningún perfil especial relacionado con el tamaño del municipio, ámbito de actuación del SIJ, entidad promotora ni parece guardar relación con el porcentaje de población juvenil del municipio.

A modo de conclusión, resaltar la necesidad y la gran utilidad que supondría el ejercicio por parte de los organismos pertinentes, de replanteamiento de las funciones y de las tareas desempeñadas actualmente en los SIJ, atendiendo a los cambios sociales que se han producido en el mundo occidental durante la última década y que han influido poderosamente en la condición juvenil.

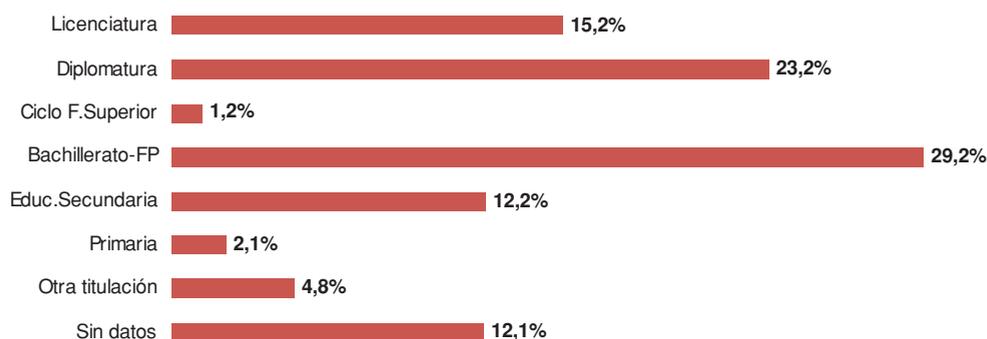
Todo lo expuesto en este apartado es aplicable a toda la tipología de puestos desempeñados en un sistema de información juvenil, sea cual sea su denominación, ámbito de actividad, etc. Sin embargo, existe un miembro de esta comunidad de profesionales de la juventud al que puede atribuirse en principio un perfil un tanto diferenciado del de los informadores juveniles que ejercen su trabajo dentro de los SIJ: se trata de los corresponsales juveniles. Es de aceptación generalizada que el corresponsal ha de ser una persona joven, conocida y reconocida en el entorno en el que desarrolle su actividad como tal y que posea tanto un alto grado de compromiso social como una visión altruista, además de la capacidad de trabajo. De manera complementaria, sería muy positivo el conocimiento por su parte de procesos de dinamización social, entre otras muchas habilidades.

b) Titulación requerida

La Carta Europea de Información para los Jóvenes, en su Principio 9 proclama que “la información será facilitada de manera profesional por personal formado a este efecto”, sin hacer alusión a ningún perfil formativo concreto. Tampoco la diferente normativa sobre juventud desarrollada en nuestro país establece cuáles son los requerimientos mínimos a este respecto.

La encuesta realizada indica que en uno de cada cuatro de los centros censados se busca personal con estudios de diplomatura (25%) para cubrir los puestos de trabajo de los SIJ, prácticamente las mismas ocasiones en las que se requiere una titulación a nivel de bachillerato (23%). La exigencia de un título superior (licenciados) y del menor rango formativo (graduado escolar) supone solamente en torno al 8% del total en ambos casos

Las titulaciones requeridas para los puestos de trabajo en los Servicios de información juvenil



c) Formación académica de los trabajadores

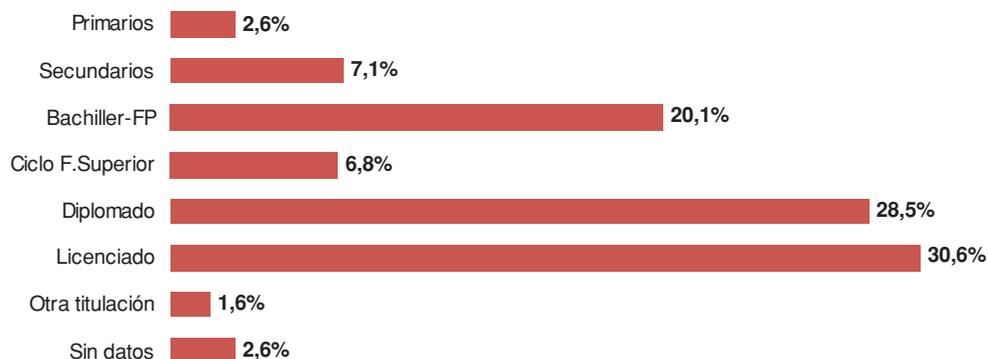
Al margen de que la titulación pueda o no ser requisito imprescindible para acceder a los puestos de trabajo propios de los SIJ españoles, objetivo todavía pendiente en muchos casos, no puede negarse que el incremento del nivel educacional de la población en general, y el mayor acceso a los estudios universitarios en particular, se hace notar también en los Sistemas de Información Juvenil.

La mayor parte de los empleados de los SIJ han recibido una educación de grado superior (licenciados en el 31% de los casos y diplomados en un 29%)

El mayor índice de licenciados se corresponde con los SIJ ubicados en zonas urbanas, mientras que los diplomados se encuentran en mayor medida en SIJ de municipios semirurales. Por otra parte, los datos obtenidos confirman que en los municipios con una mayor tasa de población juvenil aparecen un mayor número de titulados universitarios trabajando en los SIJ. Esta tendencia podría responder a la lógica social que tiende a valorar la mayor formación a la hora de acceder a los puestos de trabajo, especialmente allí donde más se necesita (poblaciones con una mayor tasa de juventud).

El 9% de los trabajadores de los SIJ encuestados han concluido estudios de secundaria y son más habituales en Servicios ubicados en localidades urbanas y con ámbito de actuación local, mientras que el 8% han cursado estudios de FP o bachillerato, y un 6% ha cursado algún ciclo formativo superior.

Formación académica de los trabajadores de los Servicios de información juvenil



Oferta formativa

El incremento de titulados universitarios entre los informadores juveniles puede entenderse como una mejora en la cualificación profesional y como un avance sustancial en los últimos años. Por ejemplo, en los SIJ madrileños entre 1995 y 1999 se pasó de una tercera parte a más de la mitad de informadores en posesión de estudios superiores¹⁴.

En líneas generales, las acciones formativas cumplen tres tipos de objetivos diferenciados. En primer lugar, permiten la adquisición de conocimientos y destrezas que redunden en un mejor desarrollo de la tarea profesional. El entorno que se genera también propicia el intercambio de experiencias, conocimientos, actitudes y actividades entre los participantes. Y, finalmente, ayuda al establecimiento de un sistema real de promoción profesional, dotando a los alumnos de unas aptitudes que le permitan un ascenso laboral.

¹⁴ ESPINOSA SÁNCHEZ, José Ignacio. Información juvenil: presentación, tres preguntas existenciales y epílogo. En: IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil (Mollina, Málaga, 20 al 24 de noviembre de 2000) (Inédito)

La profesión del informador juvenil carece de estudios y titulaciones específicas regladas en numerosos países europeos, entre ellos el nuestro, aunque ya comienzan a darse los primeros pasos para paliar esta situación.

En el caso español se pueden mencionar dos distinciones fundamentales: por una parte, entre enseñanzas regladas y no regladas; y por otra, entre la formación de base necesaria para comenzar a desempeñar un trabajo y aquella otra que debería formar parte del reciclaje profesional.

En general, los informadores consideran que los conocimientos que se les exigen para el correcto desempeño de su trabajo (y que no siempre poseen por tratarse de profesionales provenientes de múltiples áreas y niveles educativos) son múltiples y muy heterogéneos, entre ellos el conocimiento de:

- los Servicios de información juvenil; redes de información juvenil
- fuentes de información, incluida la información automatizada y las bases de datos
- técnicas documentales aplicadas a la información juvenil
- destrezas informáticas a nivel de estructura de bases de datos, programas de diseño gráfico y maquetación, ...
- tecnologías de la información y comunicación; Internet
- animación sociocultural; actividades de ocio y tiempo libre
- información a sectores específicos
- programas europeos
- técnicas de comunicación y habilidades sociales (capacidad de síntesis, capacidad de relación, de análisis de la realidad, atención al público, ...)
- metodología, planificación y desarrollo de programas
- mecanismos de evaluación

Parece que unos conocimientos mínimos sobre la gestión de servicios de información o el conocimiento de la realidad juvenil y de la tipología de Servicios de información juvenil son algunos de los contenidos que debería conformar un módulo de formación básica, completada por módulos de formación permanente que contemplasen jornadas monográficas sobre temas de actualidad, la celebración de seminarios y congresos, visitas a SIJ similares, etc.

Formación reglada

Debido a las crecientes exigencias a los informadores, tanto en el ámbito del tratamiento documental como en el manejo de tecnologías o la oferta de servicios de asesoramiento e información a la carta, cada vez son más los profesionales de los SIJ españoles que ponen de manifiesto la necesidad de una formación específica como base de partida, que, a su juicio, debería plantearse en todos los casos como de nivel universitario.

En su defecto, se han producido algunos intentos de acercamiento del perfil profesional del informador juvenil a otras titulaciones universitarias afines. Por ejemplo, hace algunos años se había observado una tendencia a incorporar las funciones de información y asesoramiento como una de las opciones profesionales para los Diplomados en Educación Social, aunque parece que finalmente estos temas no figuraban entre los contenidos de las asignaturas de dicha titulación. Y en algunas facultades de Documentación podemos encontrar asignaturas del ámbito de la información juvenil entre las materias que ofrecen.

Los que sí parecen proliferar son los cursos de posgrado o máster especializados en la materia que ya se están impartiendo en varias universidades españolas.

Se ofrece a continuación una breve descripción de las titulaciones existentes en la actualidad:

Curso de Experto en Servicios de Información Juvenil e Información al Ciudadano

Reconocido como un Título Propio de Primer Ciclo por la Universidad de Salamanca, y organizado en colaboración con el Instituto de la Juventud (INJUVE) y la Junta de Castilla y León,

se trata del proyecto de formación oficial más veterano en nuestro país, que en el curso 2005/06 ha desarrollado su novena edición. Está destinado a Titulados universitarios de primer o segundo ciclo, destinándose como máximo un 25% de las plazas disponibles a profesionales de la información juvenil y de los servicios de información al ciudadano que reúnan los requisitos habituales de acceso a la universidad. Este programa de postgrado se imparte de forma no presencial, a través de Internet, aprovechando las ventajas de esta tecnología en cuanto a la eliminación de barreras espacio-temporales, las posibilidades de comunicación y puesta en común de conocimientos entre todos los miembros del grupo (estudiantes, profesores y personal de gestión), opciones de trabajo cooperativo, etc. El plan docente consta de 250 horas de contenido teórico y práctico y contempla la realización de actividades presenciales de carácter puntual y optativo.

- El programa del curso se divide en los siguientes 9 bloques temáticos:
- Las nuevas tecnologías de la información
- Fundamentos normativos e institucionales para la información al ciudadano y la información juvenil. Gestión de un Centro de Información Juvenil e Información al Ciudadano.
- Técnicas de investigación, Planificación y Evaluación. Formulación de Proyectos.
- La Documentación y su aplicación a los Centros de Información
- El tratamiento automatizado de la información
- La organización y clasificación de la información
- Animación juvenil y animación comunitaria. Actividades de ocio y tiempo libre
- Información al ciudadano y comunicación social
- Sectores específicos de información. Programas e iniciativas comunitarias

Diploma de Especialización Profesional Universitario Coordinación y Gestión de Programas y Servicios para la Juventud.

Se imparte desde el año 2003 y está organizado por el Departamento de Psicología Básica de la Universidad de Valencia. Se dirige a personas que, cumpliendo los requisitos de acceso a la Universidad, pertenezcan a algún Centro de Información Juvenil, Concejalía de Juventud o entidad análoga.

La intervención en el mundo de los jóvenes. Las políticas de juventud.

Se trata de un título de posgrado de la Universidad de Barcelona. Se imparte desde el año 2000 y es una modalidad de formación presencial dirigida a profesionales de las políticas de juventud interesados en la materia.

Máster interuniversitario en estudios y políticas de juventud:

Programa de estudios de tercer ciclo de la Universidad de Lleida. Responde tanto a la demanda existente entre los técnicos y los responsables de juventud como al aumento de las investigaciones sobre el mundo de los jóvenes en los últimos años. Colaboran el Observatorio Catalán de Juventud de la Generalitat de Cataluña, del Consejo Nacional de la Juventud de Cataluña y del Comité de investigación de la asociación sociológica internacional.

Formación no reglada

Existen múltiples reivindicaciones de espacios formativos por parte de los profesionales de los SIJ, así como algunas propuestas e iniciativas procedentes de las Comunidades Autónomas más activas en este ámbito. Algunos ejemplos son:

- Desde hace varios años, el Instituto de la Juventud (INJUVE), a través de su Servicio de Formación, elabora una serie de programas formativos para los profesionales, que varían en cada edición y se planifican haciendo un énfasis especial en las acciones específicamente programadas para los SIJ. Algunos de los temas tratados han estado orientados a la gestión de

los centros de información juvenil, o al conocimiento de los programas y de las políticas de juventud; al tratamiento de la información y elaboración de productos informativos, a la mejora de la atención al público, etc.

- También las Comunidades Autónomas o la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) fomentan el desarrollo de cursos básicos instrumentales para profesionales de los Servicios de información juvenil.

- Plan de Formación de la Red de Centros de Información Juvenil: se lleva a cabo con la participación de una Comisión de Formación compuesta por profesionales responsables de Servicios de información juvenil de la Comunidad de Madrid y bajo la coordinación del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil de dicha comunidad.

- En la Comunidad de Madrid se ofrecen diferentes líneas de formación e información juvenil, algunas de ellas provenientes de la iniciativa autónoma y especializadas en esta temática. La Escuela de Animación y Educación Juvenil (EAEJ) de esta Comunidad organiza también, desde 1996, tres módulos formativos independientes para los profesionales de los SIJ. Los contenidos se planifican en función del estudio de necesidades formativas de la Red de Centros de Información Juvenil que la misma CAM pone en marcha y al análisis de la realidad de la información juvenil en la Comunidad. Con la división en módulos se pretende, por una parte, responder a las necesidades formativas planteadas por los informadores juveniles de reciente incorporación a centros y oficinas; también proporcionar un espacio de formación en información juvenil a otros profesionales o voluntarios vinculados a proyectos de trabajo con jóvenes interesados en promover acciones de información juvenil en sus ámbitos de intervención. Y, por último, analizar y apoyar la incorporación de procesos de la información sobre jóvenes a entidades asociativas que promueven medios de comunicación de iniciativa juvenil, publicaciones, radios, etc. Los contenidos sobre los que versa el programa son los siguientes:

1. El proceso de trabajo en información juvenil
2. El marco social de la información juvenil
3. Modelos de organización de la información juvenil: planificación, organización y gestión de programas, servicios o centros de formación jóvenes; tipología de servicios, etc.

- El Centro Regional de Información y Documentación Juvenil de Murcia, dependiente de la Dirección General de Juventud y Deportes de la Comunidad Autónoma de la misma Región ha realizado cursos para informadores juveniles, profesionales de los Centros y Puntos de Información Juvenil, y personas en general que realicen funciones de información a sectores juveniles.

- El Instituto Andaluz de la Juventud de Andalucía oferta diversas actividades formativas para Informadores y corresponsales juveniles, cuyo objetivo es la formación (inicial y de perfeccionamiento) de los futuros profesionales de la información juvenil y de los actuales informadores de su red de servicios.

- Especialmente digno de reseñar es el curso de informadores jóvenes (Curs d'Informadors Joves) que imparte el Centre Balear d'Informació i Documentació (Direcció General de Joventut). Se trata de un completo curso virtual en línea de 250 horas de duración (200 horas teóricas y 50 horas prácticas) en las que se forma a 40 jóvenes cada año con nivel mínimo de bachillerato o FP II, en los diferentes campos de la información juvenil: el contexto informativo actual, los protagonistas, las metodologías, las búsquedas y sus nuevos entornos, etc. En 2006 se encontraba en su segunda edición con una importante aceptación por parte de los actuales y futuros profesionales.

Son sólo algunos ejemplos.

Además de los cursos destinados a que los informadores adquieran los conocimientos y las destrezas básicas necesarias para el desempeño de sus funciones, es muy importante también el desarrollo de iniciativas de formación continua que permitan el reciclaje de los profesionales a las nuevas exigencias y el perfeccionamiento de los mecanismos de trabajo ya adquiridos.

No hay que olvidar que, además de los informadores juveniles, los SIJ cuentan con otros perfiles de trabajadores o colaboradores, como es el caso de los asesores juveniles, las antenas informativas y los corresponsales. También es necesario tener en cuenta sus necesidades formativas y de reciclaje y ofrecerles un programa de formación específico adecuado a su perfil, especialmente en los dos últimos casos, donde hay que tener en cuenta que, aunque no se trata de profesionales, participan igualmente en los procesos de difusión de información y complementan muchas de las intervenciones de los SIJ.

Repetir para concluir que, en términos generales, la mayoría de informadores juveniles reivindican el reconocimiento oficial de su profesión. Algunos se decantan por que sea el Servicio Público de Empleo Estatal - INEM quien reconozca entre sus perfiles esta figura profesional y desarrolle un programa formativo específico donde se recojan todas las disciplinas y las áreas de formación que debe conocer un informador juvenil. Otros consideran que la formación debe provenir del Ministerio de Educación y Ciencia, mientras que también existen posicionamientos en favor de que sean las Escuelas Regionales las que desarrollen estas actividades.

Mayoritariamente se recomienda titulación media o superior y nunca menor que los estudios de BUP o equivalente.

Lo curioso de estas iniciativas formativas es que todas tienen lugar a posteriori, lo que significa que, al apenas existir formación reglada sobre Información Juvenil, muchos profesionales reciben la formación a posteriori de haber comenzado su actividad laboral y profesional. También es el caso de algunos títulos de posgrado o de experto, que van dirigidos a profesionales que trabajen en Información Juvenil.

En el caso europeo, por citar algunos ejemplos, desde 2002 se imparte en Francia un programa formativo que permite la obtención de un Diploma Nacional de primer ciclo universitario (Deust) denominado “Mediación Social Educativa y Documental, opción Información Juvenil”. El programa está organizado por la Universidad de Toulouse y el Centro Regional de Información Juvenil (CRIJ) y se complementa con la realización obligatoria de 300 horas de prácticas en un Centro de Información Juvenil.

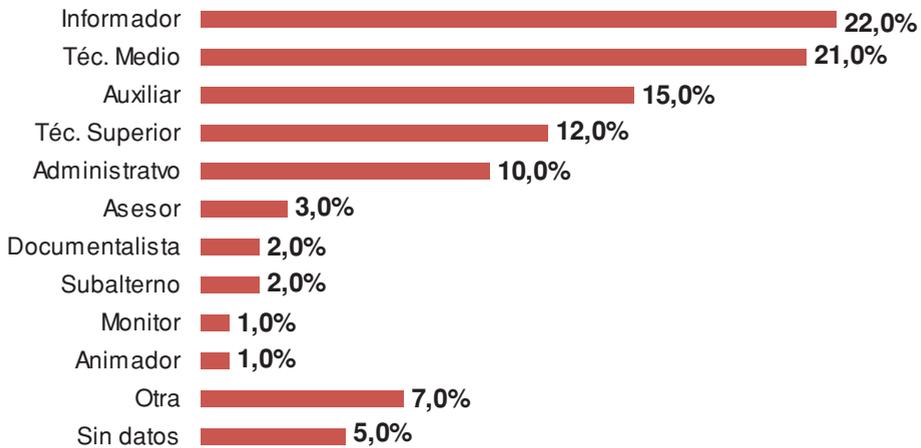
En algunas Escuelas Politécnicas de Finlandia es posible cursar una licenciatura de cuatro años en Trabajo de Juventud que incluye algunas asignaturas sobre información juvenil, si bien la mayor parte de los profesionales de los SIJ finlandeses provienen de otras carreras como la Documentación, el Trabajo Social o la Comunicación. La tendencia de los últimos años en las escuelas politécnicas ha sido el desarrollo de cursos cortos de información juvenil, cuyos docentes son principalmente los informadores e informadoras juveniles que destacan por su experiencia y nivel de formación. La implicación de los Centros de Información Juvenil y de sus profesionales más cualificados en los cursos formativos ofrece a los alumnos un valor añadido de carácter práctico.

d) Categoría del Trabajador

La categoría laboral de los trabajadores de los SIJ recogidos en la consulta ofrece el siguiente panorama:

Son mayoría los informadores (22%), puesto que parece vincularse con la extraterritorialidad, tanto en lo que respecta al tamaño del municipio como al ámbito de actuación del SIJ. Justo al contrario de lo que sucede con el puesto de Técnico medio, presente en el 21% de los contratos, mientras que un 15% de los puestos corresponden a auxiliares, el 12% a técnicos superiores y un 10% a administrativos

Categorías de los trabajadores en los Servicios de información juvenil



En poblaciones con un menor porcentaje de jóvenes también se detecta una menor presencia de contratos con rango de técnicos, tanto medios como superiores, probablemente derivada de una menor presencia de titulados especializados.

En lo que respecta a las entidades promotoras, el personal contratado en centros dependientes de instituciones tanto públicas como privadas figuran mayoritariamente con categoría de informadores y menos como auxiliares, mientras que las entidades públicas de carácter local y autonómico realizan menos contrataciones con nivel de informador y más con rango de personal auxiliar. Los centros promovidos por instituciones públicas y privadas tienen un mayor número de informadores y menor de auxiliares.

A la hora de analizar el ámbito de actuación del SIJ, se observa que las categorías de técnico superior y de administrativo son más características de los Servicios con cobertura supralocal, donde también se encuentran más contratos de trabajo con una categoría de técnico medio.

e) Situación laboral

Lo más habitual en los SIJ españoles, tal como se reconoce en los distintos foros de profesionales y como se constata en las encuestas recibidas, es la incorporación de personal laboral temporal a dichos Servicios, lo que ocurre en un 31% de los casos. En un porcentaje algo menor (21%) se posicionarían los laborales fijos y un 16% de la plantilla se corresponde con trabajadores funcionarios, presentes mayoritariamente en SIJ de municipios urbanos y extraterritoriales, y también en localidades con mayor tasa de población juvenil.

Parece que son las Administraciones Locales y Autonómicas las que disponen de un mayor índice de personal laboral tanto fijo como temporal, destacando su bajo nivel de contrataciones por servicios y de personal funcionario. A pesar de que los contratos profesionales o de servicios se encuentran en creciente aumento, debido a las nuevas funciones que están asumiendo los servicios de información, y ocupan ya un 14% del total de puestos.

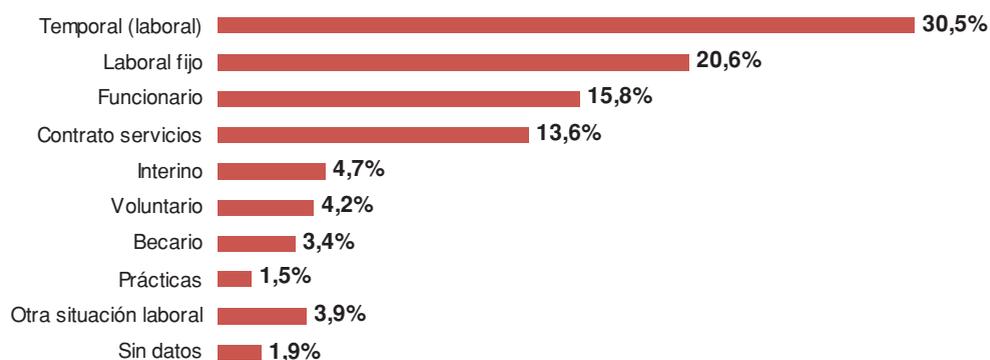
Las categorías de personal laboral fijo y laboral temporal son menos comunes en centros patrocinados por entidades públicas y privadas, instituciones donde se encuentra un mayor número de funcionarios y de contratos por servicio. Los centros de ámbito de actuación

extraterritorial son los que presentan también un menor número de personal laboral fijo, temporal y contratos por servicio.

Por último, es menos frecuente que quienes trabajan en el SIJ sean interinos, (5%), voluntarios (4%) o becarios (3%)

Algunos profesionales, como hemos mencionado anteriormente, consideran necesaria la elaboración de unas bases reguladoras ante la ausencia de normativa también a este respecto, y proponen la clasificación del informador juvenil en un grupo laboral del tipo B o C, contratado por la Administración Central y en la subescala Administrativa. Otra de las propuestas que circula por los Encuentros de Informadores gira en torno al modo de acceso al puesto, que debería ser, a su criterio, mediante Concurso - Oposición, teniéndose en cuenta en la fase del Concurso tanto la experiencia demostrada en información juvenil como los conocimientos de diseño, documentación, informática y otras destrezas que puedan resultar de interés para el trabajo con jóvenes y con la información para jóvenes.

Situación laboral de los trabajadores de los Servicios de información juvenil



A pesar de que algunas Comunidades Autónomas han dedicado esfuerzos a la elaboración de unas pautas normativas que regulen, aunque sea mínimamente, las categorías profesionales mínimas que ha de poseer el personal de los SIJ, observando en conjunto dichas disposiciones se constata que en la mayoría de los casos ni coinciden las diferentes legislaciones ni son respetadas las indicaciones establecidas por parte de la mayoría de los contratantes. De hecho, abundan las contrataciones en los grupos más bajos del escalafón administrativo, la provisionalidad, los contratos temporales, las medias jornadas, las subcontrataciones y otras situaciones de precariedad laboral.

Tampoco están claras las titulaciones que responden de una forma más adecuada a la formación que necesita un informador juvenil. La falta de criterio se impone, por tanto, en este sector profesional.

f) Conocimiento de idiomas por el personal del SIJ

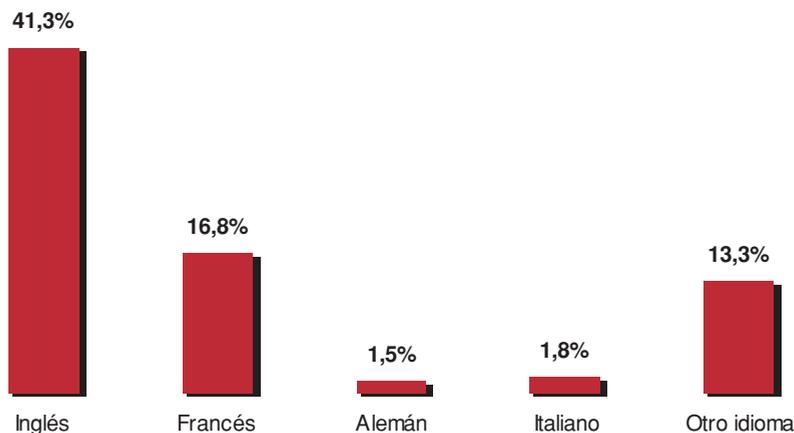
Muy poco se ha debatido hasta ahora acerca de la importancia del conocimiento de idiomas por parte de los profesionales que trabajan en los Servicios de información juvenil. Tampoco es una reivindicación muy solicitada por estos profesionales, lo cual permite plantear algunas hipótesis que podrían dar respuesta a esta situación:

- a) bien el grado de conocimiento de idiomas por parte de los informadores es adecuado y suficiente para cubrir las demandas y necesidades informativas en otras lenguas,
- b) o bien no se echan en falta tales conocimientos, ya que el número de usuarios que se comunican en otras lenguas e idiomas no es demasiado numeroso en la mayoría de las Comunidades; y sólo resulta habitual en Comunidades con dos lenguas y quizás en aquellas localidades con un gran número de jóvenes procedentes de otras nacionalidades (especialmente inmigrantes).

Los cambios sociales que están teniendo lugar desde hace varios años en nuestro país, receptor de gran parte de inmigrantes procedentes de todo tipo de culturas y nacionalidades, dan fe de que los idiomas en los que podemos oír hablar en la calle o en un bar sean muy variopintos. En el ámbito juvenil, la incorporación de extranjeros a los centros educativos, de trabajo, de ocio y al conjunto de ámbitos sociales, muestran la necesidad de que las políticas de juventud contemplen esta nueva realidad y actúen en consecuencia.

Bastantes de los profesionales que trabajan en los distintos Servicios de Información Juvenil de nuestro país han declarado tener conocimientos de otros idiomas además del español, si bien reconocen que la mayor parte de las demandas informativas son formuladas por los jóvenes en dicho idioma (probablemente los inmigrantes también intentan adaptarse comunicándose en nuestra lengua oficial).

Conocimiento de idiomas por el personal del SIJ



Entre los idiomas extranjeros más dominados por los profesionales de los SIJ se encuentra el inglés, hablado, escrito o comprendido por cerca de un tercio de los trabajadores de los SIJ, también el francés (en un 13% de los casos) y, muy raramente, el italiano o el alemán. Un porcentaje bastante considerable de profesionales (10%) manifiesta conocer otros idiomas, entre los que destacan las otras lenguas oficiales coexistentes en varias Comunidades Autónomas. Pero además se observa un tímido acercamiento a otros idiomas extranjeros (rumano, árabe, etc.), por parte de trabajadores españoles de origen inmigrante, probablemente de segunda generación.

En cuanto a los dos idiomas extranjeros más habituales (inglés y francés), parece que en ambos casos la presencia de personal con conocimiento de los mismos está directamente relacionada con las poblaciones que denotan un mayor índice de habitantes jóvenes, del mismo modo que destaca un mayor desconocimiento de ambas lenguas en Servicios ubicados en SIJ extraterritoriales.

En cuanto a las entidades que promueven los SIJ, los datos obtenidos de la encuesta muestran resultados contrarios para uno y otro idioma: mientras que es en los Centros gestionados por entidades públicas y privadas (Universidades, Asociaciones, ...) donde se encuentra un mayor número de personal con conocimientos de Inglés y un menor índice de conocedores del idioma francés, en los SIJ dependientes de administraciones locales y autonómicas ocurre exactamente el caso contrario.

g) Duración del contrato laboral o de servicios (meses)

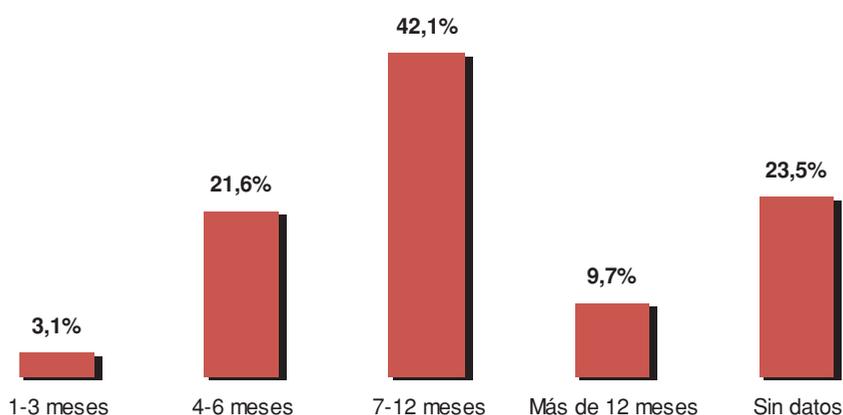
La temporalidad en la contratación no escapa a la provisión de trabajos en los Servicios de información juvenil.

Alrededor de la mitad de los trabajadores de los SIJ consultados desarrollan su actividad acogidos a contratos temporales, cuya duración más habitual oscila entre los siete y los doce meses (42%). La siguiente categoría significativa corresponde a los contratos temporales de entre cuatro y seis meses de duración (22%), mientras que quienes tienen contratos por un período superior a un año representan solamente el 10% de los empleados

Los contratos de duración inferior a un año, en cualquiera de las categorías mencionadas, son especialmente frecuentes en municipios de carácter rural y semirural y coinciden con centros promovidos por las administraciones Local y Autonómica. Por el contrario, las entidades públicas y privadas son las que hacen un mayor uso de contratos superiores a un año, localizados en SIJ de localidades y ámbito de actuación extraterritoriales.

Dejando al margen los posibles beneficios fiscales o económicos que puedan suponer para la entidad promotora este tipo de contrataciones, la temporalidad en la contratación acarrea principalmente problemas e inconvenientes para los SIJ. Los problemas de estabilidad personal y profesional, así como la falta de continuidad en determinados programas e iniciativas, afectan negativamente al buen funcionamiento de los servicios y al resto de trabajadores de los mismos.

Duración del contrato laboral o de servicios de los trabajadores en los Servicios de información juvenil



Duración media de los contratos: 12,9 meses

La continua ida y venida de trabajadores implica, además, la continua necesidad de redefinir o redistribuir tareas y funciones y la obligación de mantener un proceso de formación constante a los recién llegados, al tiempo que se pierde la experiencia adquirida por los que abandonan el puesto. La mayoría de las veces, esta misión formativa o, cuando menos, orientadora, recae en las personas más veteranas a cargo del SIJ, lo cual, si se convierte en un procedimiento habitual, termina provocando el desinterés de aquéllas por compartir experiencias y por enseñar las peculiaridades del servicio a sus nuevos compañeros. Finalmente, teniendo en cuenta los bajos presupuestos con los que suelen contar la mayoría de los SIJ, también habría que plantearse la rentabilidad económica de este tipo de políticas de contratación.

h) Horas semanales

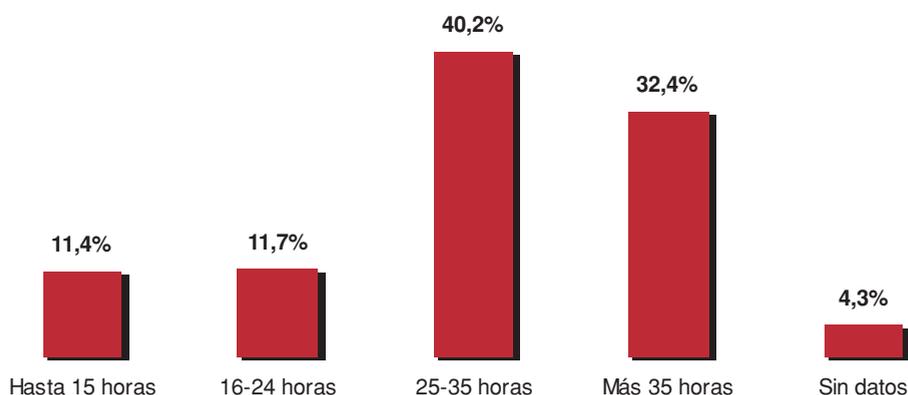
Se ha recogido la cantidad de horas laborales que cumplen los trabajadores de los Servicios de información juvenil en nuestro país.

La mayoría trabaja entre 25 y 35 horas semanales (40%); la tercera parte (32%) trabaja más de 35 horas a la semana; los que trabajan entre 16 y 24 horas y los de menos de 15 horas semanales constituyen en ambos casos un 11%.

El número de horas semanales de los trabajadores de los SIJ no parece ofrecer diferencias especialmente significativas, al menos en lo que respecta al tamaño del municipio en el que se localizan y al ámbito de actuación de los SIJ. El personal contratado por entidades públicas de carácter Local y Autonómico se caracteriza en términos generales por el establecimiento de jornadas laborales de entre 25 y 35 h. semanales y por la escasa presencia de contratos de menos de 15 h. y de más de 35 horas.

Sí parece significativo el que todos los SIJ en los que los trabajadores trabajan menos de 35 horas semanales tienen una especial presencia en las localidades con mayor índice de población juvenil.

Horas semanales trabajadas en los Servicios de Información



Número medio de horas: 30,7

En cuanto a la distribución de los tiempos de trabajo, sería interesante conocer qué porcentaje del tiempo laboral se dedica a la puesta a punto del servicio y cuánto a la atención al público, así como si el cumplimiento de sus funciones les exige o no el cumplimiento de horas

extraoficiales; tampoco disponemos de datos sobre la existencia de turnos de trabajo ni sobre los tipos de jornada laboral.

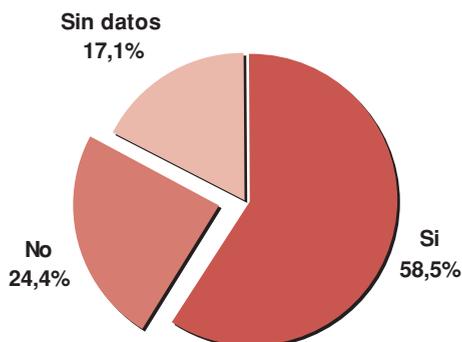
Por otra parte, sería motivo de otro análisis intentar conocer, mediante un estudio de usuarios, si el horario de los SIJ se adapta, o intenta adaptarse, a las necesidades de los jóvenes a los que atienden o si se limitan a reproducir los modelos horarios de otros organismos, principalmente los dependientes de las distintas administraciones.

Finalmente, queda pendiente también la valoración de las horas de trabajo que dedican los corresponsales o las antenas informativas.

Dado que no se dispone de información al respecto, sirvan al menos estos apuntes como una propuesta para una mejor evaluación de los servicios en futuros censos.

i) Realización de otras funciones

Realización de tareas diferentes a las propias de cada puesto de trabajo en los Servicios de información juvenil



La realización de funciones diferentes a las propias del SIJ parece estar estrechamente vinculada tanto al tamaño del municipio en que éste se encuentra como a su ámbito de actuación, al porcentaje de población joven en la localidad y a la institución promotora. Así, los profesionales que trabajan en Centros que prestan servicio a una población más amplia que la municipal, esto es, de ámbito supralocal, son los que más han de realizar tareas ajenas a las propias de su cargo, lo cual probablemente coincida también con la existencia de menos personal. Al mismo tiempo, estas exigencias también son más habituales en SIJ dependientes de entidades locales y autonómicas y en las que presentan un mayor porcentaje de jóvenes entre su población.

Según los datos obtenidos de la encuesta, son cerca de seis de cada diez trabajadores de los SIJ (58%) los que realizan funciones diferentes a las que corresponden a su puesto, mientras que el 24% de los encuestados manifiesta dedicarse solamente a las tareas propias de su actividad laboral. Claro que tampoco existe una normativa donde se especifique cuáles son las tareas específicas de los informadores juveniles.

El detalle de los puestos de trabajo adscritos a los Servicios de información juvenil ofrece la siguiente información:

- Más de la mitad de los servicios consultados funcionan únicamente con un trabajador; uno de cada cuatro cuenta con dos personas y uno de cada doce con tres trabajadores.
- La inmensa mayoría de SIJ cuentan con personal remunerado, aunque hay un 10% de servicios que funcionan con personal no remunerado.

- Un tercio de los centros de información consultados cuentan con personal voluntario.
- En los servicios consultados predominan los puestos que requieren de un título de bachiller y aquellos que requieren de una formación de diplomados universitarios, aunque en realidad, la mayor parte de los trabajadores de los SIJ encuestados posee estudios universitarios (medios o superiores).
- En cuanto a la categoría profesional, son mayoría los informadores, los técnicos medios y los auxiliares.
- Más de la mitad de los trabajadores de los SIJ son personal laboral (en mayor medida temporal que indefinido), les siguen los funcionarios y aquellos con contratos de servicios.
- Los contratos temporales o de servicios de los trabajadores de los SIJ tienen una duración de entre siete y doce meses mayoritariamente.
- Más de la mitad de los trabajadores de los SIJ conocen otro idioma además del castellano (especialmente inglés).
- La cantidad de horas semanales de trabajo de la mayor parte de los trabajadores está entre las 25 y las 35 horas semanales.
- Más de la mitad de los trabajadores desempeña labores distintas a las que le corresponderían por su puesto de trabajo.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 3.1. Denominación del puesto
- C. 3.2. Titulación requerida
- C. 3.3. Formación académica del trabajador
- C. 3.4. Categoría laboral de los trabajadores
- C. 3.5. Situación laboral de los trabajadores
- C. 3.6. Conocimiento de idiomas por los trabajadores
- C. 3.7. Duración media de los contratos de trabajo
- C. 3.8. Horas de trabajo semanales
- C. 3.9. Realización de otras funciones

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Número de profesionales que trabajan en los SIJ	Se observa gran diversidad en cuanto al número de trabajadores	➔ Estudiar las necesidades reales del servicio, a fin de determinar si la cantidad de personal se ajusta a las mismas
Profesionales no remunerados que trabajan en los SIJ	Alto porcentaje de personal no remunerado El funcionamiento de algunos SIJ depende única y exclusivamente de colaboraciones altruistas	➔ Basar el funcionamiento de los SIJ no en personal voluntario, sino dotando a estos centros de un personal estable y acorde a las necesidades de cada SIJ ➔ Basar el funcionamiento de los SIJ no en personal voluntario, sino dotando a estos centros de un personal estable y acorde a las necesidades de cada SIJ
Personal voluntario o en prácticas	En algunos ámbitos es frecuente el recurso a programas de prácticas o de colaboración para recabar personal técnico o cualificado	➔ Dotar entre el personal de plantilla de los SIJ a personal cualificado
Situación laboral	Falta de una normativa en cuanto a las categorías profesionales mínimas en los SIJ Altas tasas de personal laboral temporal	➔ Establecer una norma al respecto que sea aplicable a todo el estado español ➔ Intentar reducir las situaciones de temporalidad en los empleos redundará en un servicio de mayor calidad
Categoría de los trabajadores	Se observan algunas connotaciones significativas en cuanto a la categoría de los trabajadores en función de la entidad promotora del servicio Los SIJ ubicados en poblaciones con baja tasa de población juvenil poseen menos trabajadores con formación técnica	➔ Establecer unos requisitos mínimos que adapten las categorías laborales a las necesidades de los SIJ ➔ Establecer unos requisitos mínimos que adapten las categorías laborales a las necesidades de los SIJ
Tipo de contratación	La temporalidad en la provisión de puestos de empleo provoca desajustes en cuanto al desarrollo de las actividades del SIJ La alta tasa de precariedad en las condiciones laborales de los profesionales que trabajan en la información juvenil incide en la calidad y continuidad del trabajo, en un escaso reconocimiento laboral, multiplicidad de temas, etc.	➔ Obligar al establecimiento de unos períodos mínimos de contratación que permitan un desarrollo y consolidación de los equipos y del propio servicio ➔ Intentar reducir la precariedad laboral e instalar en torno a los SIJ un clima de seguridad en cuanto a las formas de contratación.
Perfil profesional de los trabajadores	Inexistencia de un criterio homogéneo acerca de las áreas formativas que competen al informador juvenil	➔ Fijar unos contenidos mínimos en cuanto a la formación de formadores, con posibilidad de homologación en las CC.AA.

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Formación académica de los trabajadores	Falta de titulaciones específicas y homologadas vinculadas al trabajo de los SIJ	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Mayores esfuerzos por parte del Ministerio de Educación y Ciencia para reconocer y homologar unas titulaciones específicas adecuadas ➔ Intentar la homologación de titulaciones con los demás países de la Unión Europea. ➔ Colaboración de los SIJ y los profesionales en la elaboración de los programas formativos ➔ (según autores) Implantar tres opciones formativas: adaptación de los módulos de formación técnico profesional ya existentes; creación de un módulo de formación técnico profesional especializado en información; y creación de la especialidad de formación en la Diplomatura de Educación Social
Perfil profesional de los trabajadores	(según autores) Existe confusión acerca de las figuras del gestor de la información y del informador	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Realización de un estudio ocupacional de ambos perfiles profesionales ➔ Inclusión en el catálogo profesional del INEM de las figuras del gestor de la información y del informador
Formación continua	Muchos de los informadores no perciben formación sobre las nuevas competencias y tareas que se le van asignando en su trabajo	➔ Programación por parte del Instituto de la Juventud y de los Centros Autonómicos de programas y materiales que aseguren la formación continua de los informadores juveniles.
Formación complementaria	Poca participación de los profesionales de la información en los foros autorizados de documentación científica y nuevas tecnologías	➔ Potenciar la participación de profesionales de los SIJ en estos foros.
Conocimiento de idiomas	<p>Se desconocen las necesidades del público en cuanto a la atención en otros idiomas</p> <p>Bajo índice de profesionales con conocimiento de idiomas distintos del inglés y el francés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Realizar estudios de usuarios a fin de determinar las necesidades concretas de cada SIJ ➔ Incentivar el desarrollo de cursos de idiomas entre los profesionales ➔ Incorporar a la plantilla de los SIJ a personal cualificado con conocimiento de los idiomas más demandados en la zona en la que se ubique el SIJ
Cooperación	Poco o escaso nivel de compartir experiencias entre profesionales y entre centros	➔ Regulación y promoción por parte del Estado y de las CC.AA. de los intercambios de programas y de profesionales
Realización de otras funciones	Es frecuente el desempeño por parte de los profesionales de tareas distintas a las específicas de su puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Intentar ajustar las tareas al tipo de contratación de los profesionales ➔ Incorporar a los SIJ el número de profesionales suficiente acorde con las necesidades de cada centro.

4

Recursos financieros

Los medios económicos de los que dispone una entidad suelen condicionar su actividad en todos los aspectos. También en el caso de los Sistemas de Información Juvenil, que, al tratarse de oficinas o centros dependientes de algún otro organismo, están supeditados a las directrices que éstos le marquen y han de adaptarse a los presupuestos que les sean concedidos.

En ocasiones, los SIJ no tienen control de sus recursos económicos, y otras veces tienen la posibilidad de acogerse a algún tipo de ayudas o subvenciones puntuales para la realización de iniciativas concretas o de programas específicos, pero dichas ayudas suelen ser de carácter puntual y en ningún caso han de considerarse como la fuente de ingresos principal para el SIJ.

A pesar de que en los últimos años se ha advertido una cierta tendencia a la mejora de las condiciones generales de los SIJ, entre ellas de sus asignaciones presupuestarias, también es cierto que las políticas de juventud difieren de unas comunidades a otras y de unos a otros ayuntamientos, de modo que las diferencias entre las posibilidades de los distintos centros pueden ser notables en algunos casos.

Es una impresión generalizada que los presupuestos con que se dota a los Sistemas de Información Juvenil son reducidos. La repercusión de la carencia de fondos en cuanto a la dotación de personal suele intentar suplirse buscando personal voluntario o en prácticas que colaboren con alguna actividad en el centro. Por otra parte, la incorporación a redes resulta una buena manera de rentabilizar medios y servicios y de compartir conocimientos y recursos para poder paliar parcialmente las carencias en cuanto a materiales bibliográficos y de información diversa; aunque conviene identificar los mecanismos que los distintos niveles de la red deben utilizar para conseguir una adecuada coordinación.

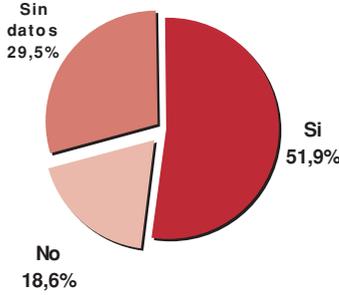
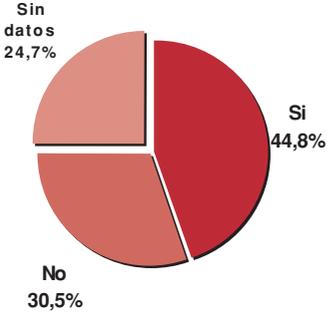
Las grandes dosis de originalidad, voluntad de trabajo e iniciativa por parte de los trabajadores de los Servicios de Información Juvenil también resultan fundamentales en el intento de suplir la falta de recursos económicos.

La información que aportan al respecto los cuestionarios recibidos indica que el 45% de los SIJ tienen control presupuestario, mientras que el 31% manifiesta carecer de control sobre los recursos económicos que tienen concedidos. Resulta muy significativo que uno de cada cuatro SIJ (25% del total) no aporten ningún tipo de información al respecto.

Tampoco se obtienen muchos más datos en cuanto a los recursos ajenos. Más de la mitad de los SIJ encuestados disponen de recursos a través de subvenciones y un 19% de los centros no recurre a este tipo de financiación. Pero sigue existiendo un porcentaje elevado de Servicios, en este caso todavía más que en el anterior (30%), que no aporta ninguna información al respecto.

Tienen control presupuestario

Tienen subvenciones



Más de la mitad de los SIJ obtienen recursos mediante subvenciones. El 19% no optan a este modo de financiación, y el 30% de los servicios encuestados no ha proporcionado respuesta alguna.

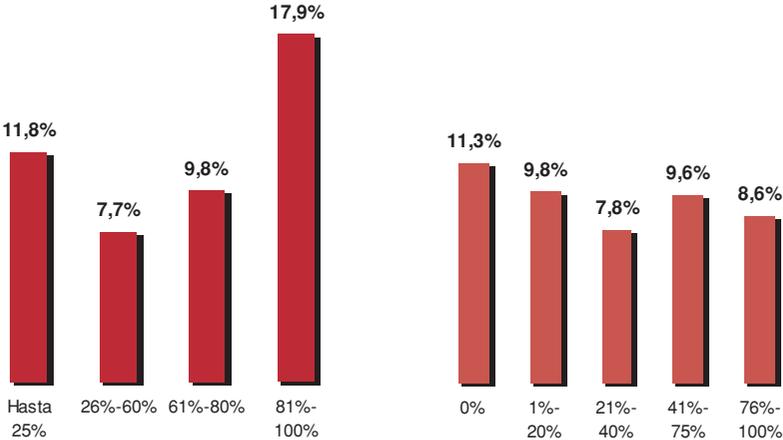
La posibilidad de gestionar presupuestos y de disponer de recursos propios parece ser mayor en SIJ ubicados en localidades cuyas tasas de juventud son superiores a la media. Y menor en localidades con tasas de juventud más bajas.

Por el contrario, acceden más a recursos ajenos y a subvenciones los centros ubicados en localidades con tasas juveniles superiores a la media. Y menos probable en SIJ de localidades con mayores tasas de población juvenil.

Distribución de los Servicios de información juvenil según el tipo de recursos (ingresos)

Porcentajes de recursos propios

Porcentajes de recursos ajenos



Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 4.1. Recursos financieros de los SIJ

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Recursos económicos propios	No existen criterios acerca de los recursos económicos mínimos de los que han de disponer los SIJ	➔ Realizar las valoraciones oportunas y establecer unas cantidades mínimas
	Parece que, en líneas generales, los presupuestos asignados a los SIJ son escasos	➔ Estudiar en cada caso las necesidades de los SIJ y asignar un presupuesto justo en función de las mismas
	Muchos SIJ no participan en los procesos de solicitud de subvenciones	➔ Estudiar la posibilidad de obtención de recursos a través de la organización de productos informativos o actividades en el propio SIJ
Recursos económicos ajenos		➔ Estudiar las posibles causas de la no concurrencia a estas convocatorias ➔ Informar a los SIJ de las convocatorias existentes y, en su caso, formar a sus profesionales para que se encuentren en condiciones de optar a las mismas

5

Actividades y servicios que englobarían los productos del SIJ

Los Sistemas de Información Juvenil no son más que una herramienta que la sociedad pone a disposición de los jóvenes con el objeto de contribuir a su desarrollo en todos los ámbitos y de su incorporación a la vida de un país. Desde el ámbito formativo hasta la potenciación de las iniciativas de voluntariado, existe un amplio espectro de temas que interesan a la juventud, que les afectan y de los cuales no siempre obtienen toda la información precisa por otras vías. Además, frecuentemente los SIJ son punto de referencia para multitud de personas que desarrollan su actividad profesional con jóvenes y encuentran en estos Servicios un centro de documentación especializado en la materia, donde poder solventar sus dudas, adquirir nuevos conocimientos y compartir experiencias con otros colegas.

Es difícil acotar exactamente cuáles son los ámbitos sobre los que deben dar cobertura los SIJ puesto que son múltiples los temas de interés o vinculados a este colectivo. Aunque sí parece que se observan ciertos hitos, ciertos contenidos, sobre los cuales se pone especial incidencia desde la mayor parte de los centros.

Todos los contenidos informativos que ofrecen los Servicios de Información Juvenil conforman los fondos documentales, archivos físicos o electrónicos que contienen todos los datos que los usuarios y usuarias tienen a su disposición. Se verá también en este apartado qué tipo de fondos documentales son los más habituales en los SIJ españoles y se dará cuenta de algunas de las carencias de los mismos manifestadas por los responsables de los SIJ en distintos foros de debate.

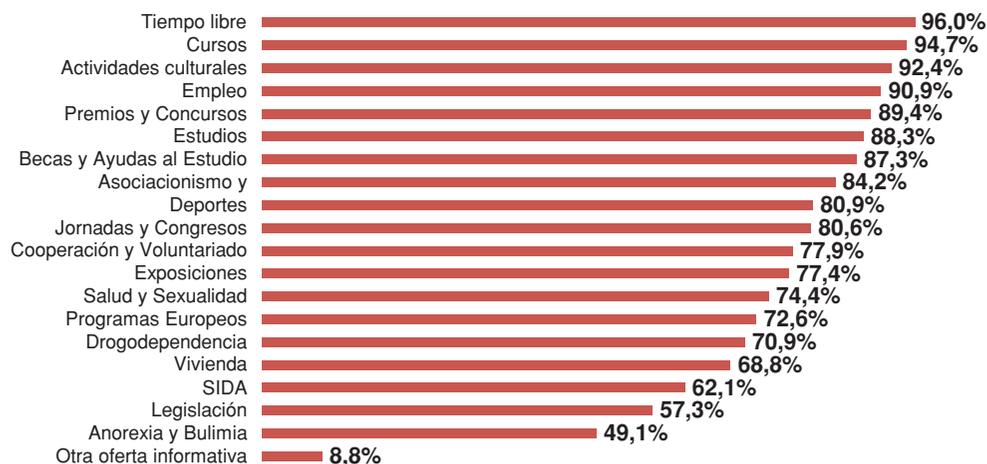
Además del fondo, conviene tener en cuenta los soportes en los cuales se ofrece dicha información en el intento de que resulten lo más atractivos y accesibles posible para los jóvenes usuarios. En el apartado de Soportes de difusión y dinamización se muestra cuáles son las vías más habituales de transmisión de la información y los modos más frecuentes de dinamización.

Posteriormente se dedica un epígrafe a las asesorías, un tipo de servicio especializado que goza de gran aceptación por parte de la población joven y que se está extendiendo por los SIJ como una más de sus actividades. Se verá quién desempeña estas funciones de asesoramiento y cuáles son los temas más ofertados.

El último apartado de este capítulo hace referencia a la función desempeñada por algunos Servicios de Información Juvenil como promotores de otras iniciativas, actividades que desempeñan como extensión a sus funciones primarias.

5.1. Contenidos informativos

Oferta informativa en los Servicios de información juvenil



Los contenidos que configuran la oferta informativa de los SIJ a jóvenes usuarios responden tanto a la demanda de dicho público juvenil como al intento por parte de las diferentes administraciones de ofrecer un amplio abanico de temas que interesen o afecten de algún modo a los jóvenes.

Aunque no existe una normativa explícita que regule exactamente los contenidos de los que ha de disponer un Servicio de Información Juvenil, sí es cierto que algunas Comunidades Autónomas han marcado ciertas pautas en sus correspondientes normativas¹⁵, y que en general la gran mayoría de los Servicios coinciden en ofrecer información sobre unos determinados temas comunes. Los ámbitos temáticos más habituales en los SIJ españoles son:

Tiempo libre (96%), Cursos de formación (95%), Actividades Culturales (92%), Empleo (91%), Premios y concursos (89%), Estudios (88%) y Becas y ayudas al estudio (87%).

Un segundo bloque de contenidos de aparición también mayoritaria, aunque en unas proporciones algo inferiores, sería el compuesto por información relativa a:

Asociacionismo y participación (84%), Deportes (81%), Jornadas y congresos (81%), Cooperación y voluntariado (78%), Exposiciones (77%), Salud y sexualidad (74%), Programas Europeos de Juventud (73%), Drogodependencias (71%) y Vivienda (69%).

Y son menos los SIJ que ofrecen productos y servicios informativos acerca de los siguientes temas:

¹⁵ Por ejemplo, el artículo 2 del Decreto 80/1990 del 24 de febrero, que reconoce oficialmente los Centros de Información Juvenil de Andalucía, indica que los centros de información juvenil son "aquellos que promovidos por personas físicas o jurídicas, a través de iniciativas públicas o privadas que sin ánimo de lucro, tengan por objeto el ejercicio de actividades de carácter informativo, dirigidas a los jóvenes y prestadas directamente al público, sin que puedan establecerse limitaciones en cuanto la información y a los usuarios, y que por voluntad de sus titulares pretendan ser reconocidos y censados oficialmente".

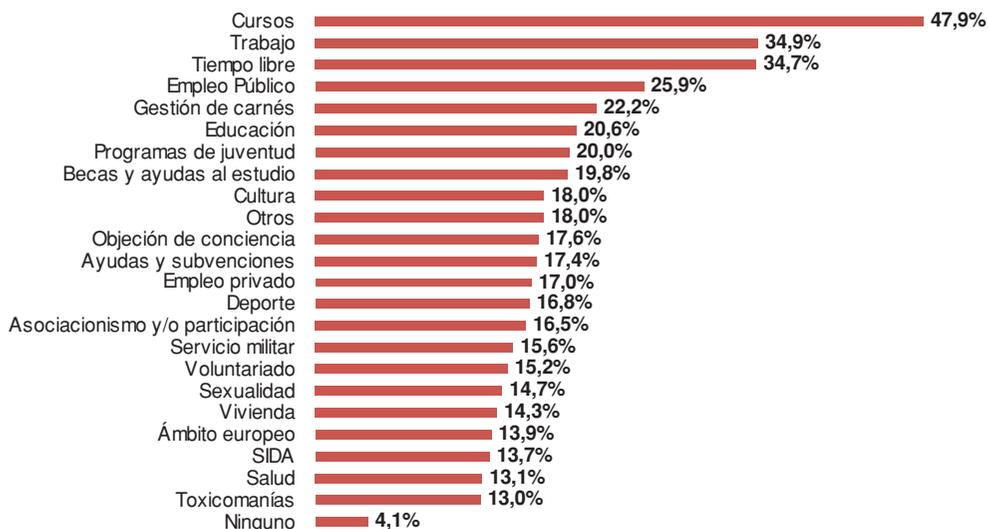
Legislación (57%) y problemas concretos como el SIDA (62%) o la Anorexia y bulimia (49%).

Aunque no se efectúan sistemáticamente en todos los Servicios actividades de control de usuarios para conocer sus demandas y carencias informativas, sí es cierto que aquellos SIJ que desarrollan este tipo de estudios intentan acomodarse en la medida de lo posible a las necesidades del público al que prestan servicio.

También existen experiencias conjuntas organizadas entre diversos organismos con la finalidad de ofrecer servicios específicos de información y asistencia sobre un tema, compartir recursos o dar a conocer algún servicio. Así ha ocurrido, por ejemplo, con diversos proyectos piloto sobre Sexualidad y Contracepción desarrollados conjuntamente por el Ministerio de Sanidad y Consumo, el Instituto de la Mujer y el Instituto de la Juventud.

Los servicios solicitados en mayor medida por los jóvenes usuarios en el año 2000 reforzaban el proceso de demandas orientadas a la profesionalización que se venía produciendo desde el inicio de la década de los noventa. La mayoría de las consultas se orientaban a fortalecer la mayor formación y profesionalidad de los jóvenes. Asimismo, en los últimos años del pasado siglo (1995-2000) se incrementaron considerablemente las demandas relacionadas con el ocio y el tiempo libre.

Tipo de información que solicitan los usuarios en los Servicios de información juvenil, año 2000



Fuente: INJUVE. II Encuesta sobre la demanda informativa de los jóvenes en los Servicios de información juvenil y el perfil de los usuarios en el año 2000.

Esta dualidad formación/ocio, respondía y aún hoy responde, a una lógica de socialización juvenil en la que los jóvenes están empeñados en adquirir un mayor grado de especialización que les permita obtener ciertas garantías de éxito profesional, al mismo tiempo que parecen no querer renunciar a su tiempo de ocio. Y precisamente fue en el área de Tiempo libre donde se apreció el mayor grado de satisfacción, según las consultas a los usuarios del año 2000, seguidas de las informaciones sobre Cursos.

En cuanto a los servicios ofertados por los SIJ peor valorados por los jóvenes en la citada investigación del año 2000 figuraban los de Empleo, Vivienda y Entorno Europeo. Cabría reconsiderar el hecho de que esa oferta informativa que gozó de un menor grado de satisfac-

ción correspondía, y se mantiene actualmente, con las principales preocupaciones personales de los jóvenes: el empleo y la vivienda.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 5.1. Contenidos ofrecidos por los SIJ

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Tipo de contenidos ofrecidos	No existe una pauta que regule los contenidos mínimos con los que todo SIJ debería contar	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Establecimiento por parte de los niveles superiores del sistema de una relación de contenidos básicos ➔ Dotación a cada SIJ del lote mínimo de fondos considerados indispensables en cualquier SIJ
Valoración de los contenidos ofrecidos	No todos los SIJ realizan estudios de usuarios para conocer sus necesidades informativas	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Promover la realización de estudios de usuarios ➔ Elaborar modelos estandarizados para el control de usuarios que puedan ser compartidos por todos los SIJ españoles y que permitan la realización de valoraciones conjuntas
Satisfacción de los usuarios con los contenidos ofrecidos	El grado de satisfacción de los usuarios por los contenidos informativos no es positivo en todos los casos	➔ Realizar estudios de usuarios para conocer nivel de satisfacción y, en su caso, tomar las medidas adecuadas para subsanar las deficiencias detectadas

5.2. Fondos documentales disponibles

El fondo documental es el punto de referencia y el instrumento básico al servicio de las tareas de difusión de la información. La disposición de los fondos debidamente ordenados y catalogados sirve de soporte a los servicios de información y también constituye un material de consulta directa a disposición de todas las personas, jóvenes usuarios e investigadores, interesadas en dicha información.

El 65% de los SIJ españoles disponen de una biblioteca o fondo bibliográfico documental, siendo menor la constitución de viajotecas (26%), hemerotecas (22%) y mediatecas (11%).

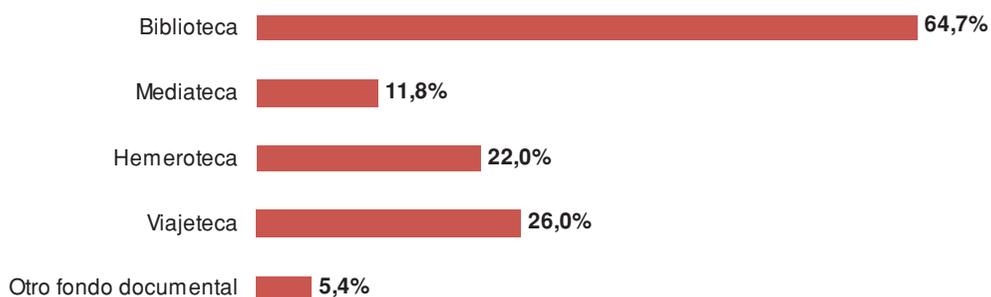
Es frecuente que los SIJ dispongan de un fondo bibliográfico o biblioteca, de hecho las encuestas revelan que dos de cada tres Servicios de información juvenil (65%) lo tienen; coincide además que gran parte de los SIJ que disponen de biblioteca son centros promovidos por instituciones públicas o privadas (universidades, asociaciones, etc.).

Lo que no es homogéneo es el volumen de la colección, que en algunos casos se limita a unos pocos dossiers de folletos informativos y en las bibliotecas más amplias puede llegar a tener miles de volúmenes. Como en otros tantos aspectos, el espacio disponible y los recursos presupuestarios son algunos de los factores que condicionan tanto el tamaño como el tipo de las colecciones documentales.

La diversidad de formatos o soportes informativos, especialmente en lo que a algunos contenidos específicos se refiere, ha permitido a otros Servicios, en porcentajes bastante menores, organizar sus propias colecciones de materiales de viajes (viajetecas, 26%), hemerotecas (22%) y en menor medida mediatecas (11%). La existencia de hemeroteca y viajeteca es más propia de los municipios de tamaño intermedio y urbano y guarda una estrecha relación con las mayores tasas de población juvenil en las localidades en las que se encuentran.

En algunos foros de debate y encuentros de profesionales de los SIJ se han alzado voces solicitando al Instituto de Juventud que establezca una lista de materiales indispensables y provea a todos los SIJ de, al menos, ese material mínimo.

Fondo documental de que disponen los Servicios de información juvenil



Otras tecas

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha permitido la creación de nuevos espacios virtuales que funcionan como fondo documental pero desde la red. Estas nuevas tecas podrían definirse como colecciones virtuales de documentos que, albergados en un servidor de Internet, están a disposición de los SIJ para la consulta de sus materiales y que, al mismo tiempo, permiten que los propios Servicios enriquezcan dichos fondos mediante la incorporación de la información propia de su ámbito de actuación. Se trata, por tanto, de colecciones documentales sin ubicación física pero que, salvando las exigencias de conexión a la red y los conocimientos mínimos del software necesario, gozan de gran aceptación y suponen muchas ventajas a los SIJ, especialmente a los que disponen de menos recursos para la adquisición de materiales.

Uno de los cometidos de la Red de Servicios de Información Juvenil de nuestro país es precisamente el de evitar la duplicación de esfuerzos por medio de una acción cooperativa. No obstante, la estructura piramidal de dicha red, donde el flujo del suministro de la información circula desde los Centros Coordinadores de cada Comunidad Autónoma a los demás Servicios de Información Juvenil, satura a dichos Centros Coordinadores y provoca grandes problemas de actualización de la información.

Red de centros¹⁶

En la estructura de la Red de Centros de Información, Documentación y Asesoramiento Juvenil española se distinguen tres niveles de actuación: el INJUVE a través del Servicio de Información y Difusión; los Centros Coordinadores de las Comunidades Autónomas; y los Centros de Información Locales o Supramunicipales.

¹⁶ BERTOLÍN, Pepa. Criterios operativos para la Coordinación de Centros de Información y Documentación para la Juventud. En: Revista de Estudios de Juventud, n. 16, diciembre 1984, p. 97-105

Cada uno de estos niveles tiene asignadas unas funciones específicas. Son misiones del Servicio de Información y Difusión la creación de un banco de datos a nivel estatal, así como el establecimiento de relaciones internacionales en materia de información y documentación juvenil. Igualmente, se ocupará del apoyo de las iniciativas de los Centros Coordinadores y de la coordinación entre los mismos. También ha de planificar, conjuntamente con las Comunidades Autónomas, los programas de formación de formadores, de investigación y todos aquellos que sean de interés común. Finalmente, también en colaboración con las CC.AA. ha de definir la línea de publicaciones juveniles.

Por su parte, los Centros Coordinadores son los encargados de crear los bancos de datos de carácter autonómico y facilitarlos tanto al INJUVE como a los Servicios de información juvenil de él dependientes. Colaboran con el INJUVE en los aspectos mencionados en el párrafo anterior y sirven de apoyo y de elemento coordinador de los Centros Locales.

Finalmente, los centros municipales se ocupan de proporcionar la información directa al joven.

En aras del desarrollo de nuevas redes de carácter horizontal, compuestas a partir de la colaboración de todos los centros en los diferentes niveles o ámbitos de actuación, han surgido en nuestro país diversas iniciativas que están prosperando exitosamente. Se trata, principalmente, de proyectos cooperativos entre SIJ de entornos cercanos, de mancomunidades, de provincias o incluso de una misma comunidad autónoma. Aprovechando la afinidad que les confiere la proximidad territorial y en muchas ocasiones una misma realidad social que aporta una impronta común a la población juvenil a la que dan servicio, con similares necesidades y expectativas, estos proyectos de cooperación se sirven de las tecnologías para compartir tanto la información propiamente dicha como modos de trabajo, conocimientos entre profesionales, organizar actividades conjuntas para dinamizar a la población juvenil, etc. Con la ventaja de que la información está disponible en cualquier momento.

Se citan a continuación algunos ejemplos que ya están funcionando satisfactoriamente en el territorio español:

- Xarxa Joves.net. Se trata de un Consorcio integrado por las Concejalías de Juventud de 21 Ayuntamientos del área metropolitana de la ciudad de Valencia que han creado una red intermunicipal de información, recursos y participación juvenil. Esta experiencia de trabajo en red tiene su origen en la necesidad de compartir recursos y trabajo en torno a la edición de campañas de información destinadas a la población joven de algunos municipios de la comarca de L'Horta (valencia).

- Xarxa Infojove. (<http://infojove.caib.es>). Se trata de un espacio virtual desde el que se oferta una amplísima información y al mismo tiempo se ponen a disposición de usuarios y trabajadores información de interés clasificada: bases de datos (asociaciones, actividades, alojamientos, etc.), legislación específica sobre información juvenil, buenas prácticas, formación, subvenciones, weblogs, etc.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 5.2. Fondos documentales disponibles

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Volumen de la colección	<p>El volumen de la colección documental no es homogéneo en todos los centros ni proporcional (en muchos casos) a las actividades y al público del SIJ</p> <p>Se observa que los centros dependientes de las administraciones autonómica y local disponen en líneas generales de fondos documentales más escasos</p>	<p>➔ Dotar a todos los SIJ al menos de un volumen de fondos mínimo para garantizar un servicio de calidad a los usuarios</p> <p>➔ Dotar a las CC.AA. y a los entes Locales de presupuestos suficientes como para que provean a los SIJ de ellos dependientes de los materiales necesarios</p>
Desarrollo de Hemerotecas y Viajetecas	Poca cantidad de estas colecciones	➔ Estudiar las necesidades específicas de cada SIJ al respecto
Desarrollo de Mediatecas	Es especialmente notable que, a pesar de la gran expansión que están teniendo estos productos informativos y con la amplísima variedad de temáticas disponible, los SIJ no hayan creado o, en su caso, incrementado sus colecciones multimedia	➔ Aprovechar las ventajas que ofrecen los nuevos soportes multimedia para aumentar los contenidos sobre los que se informa, beneficiándose asimismo de la reducción de espacio
Uso cooperativo de fondos	<p>Bajo porcentaje de uso de los fondos documentales en red y bajo nivel de participación en bases de datos compartidas de fondos</p> <p>La estructura piramidal de la Red de SIJ española dificulta el uso cooperativo de fondos entre SIJ</p>	<p>➔ Dotar a todos los SIJ de las infraestructuras necesarias</p> <p>Realizar formación de profesionales</p> <p>➔ Transformar la estructura de la red en un sistema horizontal que dote a todos los nodos de capacidad de actuación</p>
Proyectos cooperativos de fondos	Falta de conocimientos por parte de los profesionales para poner en marcha o unirse a proyectos cooperativos para compartir fondos	<p>➔ Desarrollar campañas de formación</p> <p>Exponer en bases de datos de acceso común la oferta existente en este sentido</p> <p>➔ Exponer en una base de acceso común las experiencias llevadas a cabo y la forma de resolver los problemas más frecuentes</p>
Documentación electrónica	<p>Falta de conocimientos por parte de los profesionales para hacer uso de los fondos disponibles por la red</p> <p>Falta de conocimientos para manejar documentos electrónicos</p>	<p>➔ Desarrollar campañas formativas dirigidas a profesionales</p> <p>Fomentar el desarrollo de foros de profesionales</p> <p>➔ Desarrollar campañas formativas dirigidas a profesionales</p> <p>➔ Fomentar el desarrollo de foros de profesionales</p>

5.3. Soportes de difusión y dinamización

El formato en que se difunde la información es un elemento fundamental a tener en cuenta por los Servicios de Información Juvenil en la medida en que constituye uno de sus principales escaparates para hacer llegar los contenidos a los jóvenes. En muchos casos es el propio soporte el que incide o condiciona de algún modo los contenidos, por lo que resultará también muy útil la planificación y el estudio de los medios más idóneos y de los contenidos que se difundirán por las distintas vías. Sin embargo, es tal la variedad de informaciones que los SIJ tienen a su disposición para ofrecer a los jóvenes que prácticamente todos los formatos tienen algún modo de aplicación en los SIJ.

Los altos porcentajes de uso de buena parte de los formatos propuestos en la encuesta remitida a los SIJ parecen indicar que los Servicios de información juvenil de nuestro país efectivamente recurren a la utilización de múltiples formas de difusión de sus productos y actividades.

Los formatos en que se difunde la información en los SIJ son muchos y variados: folletos (80%), tabloneros y paneles informativos (70%), carteles y murales (66%), participación en espacios radiofónicos (38%), prensa escrita (34%), revistas (30%) y televisión (19%)

La mayoría de los SIJ sigue apostando por las vías de promoción y dinamización consideradas como tradicionales. Así, el folleto es el medio más utilizado, en un 80% de los casos. Su fácil manejo y portabilidad, el carácter sintético en la exposición de los contenidos, unidos a un atractivo diseño gráfico en la mayoría de los casos, hacen que la gran mayoría de los Servicios de Información Juvenil de nuestro país sigan empleando esta forma de difusión.

También gozan de gran aceptación los tabloneros y los paneles informativos (70%), los carteles y murales (66%), los cuales ofrecen información puntual en muchos casos generada por el personal de los SIJ, acorde con las necesidades y gustos del público al que dan servicio y ordenada por ámbitos temáticos, facilitando la localización de la información de interés. Estos soportes a menudo se ubican en diferentes puntos de la localidad y en ellos se sintetiza la información de interés, invitando a los interesados a que acudan al SIJ para ampliarla.

Un buen número de Servicios apuesta también por la difusión de sus contenidos a través de los medios tradicionales de comunicación de masas: radio (38%), prensa escrita (34%), revistas (30%) y televisión (19%). Se trata fundamentalmente de pequeños espacios de participación en medios de difusión local o autonómica que se realizan con la finalidad de llegar a un mayor número de usuarios y aumentar las posibilidades de integración de ciertos sectores juveniles que sí son consumidores de estos medios pero que habitualmente no visita las instalaciones del SIJ. La intervención en programas de radio y televisión a menudo supone además una actividad muy motivadora para los jóvenes voluntarios, en cuanto que son ellos mismos los que elaboran y presentan los programas y los que seleccionan los contenidos a difundir conforme a sus criterios en calidad de jóvenes. Las colaboraciones con medios de prensa escrita y revistas consisten en la mayor parte de los casos en envíos de documentos de interés juvenil (convocatorias, ofertas de empleo, actividades de voluntariado y asociacionismo,...) que se publican en las secciones correspondientes en las ediciones diarias o bien a modo de suplementos.

Los SIJ recurren también a la difusión por medio de charlas (45%), campañas puntuales (43%), envíos por correo postal (40%) o mediante la publicación de guías y otros documentos monográficos (26%).

Otras formas de difusión bastante utilizadas son las charlas (45%), impartidas en muchos casos en instituciones docentes, asociaciones, etc., campañas promocionales puntuales (43%) y envíos de información por correo postal (40%). Y, por supuesto, los tradicionales materiales bibliográficos. Alrededor de uno de cada cuatro servicios recurren a la publicación de guías u otros documentos de carácter temático (el 26% de los centros, en ambos casos) para informar de recursos educativos, culturales, asociativos, de empleo, vacaciones, etc.

Son menos habituales la utilización de Corresponsales y Antenas informativas (20%), participación en Ferias (19%), megafonía callejera (10%), foros (9%) y envío de mensajes SMS a móviles y participación en revistas digitales (6%).

Aunque en menor medida, las Corresponsalías y las Antenas (20%) también son una forma de difusión utilizada por alrededor de uno de cada cinco Servicios de Información Juvenil. La participación en Ferias se estima en un 19% según las encuestas recibidas. Finalmente, son muchos menos los SIJ que recurren a otras formas de difusión como la megafonía callejera (10%), los foros (9%), los mensajes a móviles y las revistas digitales (6%).

Algunos SIJ municipales, casi siempre con la participación y la promoción de las correspondientes Concejalías o Servicios de Juventud Municipales, han implantado líneas de información telefónica de atención directa a jóvenes. Suele tratarse de teléfonos gratuitos o semi-gratuitos para el usuario, donde se les informa de asuntos generales de su interés o de cuestiones más específicas como sexualidad, empleo, etc, normalmente atendidas por personal especializado y que contemplan la posibilidad de reorientar las demandas de información, en su caso, hacia centros más adecuados. Los estudios de uso realizados en torno a algunas líneas ya implantadas revelan datos muy halagüeños en cuanto a la aceptación de los mismos y a la satisfacción por los servicios prestados. La comodidad del servicio para el usuario, así como la confidencialidad y el anonimato que proporciona son factores que inciden positivamente en su uso y a los que se otorga mayor importancia que al coste económico, si lo hubiera, de las llamadas telefónicas. Algunos de estos servicios se fusionan con servicios generales de atención al ciudadano.

Otro sistema en auge consiste en el envío de paquetes informativos mediante mensajería SMS a los teléfonos móviles de los usuarios. El continuo descenso de su coste hacen de este servicio una forma idónea para transmitir la información de interés a los jóvenes, puesto que un porcentaje muy alto de ellos dispone de teléfono móvil.

Podrían citarse algunos ejemplos más de formatos de los que algunos SIJ han hecho uso para la difusión de sus actividades, fruto en muchos casos del ingenio y la imaginación presentes en gran parte de los profesionales que desarrollan su actividad profesional en torno a los jóvenes. Por ejemplo, la elaboración de vídeos, CD y otros materiales audiovisuales, fundamentalmente con carácter didáctico; la utilización de pantallas de información dinámica ubicadas en puntos estratégicos de los municipios y ciudades; puesta en marcha de cajeros informativos; pantallas táctiles, etc.

De algunos de estos formatos menos extendidos se hará una breve reseña a continuación, al entenderse que todas las posibilidades de comunicación que se han abierto gracias al desarrollo de las tecnologías de la información merecen una mayor atención; no tanto por el uso actual que hacen de ellos los Sistemas de Información Juvenil, que ya se ha visto que es relativamente bajo en algunos casos e inexistente en otros, sino por ofrecer una somera aproximación del potencial que estos formatos suponen para los SIJ.

En el marco de la sociedad actual, con una juventud dominada por el entorno multimedia y cada vez más familiarizada con el manejo de ordenadores y de todo tipo de equipamientos electrónicos en general, los nuevos soportes informativos abren nuevas vías a la comunicación. En general, el público joven siente fascinación por los medios audiovisuales y por todo lo relacionado con los nuevos entornos digitales de la comunicación, entre los cuales se desenvuelven además con gran facilidad. Oportunidad que los SIJ deberían aprovechar para dar prioridad a la difusión por medio de los nuevos canales. Pero existen más ventajas que la digitalización ofrece y que estos centros también han de considerar:

- La multiplicación del efecto dinamizador de los productos y servicios
- La disponibilidad de la información en cualquier momento y en cualquier lugar, evitando desplazamientos innecesarios y facilitando la autoconsulta.
- La posibilidad de consultar en red todo tipo de bases de datos
- La posibilidad de ofrecer a los usuarios información “a la carta”
- La posibilidad de reunir en torno a foros temáticos a todo tipo de personas, aunque se encuentren muy distantes físicamente unas de otras.

- Como extensión del punto anterior, la posibilidad de testar y conocer de primera mano los intereses y necesidades de la población joven.
- El bajo coste de la mayoría de estos servicios
- La gran variedad de modos de difusión.

De cara al trabajo interno de los SIJ, las tecnologías facilitan las tareas de localización y de acceso a las fuentes de información, ayudan a una mejor discriminación de la información relevante y permiten una distribución sencilla y barata de la información, al tiempo que facilitan la actualización de los contenidos, que es otra forma de fidelización de los *clientes* de los SIJ.

Por todo ello, los Servicios de información juvenil han de adoptar una actitud activa ante las tecnologías de la información y la comunicación y salir al encuentro de los jóvenes por unas vías por las cuales conocen de antemano que éstos se mostrarán especialmente receptivos.

El correo electrónico, una de las primeras aplicaciones a las que dio fruto el nacimiento de Internet, es un sistema que goza de un amplio nivel de aceptación y del que ya hacen uso –diversos usos– el 57% de los centros encuestados. Además de facilitar y agilizar el contacto entre centros e instituciones y permitir el envío masivo de circulares, boletines informativos y documentos varios entre profesionales, el correo electrónico permite a los informadores remitir información ajustada a las necesidades de los usuarios y realizar campañas de difusión masiva de forma rápida y económica.

El 43% de los centros manifiesta utilizar Internet para la difusión de sus actividades y servicios, aunque no se especifica cuáles son exactamente esos usos.

Una de las múltiples posibilidades que ofrece la red de redes es la creación de páginas web, auténticos escaparates al mundo que pueden cambiar transversalmente el ámbito de difusión inicialmente local o restringido de algunos centros. Aunque esta actividad requiere de un gran trabajo de planificación y diseño y de unos conocimientos técnicos de los que gran parte de los profesionales de los SIJ carecen, son ya algunos los Servicios de información juvenil que, o bien con sus propias capacidades o bien contratando a terceros la puesta en marcha de la web, se encuentran ya navegando por la red de redes. En líneas generales, el hecho de disponer de un espacio web permite a los SIJ acceder a un número de usuarios ilimitado, y a éstos el disponer de la información en cualquier momento y en cualquier lugar; además, ofrece vías muy interesantes de retroalimentación que redundan en una mejora del servicio.

Si bien también es cierto que esta nueva vía de difusión requiere de un continuo trabajo de seguimiento y de mantenimiento que no todos los Servicios de Información Juvenil tienen capacidad de asumir, es, a nuestro entender, tarea de las administraciones competentes dar prioridad a estas nuevas vías de difusión en sus políticas de juventud.

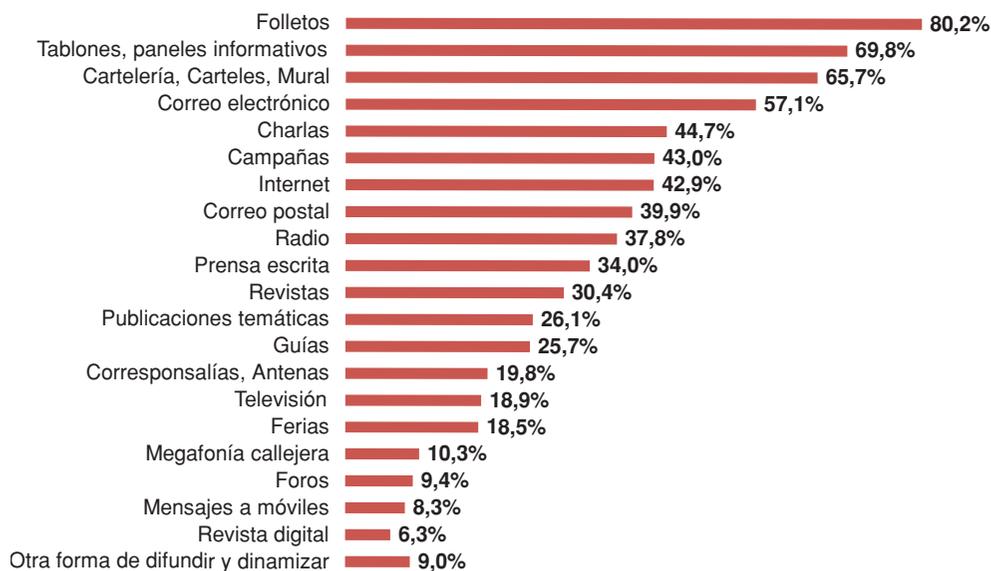
Los chats y foros de discusión, como ya se ha mencionado, también son métodos a tener en cuenta por los SIJ tanto para crear dinámicas de participación y debate entre los propios jóvenes y con los distintos profesionales como para conocer de primera mano sus necesidades y opiniones.

Estos son solamente algunos ejemplos de usos de elementos ya cotidianos en el entorno de nuestros jóvenes que pueden y deben ser utilizados por los SIJ para prestar un servicio de mayor calidad a la población juvenil.

Haciendo otro tipo de análisis, los datos obtenidos permiten intuir que el uso de las formas de difusión más tradicionales y las que suponen un menor coste coinciden con SIJ implantados en municipios rurales y con menores tasas de población joven y también con centros gestionados por las administraciones públicas local o autonómica.

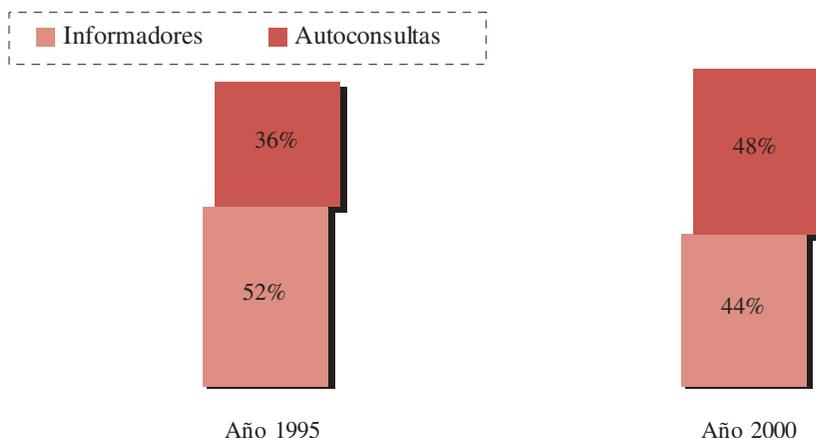
En cambio, aquellos centros promovidos por instituciones, tanto públicas como privadas, externas a la Administración, hacen un mayor uso de publicaciones de diversa envergadura, ferias y servicios vinculados al uso de Internet. Coincide también que se trata de SIJ ubicados en entornos urbanos o intermedios, que los municipios donde se alojan tienen mayores porcentajes de población juvenil y frecuentemente el SIJ en cuestión cubre un ámbito de actuación supralocal.

Formas de difundir y dinamizar las actividades y servicios



La evolución en las formas de consulta que ya se observaba en el año 2000 con el aumento de las autoconsultas y el descenso de las demandas a través de informadores hace pensar en la necesidad de reforzar estas formas de difusión y dinamización. En la actualidad los jóvenes se muestran cada vez más independientes y están acostumbrados a autogestionar sus propias demandas informativas siempre que la presencia del informador no resulte imprescindible. Estas transformaciones en las formas de consulta obligan a los SIJ a destinar recursos y espacios físicos y virtuales para favorecer esta creciente demanda juvenil de información autogestionada.

Evolución de las formas de consulta en los Servicios de información juvenil (1995-2000)



Fuente: INJUVE. II Encuesta sobre la demanda informativa de los jóvenes en los Servicios de información juvenil y el perfil de los usuarios en el año 2000.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 5.3. Formas de difusión de la Información juvenil desde los SIJ

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Valoración de los formatos	No se tiene conocimiento del grado de valoración y aceptación de los diferentes formatos de difusión por parte de los jóvenes.	➔ Elaboración de procedimientos de evaluación en torno a la calidad y eficiencia de los productos a través de los cuales se difunde la información del SIJ
Adecuación de los soportes	No está claro que todos los soportes mediante los cuales se difunde la información se ajusten a las necesidades de los jóvenes.	➔ Que los SIJ reevalúen los distintos soportes informativos para adaptarlos a las demandas de los jóvenes
Uso de los nuevos soportes	Desconocimiento por parte de muchos informadores acerca de la utilización de los nuevos soportes informativos.	➔ Publicar guías sobre utilización de soportes Programas formativos
Elaboración de nuevos soportes y formatos	Duplicación de esfuerzos en la elaboración de productos informativos similares.	➔ Colaboración en la realización de soportes informativos entre centros de formación con similares características e igual tipología de demandas
Correo electrónico	Uso no muy elevado del correo electrónico como instrumento de difusión de información.	➔ Potenciar su uso como herramienta de difusión
	SIJ de entornos rurales y con menor tasa de jóvenes son los que hacen mayor uso de los soportes y formatos tradicionales.	➔ Informar acerca de las especiales ventajas que ofrecen los nuevos soportes para centros dispersos de las grandes áreas urbanas
Páginas web	No se conoce el grado de satisfacción y utilidad de las páginas web.	➔ Elaboración de procedimientos de evaluación en torno a la calidad y eficiencia de los productos a través de los cuales se difunde la información del SIJ
Difusión en medios de comunicación de masas	(Según autores) Necesidad de que exista una presencia constante de la información juvenil de actualidad en los medios de comunicación de masas. (En algunos SIJ) Falta de informadores con conocimientos pertinentes para la relación con los medios de comunicación, necesidad de personal especializado en materia periodística.	➔ Promocionar o incentivar la participación de los SIJ en los medios de comunicación, especialmente los de carácter local más cercanos al ámbito de actuación de cada SIJ ➔ Promover, apoyar y dinamizar los medios de comunicación alternativos gestionados por jóvenes o asociaciones juveniles ➔ El Injuve debería diseñar cursos específicos para los profesionales de los CIJ en el trabajo de intervención en relación con los medios ➔ Dotación de becas para licenciados en Ciencias de la Información y Documentalistas.
Uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	Desconocimiento de muchos profesionales acerca de la implantación y mantenimiento de bases de datos y de procedimientos de trabajo con documentos electrónicos.	➔ Creación de directrices de un sistema de comunicación global, partiendo de las experiencias de comunidades que ya tienen experiencia en tales temas ➔ Desarrollo de programas formativos ➔ Establecer un nodo Internet, en el Injuve o en centros regionales que sea un foro de comunicación a nivel nacional y europeo

5.4. Los servicios de asesoría especializada

Las asesorías son un tipo de 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, con el fin último de intentar modificar conductas marginadoras e intolerantes, potenciar actitudes positivas y fomentar los valores de tolerancia, respeto y solidaridad.

“Con la ayuda de los profesionales que trabajen en estos centros, los y las jóvenes que se dirigen a los SIJ han de encontrar la información y en soporte necesarios para poder comprender la información que se les facilita, que se ajuste a sus necesidades y motivaciones, para poder tomar las decisiones necesarias para alcanzar su proyecto de autonomía personal, ya sea a nivel formativo, laboral, de ocio, etc”¹⁷.

Al igual que ocurre con el resto de actividades que desarrollan los SIJ, las asesorías se han caracterizado por tratarse de modelos de atención al público basados en la personalización, la empatía y la orientación, aspectos por los cuales esta forma de trabajo ha sido muy valorada por la población joven. Pero existen también otros factores a los cuales se podría atribuir la buena acogida por parte de los jóvenes de estas iniciativas, que son las siguientes:

- Posibilidad de acceder a una información especializada y gratuita, que de otro modo solamente podrían obtener pagando los servicios de un asesor especializado, lo cual les resulta en general especialmente difícil dadas las dificultades de los jóvenes para conseguir la independencia económica.
- Reciben la información directamente en el SIJ, un entorno que les resulta cómodo y familiar puesto que ya acuden al centro a satisfacer otras necesidades informativas.
- En todo momento se respeta tanto la confidencialidad como el anonimato de los usuarios.

Las asesorías surgieron en la década de 1980 ante la necesidad detectada de cubrir un vacío informativo y educativo y de la creciente demanda de una información específica que ayudase a los jóvenes en los múltiples procesos de toma de decisiones en los que se ven envueltos durante su etapa de juventud. Los actuales modos de vida de los jóvenes provocan unas necesidades informativas cada vez más complejas y al mismo tiempo exigen una mayor pertinencia y utilidad de las respuestas recibidas.

Uno de los proyectos pioneros en nuestro país fue la Asesoría Jurídica que el Centro Regional de Información y Documentación de la Comunidad de Madrid puso en marcha el mismo año de la creación del Centro, en 1985¹⁸. En 1986 y 1987 se desarrollaron respectivamente los programas piloto “Juventud y Contracepción” y “Prevención de Drogodependencias”, que dieron lugar a las correspondientes asesorías de Orientación Sexual y de Prevención de Drogodependencias, y a lo largo de los años posteriores se fueron creando todos los demás servicios que hoy siguen funcionando exitosamente (Estudios, Creación de empresas, Asociacionismo, Profesiones, ...)

En el intento de acercamiento a los jóvenes, los servicios de asesoría se prestan habitualmente en las propias instalaciones de los Servicios de Información Juvenil como uno más de sus servicios, dentro de los horarios en que el SIJ permanece abierto al público y en algunos casos mediante cita previa.

Es necesario proporcionar a cada usuario una respuesta adecuada a sus necesidades y a su contexto específico, lo que conlleva a la necesidad de plantear un ajuste progresivo de las demandas y a la consideración de tres estadios o niveles de atención:

¹⁷ ALBORNÀ, Ramón; MADRID, Olga. Información y asesoramiento especializado. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 85-100.

¹⁸ NECESIDAD de información en la sociedad actual y en los jóvenes. Información, orientación, asesoramiento (Comunidad de Madrid). En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, 1994 (Inédito).

- *Información*: consiste en ofrecer información puntual en respuesta a una demanda concreta. Se ofrece de forma directa o bien vía telefónica o por correo postal y/o electrónico a personas individuales y colectivos.
- *Orientación*: en la labor de orientación se facilitan al joven todas aquellas herramientas y elementos de reflexión que le permitan comprender la información que se le ha facilitado, así como tener en cuenta todos los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones.
- *Asesoramiento*: implica la asistencia y el seguimiento del caso concreto y en muchos casos el consejo de los expertos desde su posición de especialistas en el tema tratado.

De la simple descripción de estos tres estadios se desprende que el perfil habitual del informador juvenil español no es generalmente el adecuado para la prestación de estos servicios especializados. Los profesionales que atienden las asesorías cumplen una labor informativa y educativa al mismo tiempo, por ello deben estar bien formados y tener una amplia experiencia en el trabajo con jóvenes. No obstante, desde su condición de servicios universales y generalistas, los SIJ sí deberían poder garantizar como mínimo las labores de información y de orientación, y de disponer de los recursos adecuados y suficientes como para poder derivar al usuario a los organismos pertinentes para garantizarle el asesoramiento por parte de personal cualificado.

Lo más lógico, puesto que el informador juvenil no puede ser omnipotente y omnipresente, es derivar estas consultas hacia servicios especializados ya existentes en el entorno de los SIJ. Y eso es lo que habitualmente se está haciendo, principalmente en aquellos SIJ dependientes de las administraciones Local y/o Autonómica: derivar las consultas hacia otros departamentos e instancias especializados en la materia (Concejalías o Consejerías de Empleo, Sanidad, Vivienda, ...) De este modo se aprovechan los conocimientos del personal más cualificado en cada caso, al tiempo que se dan a conocer las dependencias hacia las cuales se derivan las consultas y se mejora la imagen corporativa de la Administración. En el caso de Servicios dependientes de Universidades, Asociaciones, Unidades de Acuartelamiento, etc., lo habitual es establecer acuerdos con los respectivos profesionales y acudir directamente a ellos para satisfacer las demandas informativas más específicas.

Nuevamente, ha de ser en el marco de las políticas de información juvenil donde se diseñen las estrategias y se pongan en marcha los dispositivos adecuados en coordinación con otros servicios públicos especializados y con las entidades juveniles pertinentes.

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.

Los SIJ promovidos por entidades públicas o privadas son los que más habitualmente ofrecen servicios de asesoría de tipo jurídico o legal, laboral y de actividades relacionadas con el voluntariado o la interculturalidad.

Los datos de las encuestas parecen mostrar también una tendencia a que sean los municipios con menor tasa de población juvenil los más propensos a ofrecer asesoramiento relativo a nuevas tecnologías, vivienda, tiempo libre y voluntariado.

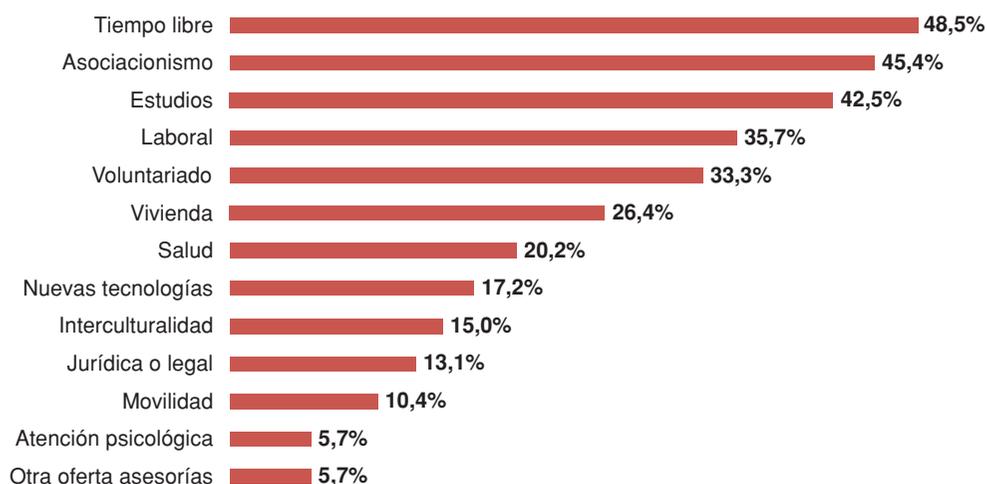
Las asesorías relativas a la atención psicológica y a cuestiones relacionadas con la movilidad parecen estar más presentes en los centros con un ámbito de actuación extraterritorial, mientras que los servicios de ámbito supralocal muestran una tendencia a desarrollar más servicios de asesoramiento vinculados al voluntariado y el asociacionismo.

Las tecnologías de la información y la comunicación también ofrecen soluciones para el desarrollo de servicios especializados de asesoría online. Esta modalidad todavía se encuen-

tra en una fase incipiente, puesto que requiere del diseño de interfaces más sencillas y amables para el usuario, de la mejora de las formas de acceso, de las infraestructuras, del establecimiento de marcos de cooperación entre SIJ y organismos especializados. Ya se están desarrollando en nuestro país algunas iniciativas muy interesantes al respecto, pero se trata en cualquier caso de un método prometedor que seguramente en poco tiempo sufrirá un gran desarrollo.

En definitiva, podemos concluir que actualmente las asesorías se constituyen como línea básica de actuación en el ámbito de la información especializada y que son servicios en pleno auge. Su proyección actual pasa por adecuar la oferta a las demandas predominantes y pretenden también crear nuevas demandas ante determinadas necesidades que subyacen y están latentes en el sector juvenil y que por determinadas razones no se atienden como debieran. El hecho de que sean los poderes públicos quienes la faciliten favorece la credibilidad de los jóvenes en las instituciones, al tiempo que permite un contacto directo con la Administración y supone un giro importante en cuanto a la tradicional imagen de inaccesibilidad de la misma.

Oferta en Asesorías (Información Especializada) en los Servicios de información juvenil



Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 5.4. Servicios de asesoramiento especializado

Situación actual y propuestas de mejora

Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Prestación de asesorías especializadas	<p>Muchos SIJ no están en condiciones de ofertar servicios de asesoría especializada por falta de medios</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Establecer convenios con departamentos o instituciones vinculadas a los temas de mayor interés de los jóvenes para prestarles asesoramiento en colaboración con el SIJ. ➔ Indagar en las posibilidades de establecer acuerdos para desarrollar asesorías compartidas. ➔ Aprovechar las ventajas que ofrecen las tecnologías de la inf. y comunicación.

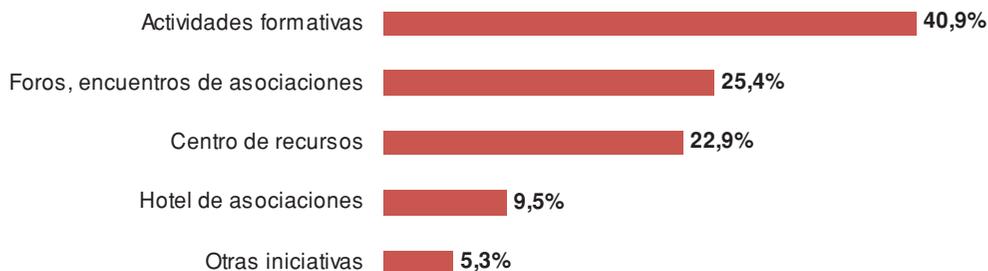
5.5. Los SIJ como promotores de otras iniciativas

a) Fomento de la Participación y el Asociacionismo

Como complemento a las actividades de difusión de la información y de asesoramiento, algunos Servicios de Información Juvenil participan también en el desarrollo de otras iniciativas, bien cediendo sus instalaciones y sus recursos o bien como promotores directos de las mismas. El SIJ se convierte así en un mecanismo generador de iniciativas, un lugar de reunión y punto de encuentro de ciudadanos que comparten los mismos intereses, al tiempo que ejerce una función mediadora entre los jóvenes y la Administración. Así,

El 41% de los SIJ promueve actividades formativas, el 25% realiza foros y encuentros de asociaciones, un 23% de servicios sirven como centro de recursos y un 10% promueven hoteles de asociaciones.

El fomento de la participación y el asociacionismo a través de la promoción de alguna de estas iniciativas en los Servicios de información juvenil



Tanto la realización de actividades formativas como los foros y los encuentros de asociaciones son organizados con mayor frecuencia por centros con un ámbito de actuación supra-local y en municipios donde el índice de población juvenil es inferior a la media española. Por el contrario, la participación de los SIJ como hotel de Asociaciones y como Centro de recursos es más propio de los entornos intermedios o urbanos y se lleva a cabo más frecuentemente en localidades con una mayor tasa de población juvenil.

En cualquiera de sus modalidades, el desarrollo de estas actividades permite a los SIJ establecer relaciones con otros Centros, con profesionales que trabajan en asuntos relacionados con la juventud y también constituyen un modo muy efectivo de dar a conocer el Servicio de Información.

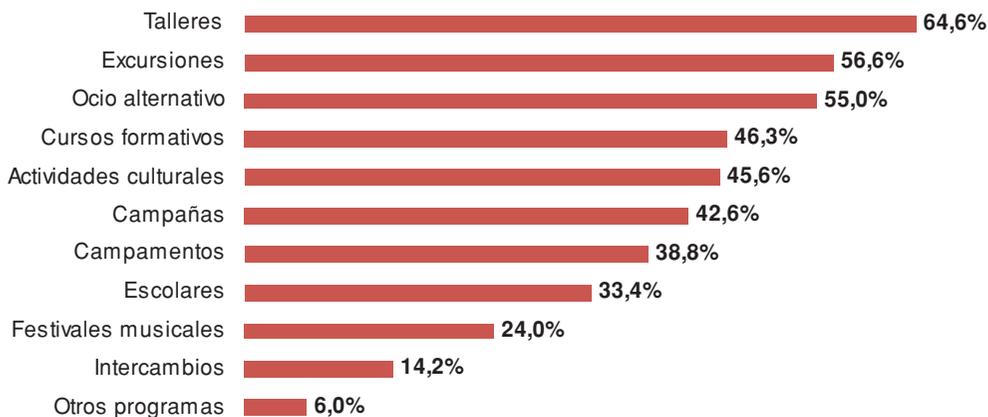
b) Programas de ocio y tiempo libre

Los programas de ocio y tiempo libre son una de las actividades más características de los SIJ en nuestro país. Desde los orígenes de los primeros Centros han formado parte de su oferta informativa y han gozado siempre de una gran aceptación por parte del público juvenil, parte del cual ha conocido los Servicios a partir de haber acudido a informarse sobre este tipo de actividades.

La gran mayoría de los programas de ocio y tiempo libre que desarrollan los Servicios de información juvenil suelen contar con la colaboración de las Administraciones Local o Autónoma y, especialmente, de los Ayuntamientos. Seguidamente se hará un recorrido por los más habituales en la oferta desarrollada por los Servicios de información juvenil españoles.

El espectro de actividades que podrían refugiarse bajo la categoría de “Ocio y Tiempo Libre” es prácticamente ilimitado. No obstante existen ciertos entornos a los cuales los SIJ dedican mayores esfuerzos. El primer puesto de estas actividades corresponde a los talleres, realizados de forma más o menos frecuente por el 65% de los Servicios de Información Juvenil. Las instalaciones o el contexto de los SIJ se constituyen como un espacio idóneo para llevar a cabo este tipo de iniciativas, que si bien tienen una componente lúdica también llevan implícito un aspecto formativo. Además, los talleres son ocasiones ideales para la integración entre diferentes jóvenes, para compartir puntos de vista, ideas, conocimientos,... La temática de los talleres puede ser de lo más variada y por lo general son actividades que se extienden poco en el tiempo y que resultan bastante económicas para los organizadores.

Programas de ocio y tiempo libre que desarrollan los Servicios de Información



Otro tipo de actividad que se realiza con frecuencia son las excursiones. El SIJ participa en ellas, bien directamente como organizador de las mismas o en mayor medida como colaborador con las iniciativas de asociaciones u otras entidades lúdicas.

Algo más de la mitad de los Servicios ofrecen también a sus usuarios, o colaboran en el desarrollo de programas de ocio alternativo, puesto que se trata de actividades promovidas mayoritariamente por los ayuntamientos dada su envergadura y la dotación presupuestaria que requieren. Se celebran durante los fines de semana en muchas ciudades españolas y tie-

nen la finalidad de ofrecer a los jóvenes modos de ocio alternativos a las fiestas en discotecas y al consumo de alcohol y drogas. En general, este tipo de programas ofrecen un combinado de diversión y formación y son gratuitos o a precios simbólicos. Son sólo un pequeño ejemplo de la variedad de la oferta existente: conciertos, cursos de malabares, tatuajes, práctica o campeonatos de diferentes deportes, sesiones de danza, de DJ, cursos de fotografía, etc.

La mayor parte de los servicios juveniles de información realizan talleres (65%), excursiones (56%) y programas de ocio alternativo (55%).

Un segundo grupo de actividades lo conforman la celebración de encuentros, conferencias y otras actividades culturales, así como cursos formativos sobre ocio y tiempo libre. Casi la mitad de los SIJ españoles organizan con mayor o menor asiduidad este tipo de eventos.

Un buen número de servicios de información también ofrecen cursos formativos sobre ocio y tiempo libre (46%), actividades culturales como conferencias o encuentros (46%), campañas (43%), campamentos (39%) y actividades escolares de ocio (33%).

Por último, entre las opciones también habituales, aunque en mucha menor medida debido a su elevado coste o a la complejidad que normalmente entraña su puesta en marcha, se encuentran la celebración de festivales musicales y de programas de intercambios dirigidos a jóvenes.

Sólo el 24% de los centros organiza festivales musicales, y el desarrollo de programas de intercambio no supera el 14%

Campañas y campamentos se organizan preferentemente en lugares con mayor índice de población juvenil y en municipios de tamaño intermedio, mientras que otras actividades que requieren la participación de un mayor número de jóvenes, como son los programas de intercambio, son más frecuentes en SIJ de localidades intermedias y urbanas cuyo ámbito de actuación supera la cobertura local. Otra apreciación significativa es que la celebración de cursos formativos, encuentros y conferencias parecen ser más frecuentes en SIJ de municipios con menor índice de gente joven.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 5.5. Fomento de la participación y el asociacionismo
- C. 5.6. Programas de ocio y tiempo libre

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Costes de la puesta en marcha de diversas iniciativas	<p>Los presupuestos asignados al SIJ condicionan en muchos casos la posibilidad de éstos de actuar como promotores de iniciativas.</p> <p>La organización de estas actividades requiere de una gran dedicación de tiempo, del que muchos informadores no disponen.</p>	<p>➔ Establecer acuerdos entre el SIJ y otros organismos municipales u otras entidades para poder participar conjuntamente en la promoción de iniciativas.</p> <p>➔ Posibilitar colaboraciones de personal cualificado que se dedique a organizar dichos eventos.</p>

6

Metodología de funcionamiento de los SIJ

La parte final del cuestionario enviado a los SIJ pretendía recoger la información relativa a las metodologías de trabajo que desarrollan habitualmente, tanto en lo referente a la gestión de la información como a las actividades de planificación y evaluación del servicio, las acciones destinadas al control de usuarios y los procedimientos de control de calidad.

Todos estos procedimientos son fundamentales si se desea cumplir con los fines generales de los Servicios de Información Juvenil y con los que cada uno se plantee como misiones específicas. Además, todos ellos son complementarios, de modo que el desarrollo de unos aspectos facilita el de los demás; por ejemplo, conocer el perfil de usuarios a los que el centro presta servicio (como también a los grupos de jóvenes que no conocen o utilizan los SIJ) resulta fundamental de cara a una planificación de actividades en aras a intentar paliar las deficiencias encontradas y a mejorar las prestaciones ya existentes.

Tiempo libre (96%), Cursos de formación (95%), Actividades Culturales (92%), Empleo (91%), Premios y concursos (89%), Estudios (88%) y Becas y ayudas al estudio (87%)

6.1. Gestión de la información

La gestión de toda la información que se constituye como materia prima para el trabajo realizado en y por el SIJ puede llevarse a cabo desde los propios centros o bien por parte de otros organismos, generalmente las instituciones que promocionan el servicio. El que sea el propio SIJ quien asuma las tareas de gestión de la información implica que es en el propio centro, y a través de su propio personal, donde se desarrollan parcial o totalmente los trabajos de selección de fondos, clasificación, adquisición, catalogación, ordenación, puesta a disposición de los usuarios y difusión de la información. Lo cual, a su vez, hace suponer que, si se dispone de los recursos necesarios y de la suficiente libertad de actuación, los SIJ podrán ajustarse en mayor medida a las necesidades de su público real y aproximarse a las de los potenciales usuarios.

Un problema bastante comentado entre los profesionales de los SIJ a este respecto hace referencia al *trabajo de fondo* que realizan, en la mayor parte de las ocasiones de forma parale-

la al de atención directa a usuarios. La revisión de catálogos, realización de lecturas o la explotación de webs son tareas necesarias para la selección de los fondos e implican gran dedicación de tiempo y esfuerzos por parte de los profesionales de los Servicios de Información Juvenil. Igualmente, la preparación de los materiales para su puesta a disposición del público, bien sea en tablones informativos, en la página web, en un programa de radio o en cualquiera de los medios de difusión que se empleen; la actualización de los mismos; la respuesta a las solicitudes informativas recibidas por cualquiera de las vías no presenciales; etc. A todas estas, y a muchas otras tareas, ha de hacer frente a diario el profesional de los SIJ sin disponer, en la mayor parte de los casos, ni de un lugar separado ni de un tiempo específico para ello. De ahí que algunos informadores hayan reclamado en diversos foros la necesidad de disponer de una parte de su jornada laboral diferenciada para la realización de estas tareas, independientemente del tiempo que concedan al trabajo en sala y a la atención de jóvenes en el centro.

Internet ofrece nuevas posibilidades de gestión de la información basadas en el desarrollo de bases de datos compartidas, tanto en lo que respecta a la introducción de datos como a su explotación. El hecho de informatizar todo el bruto documental implica que es posible disponer de toda la información organizada y clasificada, de mantenerla actualizada constantemente; también permite la realización de búsquedas por múltiples puntos de acceso y el poder disponer de un archivo histórico o background listo para ser consultado.

En cuanto a los trabajos cooperativos de cara al desarrollo de bases de datos de información juvenil en red, Gema Villa y Julián Ferrer¹⁹ resumían en estos tres apartados sus principales ventajas:

- 1) Permite la informatización de diversos ámbitos de la información juvenil de recurso frecuente en los SIJ.
- 2) Se rompe el tradicional esquema de emisor-receptor; ahora es posible que tanto los jóvenes como aquellas personas que promueven actividades para jóvenes y las entidades que trabajan con este colectivo participen también en la elaboración de la información, en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- 3) Internet permite la mayor difusión de la información y la realización de consultas a la carta.

Como dificultades principales, además de las propias que entraña cualquier proceso de cooperación en cualquier ámbito, se encuentra la poca o ninguna consideración que hasta hace muy poco ha tenido el área de Juventud dentro de las políticas de gestión municipal y/o autonómica, así como la ignorancia de este departamento por parte de las demás dependencias e instituciones, la tradicionalmente escasa dotación presupuestaria de los SIJ y, en ocasiones, el menosprecio o la infravaloración del área de Juventud en detrimento de otras instancias. Pero, *“en cualquier caso, cooperar es una estrategia, un instrumento, una metodología”*²⁰.

6.2. Planificación

La planificación detallada de todas las actividades que el SIJ lleva a cabo resulta primordial. Prever ciertas demandas de información que habitualmente se suceden, por ejemplo, siempre en una determinada época del año ayudará a distribuir y ajustar los esfuerzos, los recursos disponibles y las acciones a las diferentes condiciones del Servicio.

La planificación de toda la actividad de los SIJ debería realizarse en colaboración con otras instituciones o servicios que también tengan vinculación con jóvenes. De este modo, al tiempo que se dan a conocer dichas dependencias o instituciones, se trabajaría en equipo, aunando esfuerzos y proporcionando un mejor servicio al usuario.

¹⁹ VILLA, Gema; FERRER, Julián. Gestión de bases de datos de información juvenil en Internet. En: Jornadas Profesionales de Informadores: Ponencias y Comunicaciones (Madrid, 29-31 de octubre 1998). (inédito)

²⁰ VILLA, Gema; FERRER, Julián. *Op. Cit.*

6.3. Evaluación

La evaluación es el conjunto de procedimientos por los cuales se comprueba el resultado de las acciones emprendidas por el Servicio de Información y el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos. Igualmente, proporciona los elementos de ayuda para localizar los factores de éxito y fracaso y para la toma de decisiones razonadas en cuanto a la puesta en marcha, mantenimiento, modificación o el cierre de un determinado proyecto, en aras de lograr un servicio de calidad.

Por tanto, la evaluación supone el primer paso para lograr un servicio de calidad. No se trata sólo de sí se han logrado los objetivos, sino también de conocer sus efectos, lo cual implica partir de unos estándares definidos previamente y hacer juicios de valor sobre que es correcto y sobre qué es incorrecto.

La evaluación ha de contar con mecanismos de análisis que contemplen la situación inicial y el estado actual, la valoración de las estrategias utilizadas, posibles carencias o problemas, determinación de estrategias erróneas, alternativas y el establecimiento de plazos para las nuevas estrategias.

También es fundamental que exista una firme voluntad de mejora que permita introducir cambios en los diferentes ámbitos de los Servicios de Información Juvenil y que la evaluación se realice de forma continuada, requisito imprescindible para poder comparar y conocer la evolución de las modificaciones introducidas, puesto que una evaluación puntual muestra solamente la situación del servicio en un momento puntual.

Los aspectos susceptibles de evaluación se extienden a la totalidad de cuestiones que conciernen a los Servicios de información juvenil. Comprenden desde el análisis de las instalaciones del SIJ (ubicación, accesibilidad, recursos de todo tipo, ...), hasta los profesionales que los atienden (atención, profesionalidad, motivación, ...), pasando por la información que se maneja (grado de satisfacción con la cantidad, calidad, utilidad, correspondencia con sus expectativas iniciales, ...), la diversidad de servicios ofrecidos y promoción de los mismos (horarios de atención al público, formas de dinamización de la información, datos sobre los propios usuarios (rasgos sociales y culturales, formación académica, pautas de vida, modos y canales empleados para satisfacer sus necesidades informativas, ...), necesidades, demandas y propuestas para mejorar el servicio por parte de los informadores, que creen que sea de mejorar o cambiar, y carencias que tienen para realizar su trabajo con calidad,...

En la práctica, el desarrollo de mecanismos de evaluación se traduce en acciones planteadas por cada Comunidad Autónoma y en muchos casos se trata directamente de iniciativas emanadas desde los propios Servicios de información juvenil.

Para lograr el mayor aprovechamiento de los sistemas de evaluación se recomienda el uso combinado de técnicas y métodos de análisis tanto cuantitativos como cualitativos y que sean profesionales especializados quienes los desarrollen.

Igualmente, sería mucho más ventajoso y rentable a todos los efectos un trabajo de este tipo en red, que ofrecería además ventajas añadidas como la uniformidad de criterios de evaluación y la posibilidad de establecer comparaciones entre diferentes Servicios con el fin de compartir experiencias, aprovechar el conocimiento y, en definitiva, mejorar la calidad final de los servicios ofrecidos por los SIJ españoles.

El servicio de información juvenil "tipo" en España sigue siendo un servicio distinguido del resto de las áreas de los departamentos de Juventud, con locales diferenciados para tratamiento y difusión de la información, con medios tecnológicos para la transmisión informativa, con obligación de controlar las consultas, con unos recursos humanos suficientes para la atención en consultas directas y asesorías, como espacios para la consulta, bien señalizados... Que no todos los Servicios de Información Juvenil cumplan las características pautadas por las diferentes legislaciones no significa que se haya cambiado el modelo, sólo indica un déficit de recursos.

Podrían citarse numerosos ejemplos de proyectos de evaluación, como el que la Comunidad de Madrid viene elaborando de forma bianual desde 1995 por medio de una serie de informes de sus Centros de Información Juvenil, a través de los cuales pretende "conocer en profundi-

dad el estado actual del área de servicios de información, su incidencia en la población a la que se dirigen, la valoración que los usuarios realizan, los recursos con los que cuentan los informadores y las necesidades y las demandas de los jóvenes respecto a la información”²¹.

6.4. Control de usuarios

La satisfacción de los usuarios a los que el SIJ atiende es uno de sus objetivos prioritarios y una de las razones que justifican la existencia de estos Servicios de Información, por lo tanto debiera ser obligatorio que todos y cada uno de los centros realizase sondeos a los jóvenes usuarios de forma periódica. Sondeos que, por un lado, ayudan a definir el perfil de los jóvenes que hacen uso del centro (y permiten indagar sobre los que todavía no lo utilizan), y por otro, que marquen una pauta de hacia dónde deben dirigirse las estrategias de acción del Servicio, qué aspectos mejorar, que tipo de información necesitan, etc.

De una forma sencilla y sin necesidad de disponer de grandes recursos humanos ni económicos, es posible obtener datos acerca del número de usuarios que acuden al SIJ, su edad, tipo de consulta, fecha de la consulta, horarios en que acude al centro, etc. Con un sencillo cuestionario y un análisis básico de los mismos pueden extraerse conclusiones que ayuden a la toma de decisiones y contribuyan a una mejora del servicio.

Aparte de los datos de carácter general, existe otra información que podría preguntarse a los usuarios y que sería de gran utilidad para el desarrollo de ciertas actividades, como por ejemplo los servicios de asesoría especializada. Estos servicios probablemente mejorarían su eficacia y eficiencia si se dispusiera de un mayor conocimiento de las condiciones en las que se encuentran los usuarios.

Aunque ya se han elaborado y planteado algunas iniciativas de programas informáticos experimentales para mejorar la gestión de consultas y usuarios de los centros de información juvenil²², lo cierto es que la evaluación todavía no es un procedimiento obligatorio en los SIJ. Además, se deja a expensas de la propia iniciativa de sus responsables, así como también de sus conocimientos sobre los métodos a emplear y las posibilidades de explotación de los datos que se obtengan.

6.5. Control de calidad

a) Presupuestos teóricos, cobertura

No hay duda de que la incorporación de nuevos modos de gestión de la información y de trabajo y la incorporación desde el ámbito privado a los servicios públicos de conceptos como eficiencia, eficacia o calidad han provocado muchos cambios en los Servicios de información juvenil en los últimos años.

Para medir la calidad de un Servicio de Información Juvenil no basta con tener en cuenta únicamente el resultado final, el acertado cumplimiento de las demandas informativas, sino que es necesario analizar todo el proceso. J. Garau²³ propone una serie de características que ha de tener un servicio para que sea considerado “de calidad”:

- facilidades de acceso al Servicio, lo que implica una adecuada ubicación y señalización, horarios adaptados a las circunstancias juveniles, etc.
- buen ambiente físico, en lo que respecta a las instalaciones, el mobiliario y los diferentes equipamientos, que han de estar diseñados de acuerdo con las necesidades del servicio y con las características de sus jóvenes usuarios.

²¹ MADRID, Olga. La calidad en el servicio de información juvenil. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de municipis, 2005, p. 143-150.

²² Un ejemplo es: PELÁEZ GÓMEZ, Juan; BATLLE VELLUDA, Miguel. Programa informático experimental de gestión de consultas y usuarios de los centros de información juvenil. En: Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil (7º. Mollina, Málaga. 1996). (inédito)

²³ GARAU, J. La qualitat dels serveis socials. En: Alimara, Revista de Trabajo Social, 37

- ha de estar dotado de los medios necesarios tanto para que el informador juvenil pueda desarrollar bien su trabajo como para que los usuarios tengan a su alcance diferentes recursos como la conexión a Internet.
- ofrecer una información fiable, actualizada, completa y pertinente, adecuada a las demandas de los jóvenes.
- disponer de una plantilla de personal adecuadamente formado y capacitado para resolver y atender adecuadamente a los usuarios y preparado para reaccionar ante situaciones inesperadas e imprevistas.
- personal con grandes dotes de empatía para conectar con las expectativas de los jóvenes, comprender su situación y saber resolver sus necesidades, ganándose su confianza; esto implica, en ocasiones, saber derivar las demandas hacia otros servicios más especializados sin perder la credibilidad de los jóvenes.
- cortesía: además de la empatía, el informador debe saber atender a los jóvenes con las normas básicas de cortesía, educación, por lo que se requiere de una habilidad natural para crear un clima de confianza y familiaridad.

La responsabilidad en cuanto a la mejora de la calidad de los SIJ ha de ser compartida entre los profesionales de los mismos y las instituciones que promueven los centros. Por otra parte, la aplicación de políticas de calidad también supone un proceso de comunicación continua a los ciudadanos de los resultados de la gestión del centro y la profundización en los sistemas de comunicación, relación y participación ciudadana.

La implantación con éxito de un plan de calidad implica un alto grado de compromiso por parte de los niveles directivos del SIJ y la firme decisión de poner en marcha las acciones que permitan gestionar los cambios que se consideren oportunos. Asimismo, es indispensable la participación de todo el personal y fundamental que se puedan obtener resultados tangibles que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.

- Usuarios: La opinión de los usuarios, a la que se hacía referencia en el apartado anterior, resulta fundamental en la definición de la calidad del servicio, por tanto los estudios de usuarios en sí mismos y el análisis de los métodos más adecuados para conocer las opiniones de los mismos también forman parte de los parámetros de calidad de un centro. Hay que tener en cuenta a este respecto que la impresión de calidad por parte de los usuarios del SIJ está directamente relacionada con la confianza depositada en el Centro y con el grado de cumplimiento de las expectativas generadas en cada caso concreto; por ello han de definirse unos mínimos aceptables que contemplen esta situación.
- Procesos documentales: para algunos profesionales, forma parte de la calidad de los SIJ el que el informador juvenil pueda dedicarse a las tareas de dinamización de la información o de extensión de los servicios del SIJ a sectores desfavorecidos y liberarse de las tareas de búsqueda y tratamiento de la información, operaciones propias de otras figuras profesionales o servicios.
- Modernización tecnológica: disponer de unos espacios de trabajo dotados de mejores medios técnicos a disposición tanto de los usuarios como del personal del Centro; unido a una mayor descentralización y a la posibilidad de acceso a la información desde cualquier lugar.
- En lo que respecta a la información propiamente dicha, será indicador de calidad la circulación multidireccional de la misma; esto implica la retroalimentación por parte de los usuarios del servicio.
- Cooperación: El desarrollo de acuerdos con otras instituciones y organizaciones ayuda a rentabilizar recursos y esfuerzos y produce beneficios mutuos a ambos participantes.
- Condiciones laborales: la mejora de la calidad pasa por la revisión de la dedicación horaria de los profesionales del SIJ, los tipos de contratación, el establecimiento de horarios diferenciados para atención al público y para puesta en marcha de los contenidos informativos.

- Profesionales: La mejora de la calidad del servicio también pasa por una actividad profesional de calidad. Hablar de calidad es hablar de profesionalización. Por ello es importante lograr la implicación de todos y cada uno de los profesionales que trabajan en torno a la juventud, de los informadores del SIJ y de las asociaciones u otros organismos involucrados. Aspectos como la existencia de un clima de confianza, de unos objetivos claros, la posibilidad de desarrollo profesional, etc, son fundamentales para lograr este crecimiento.
- Formación continuada: además de los conocimientos propios e inherentes al perfil del puesto, es imprescindible formar al informador tanto en el conocimiento de los temas sobre los cuales dará información como en la utilización de nuevas herramientas tecnológicas para el manejo de la misma.
- En definitiva, Calidad no puede ser sinónimo de ofrecer servicios a cualquier coste, lo que significa, por un lado, optimizar al máximo los recursos materiales y, por otro, rentabilizar los esfuerzos personales.
- En cuanto a la promoción institucional de un servicio de calidad, el ejemplo a seguir en nuestro país deberá seguir el camino trazado por la Carta Europea de Información Juvenil²⁴, documento en el que se reafirmaba la importancia de la información y el asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta.

Carta Europea de Información Juvenil

Preámbulo

En las sociedades complejas, y en una Europa integrada que ofrece numerosos desafíos y oportunidades, el acceso a la información, así como la capacidad de analizarla y utilizarla, revisten una importancia creciente para la juventud europea. El trabajo de información juvenil es susceptible de ayudarles a lograr sus aspiraciones, y de fomentar su participación como parte activa de la sociedad. Dicha información ha de facilitarse de modo que amplíe las opciones disponibles para las y los jóvenes y fomente su autonomía y su capacitación.

El respeto a la democracia, los derechos humanos y las libertades fundamentales conlleva el derecho de toda la juventud a acceder a una información completa, objetiva, fiable y comprensible respecto de todas sus preguntas y necesidades. Este derecho a la información ha sido reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en la Convención Europea para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, y en la Recomendación N° (90) 7 del Consejo de la Unión Europea relativa a la información y el asesoramiento de la juventud en Europa. Este derecho constituye asimismo la base de las actividades de información juvenil emprendidas por la Unión Europea.

Introducción

El trabajo de información juvenil de carácter general abarca todos los temas de interés para la juventud, y es susceptible de incluir un amplio abanico de actividades: información, asesoramiento, consejo, orientación, apoyo, capacitación y formación, trabajo en red, y remisión a servicios especializados. Dichas actividades pueden facilitarse por centros de información juvenil, por servicios de información para jóvenes de otras estructuras, o bien mediante procedimientos electrónicos y de otro tipo. Los principios de esta Carta pretenden ser de aplicación a cualquier modalidad de trabajo de información juvenil de carácter general. Constituyen la base de aquellos estándares mínimos y patrones de calidad que han de establecerse en cada país como elementos de un enfoque integral, coherente y coordinado del trabajo de información juvenil, que es parte integrante de las políticas de juventud.

²⁴ Carta Europea de Información Juvenil. Aprobada en Bratislava (República Eslovaca) el 19 de noviembre de 2004 por la 15ª Asamblea General de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERYICA).

Principios

Los principios siguientes constituyen las directrices del trabajo de información juvenil de carácter general, que procura garantizar el derecho de las y los jóvenes a la información:

1. Los centros y servicios de información juvenil estarán abiertos a toda la población joven sin excepción.

2. Los centros y servicios de información juvenil procurarán garantizar la igualdad en el acceso a la información para todos los jóvenes, con independencia de su ubicación, origen, género, religión, o clase social. Se prestará especial atención a los grupos desfavorecidos, así como a aquellos que presenten necesidades específicas.

3. Los centros y servicios de información juvenil deberán ser de fácil acceso, sin necesidad de cita previa. Deberán resultar atractivos, tener un ambiente agradable, y con un horario de funcionamiento que respete las necesidades de la gente joven.

4. La información disponible deberá basarse en las demandas juveniles, y en las necesidades de información que se detecten. Deberá abarcar todos los temas de eventual interés para la juventud, y adaptarse a nuevos asuntos que vayan surgiendo.

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.

6. Los servicios de información juvenil deberán ser gratuitos.

7. La información se facilitará de modo que se respete tanto la confidencialidad de los usuarios como su derecho al anonimato.

8. La información se facilitará de manera profesional por personal especialmente formado para ello.

9. La información ofrecida será completa, actualizada, precisa, práctica y fácil de utilizar.

10. Se harán todos los esfuerzos necesarios para asegurar la objetividad de la información, mediante el pluralismo y la comprobación de las fuentes utilizadas.

11. La información ofrecida deberá estar exenta de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.

12. Los centros y servicios de información juvenil se esforzarán por alcanzar al mayor número posible de jóvenes, con procedimientos que resulten eficaces y adecuados para los distintos grupos y necesidades, y serán creativos e innovadores a la hora de elegir sus estrategias, métodos y herramientas.

13. Las y los jóvenes deberán tener la oportunidad de participar de modo apropiado en las distintas etapas del trabajo de información juvenil, a nivel local, regional, nacional e internacional. Dichas etapas podrán incluir, entre otras: la identificación de la demanda de información, la elaboración y difusión de la misma, la gestión y evaluación de los servicios y proyectos informativos, y las actividades de los grupos paritarios.

14. Los centros y servicios de información juvenil colaborarán con otros servicios y estructuras para la juventud, especialmente con aquellos situados en su área geográfica, y trabajarán en red con los intermediarios y restantes entidades que desarrollan su actividad con jóvenes.

15. Los centros y servicios de información juvenil ayudarán a las y los jóvenes, tanto en el acceso a la información facilitada a través de las modernas tecnologías de información y comunicación, como en el desarrollo de sus aptitudes de utilización de las mismas.

16. Cualquiera de las fuentes de financiación del trabajo de información juvenil deberá evitar toda actuación que impida a un centro o servicio aplicar la integridad de los principios de la presente Carta.

b) Modelos de calidad existentes

A finales del 2001, la propuesta del Libro Blanco de la Comisión Europea establece un marco de referencia para un nuevo estímulo hacia las políticas de juventud donde se expresa la importancia de una política de información a los jóvenes en parámetros de calidad, y destaca su rol como agente dinamizador de la comunicación y como una herramienta que facilite la participación activa de los jóvenes. El libro blanco consolida la necesidad de un trabajo informativo para los jóvenes en términos de pertenencia, accesibilidad y proximidad, y destaca también la potencialidad de las TIC para plantear nuevos medios en el acceso a la información²⁵.

La Fundación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM, European Foundation for Quality Management), es una organización sin ánimo de lucro apoyada por la Comisión Europea, cuyo objeto es el de contribuir a desarrollar las actividades de mejora de la calidad centradas en la satisfacción de los clientes y los trabajadores, la incidencia social y los resultados empresariales. Este organismo ha elaborado un documento en el que expone nueve criterios de calidad aplicables a los Servicios de información juvenil, cada uno de los cuales se acompaña de una serie de preguntas, con un total de 100 cuestiones que sirvan para realizar un autodiagnóstico del Centro y que permitan priorizar las áreas de mejora²⁶. Roberto Gómez de la Iglesia presentó en los IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil un resumen de este proyecto adaptado a los SIJ, cuyos principales ejes de actuación son:

- Análisis del ejercicio del liderazgo en la organización
- Evaluación del modo de implantación de políticas y estrategias: identificación de grupos de interés, fuentes de información relevantes, definición de técnicas de análisis, ...
- Personas: cómo gestiona, desarrolla y aprovecha el servicio de información juvenil el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen, tanto a nivel individual, como de equipos o de la organización en su conjunto.
- Definición de estrategias: modos de diseño de estrategias, aprovechamiento de recursos y tecnologías, etc.
- Procesos: se refiere al modo en que el SIJ muestra, gestiona y mejora sus políticas y estrategias para satisfacer al usuario y generar mayor valor a sus usuarios reales y potenciales.
- Medidas tendentes a la evaluación de resultados y de los logros de los SIJ con respecto a los usuarios.
- Medidas de evaluación con respecto a los profesionales que trabajan en el SIJ, las cuales comprenden el estudio de sus motivaciones, grado de satisfacción con su trabajo, establecimiento de indicadores de rendimiento, etc.
- Resultados en la sociedad: qué logros está alcanzando la organización en la sociedad, a nivel local, comarcal, regional, nacional e internacional (según resulte pertinente)
- Logros del SIJ en cuanto a sus propios objetivos y a las metas planteadas.
- Otras cuestiones vinculadas a la información juvenil, como la evaluación de las medidas adoptadas para incrementar la colaboración entre centros, el estudio de la posible confluencia de los SIJ hacia servicios generales de orientación al ciudadano, asumir que las tecnologías suponen una herramienta al servicio de los SIJ, y no una amenaza para su subsistencia, etc.

En nuestro país, algunos centros han optado por el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000, mientras que en muchas Comunidades Autónomas existe la posibilidad de firmar las denominadas Cartas de Servicio, un compromiso que se contrae por escrito entre los SIJ y

²⁵ ALBORNÁ, Ramon; ALONSO, María; MONTERO, Lúcia. Los Servicios de información juvenil. Descripción, funcionamiento y retos. En: La INFORMACIÓN juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 31-83.

²⁶ GÓMEZ DE LA IGLESIA, Roberto. Calidad (y calidez) de los servicios de información para jóvenes: 100 preguntas para un autodiagnóstico, 19 h. (Ponencia presentada a los IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil. Mollina, Málaga, 20 al 24 de noviembre de 2000) (inédito)

la Administración Pública con el propósito de minimizar las diferencias que pudieran existir entre las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción que obtienen del servicio. En estos documentos se contemplan de forma detallada los recursos y servicios que los SIJ ofrecen a los jóvenes usuarios, el modo en que se ofrecen, los compromisos de calidad concretos asumidos por el Centro, los indicadores previstos para su cumplimiento y las vías de participación que se ponen a disposición de los ciudadanos para que éstos manifiesten sus impresiones, sus sugerencias y sus quejas. Los SIJ también adquieren el compromiso de controlar y hacer público el cumplimiento de los compromisos.

Pero, en términos generales, no existe una pauta única aplicable a los Servicios de Información Juvenil españoles; incluso algunos profesionales consideran que no tiene por qué haberlo²⁷, argumentando que el modelo de calidad viene dado en cada Centro concreto en función de las expectativas y necesidades de los usuarios como “clientes” de un servicio público al que tienen derecho; en cualquier caso, parece claro que el sistema adoptado ha de estar adecuado a las características de cada Servicio y las de sus usuarios, y que cualquier medida tendente a mejorar la calidad es, en general, positiva.

c) Experiencias

Buenas prácticas sobre información juvenil

A nivel europeo, y siguiendo las líneas marcadas en el Libro Blanco de la Comisión Europea sobre la juventud, las recomendaciones comunitarias sobre políticas de juventud para los próximos años giran en torno a la información y la participación. En esta línea de actuación, el Instituto de la Juventud español y los correspondientes organismos autonómicos participan en una iniciativa destinada a fomentar el desarrollo y compartir los resultados de una serie de Buenas Prácticas llevadas a cabo en los distintos Centros de Información Juvenil.

Dichas prácticas se caracterizan por su carácter innovador y por la consecución de la calidad en los procedimientos adoptados y abarcan, entre otros, los siguientes ámbitos:

El INJUVE ha organizado un concurso para conocer y valorar las distintas iniciativas en información juvenil desarrolladas por los SIJ españoles en cualquiera de sus ámbitos (Dinamización, Marketing de Servicios, Info-Participación, Evaluación y Calidad, Formación, Trabajo en red, Pedagogía informacional, y Gestión del conocimiento, etc.). Los proyectos más interesantes se encuentran detallados en una base de datos de acceso público con el objeto de poder compartir el conocimiento adquirido y de facilitar el intercambio de experiencias entre SIJ. De cada una de las Buenas Prácticas se ofrece toda la información relacionada con su puesta en marcha, indicándose el contexto y el punto de partida, la descripción del proyecto, los mecanismos de evaluación, una valoración de los puntos fuertes y débiles, perspectivas de futuro, modos de financiación, etc. La difusión de este tipo de información es de gran utilidad para los Centros y supone también un factor de calidad en cuanto al desarrollo general del sistema de Información Juvenil de nuestro país. Esta base de datos se puede consultar en el portal del Instituto de la Juventud-INJUVE (www.injuve.mtas.es).

Zaragoza: CIPAJ

El Centro de Información Joven de Zaragoza (CIPAJ) desarrolla habitualmente diversos programas de evaluación para identificar el grado de satisfacción de los usuarios y la calidad percibida por los mismos con respecto a los diferentes servicios informativos que el Centro ofrece. Los resultados obtenidos son analizados por equipos de trabajo específicos y se emplean para el desarrollo de las pertinentes estrategias de actuación con la finalidad de mejorar los servicios.

²⁷ CASTILLA y León: Conclusiones de los Grupos de Trabajo llevados a cabo. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito)

Centro de Información Juvenil del Ayuntamiento de Málaga

Consiguió en noviembre de 2001 la certificación del cumplimiento de la norma ISO 9001:2000 para las secciones de Información juvenil y Gestión de programas propios. En 2003 la amplió a Subvenciones y Programas de Promoción Cultural para Jóvenes.

d) Críticas al sistema

Se han levantado algunas críticas en torno a las dificultades para el cumplimiento de compromisos de calidad dado el actual sistema piramidal de los Servicios de Información Juvenil españoles.

Aunque desde su nacimiento los servicios de formación se han organizado en red para compartir información, experiencias y para poner en marcha campañas e iniciativas conjuntas, parece que la configuración vertical de las actuales redes institucionales, donde los Centros Coordinadores se erigen como los principales suministradores de la información a los SIJ dependientes de él en el organigrama, pierde sentido con las tecnologías de la información y de la comunicación, principalmente Internet. La red ha dejado obsoleto este modelo y ha abierto nuevas posibilidades de coordinación y de cooperación horizontal, donde los roles de emisor y receptor de la información se diluyen y abren la posibilidad de participación a los propios Servicios de Información Juvenil, asociaciones juveniles, profesionales vinculados al entorno juvenil y, muy especialmente, a los propios jóvenes.

En este sentido, se considera que sería mucho más factible lograr los objetivos de calidad con una estructura plana, donde cada centro fuese corresponsable de la totalidad del servicio público que los SIJ prestan a los jóvenes.

Por otra parte, los estudios realizados al respecto parecen revelar que los SIJ españoles son percibidos por los ciudadanos como de alta calidad²⁸ en cuanto a la atención personal al usuario, la atención integral o la aportación de respuestas concretas a sus necesidades informativas. Sin embargo, se desconoce el grado de satisfacción con respecto a la calidad de la información proporcionada y en cuanto a la utilidad de la misma en los procesos de toma de decisiones que los jóvenes han de afrontar. Tampoco se conoce el grado de aceptación por parte de los usuarios de los diferentes formatos de difusión de la información, entre ellos las páginas web que muchos SIJ ya han desarrollado.

Los Servicios de Información Juvenil españoles se han caracterizado por una gran dedicación a los usuarios en la atención directa al público, entre otros aspectos. Sin embargo, parece que los modos de trabajo en los Centros no han sufrido grandes variaciones en los últimos 25 años. Las legislaciones desarrolladas por las distintas comunidades autónomas reflejan un modelo estándar de servicios de información, variado con pequeños matices.

Quizás habría que plantearse las desigualdades entre Servicios de Información Juvenil en las que ha derivado el traspaso de competencias en materia de Juventud a las Comunidades Autónomas. La ausencia de patrones que establezcan las condiciones de apertura y funcionamiento de los centros, las diferentes exigencias dependiendo de cada autonomía en cuanto a los modos de trabajo, a la gestión y a los servicios ofrecidos por los SIJ, han ocasionado o permitido un desarrollo desigual entre centros de las distintas regiones españolas, en ocasiones con diferencias muy significativas, y ha impedido el desarrollo efectivo de trabajos cooperativos en red en aras a la creación de un proyecto de ámbito nacional.

Finalmente, cabría criticar la ausencia de controles de impacto en nuestros Servicios de información juvenil. Parece advertirse un descenso en el conocimiento de los SIJ por parte de los jóvenes, específicamente dentro de algunos sectores poblacionales, así como una disminución en la consideración de los mismos como necesarios (una percepción emergente quizás derivada del surgimiento de múltiples portales de información, procedentes de todo tipo de instituciones, dirigidas a los jóvenes o que, en cualquier caso, resuelven directamente sus dudas). Pero se desconocen las causas reales de estos cambios.

²⁸ ESPINOSA SÁNCHEZ, José Ignacio. Información juvenil: presentación, tres preguntas existenciales y epílogo. En: IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil (Mollina, Málaga, 20 al 24 de noviembre de 2000) (inédito)

e) Aproximación a la situación de los SIJ españoles

Los datos ofrecidos por los Servicios de información juvenil indican que la gran mayoría de ellos gestiona la información que ofrecen a los usuarios (88%), el 75% de los centros se ocupan de planificar las actividades y servicios que prestan, realizan control de usuarios (72%) y llevan a cabo evaluaciones periódicas (65%). Por el contrario, son todavía pocos los SIJ que disponen de compromisos de calidad (19%)

Los SIJ ubicados en localidades de tamaño intermedio son los que más se destacan por el desarrollo de estos procedimientos, al tiempo que la gestión de la información por parte del centro se lleva a cabo principalmente por centros con una cobertura local y las labores de planificación son más habituales en municipios con tasas de población juvenil superior a la media nacional. También parece relevante que los centros de ámbito extraterritorial son los que disponen más frecuentemente de compromisos de calidad.

En todos los procedimientos citados, pero principalmente en este último, existe un porcentaje bastante significativo de cuestionarios sin datos, lo cual podría identificarse en muchos casos con una respuesta negativa y, en cualquier caso, denota un desconocimiento bastante amplio en torno a este campo de actuación.

Cuadros disponibles para ampliar esta información:

- C. 6.1. Metodología de funcionamiento de los SIJ

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Gestión de la información	Desconocimiento por parte de muchos profesionales de los procedimientos para la implantación y mantenimiento de bases de datos y para el manejo de documentos electrónicos	➔ Creación de directrices de un sistema de comunicación global, partiendo de las experiencias de comunidades que ya tienen experiencia en tales temas Programas formativos de informática
Gestión de la información	Diferentes grados de implicación de los SIJ miembros de redes cooperativas de información juvenil	➔ Delimitar el marco de responsabilidades de todos y cada uno de los participantes en una red
Gestión de la información	Duplicación de esfuerzos, recursos y tiempo por la realización de las mismas tareas por parte de distintos SIJ	➔ Aprovechamiento de la red Internet como plataforma para la creación de bases de datos cooperativas
		➔ Establecimiento de métodos de trabajo en equipo
Gestión de la información	Falta de criterios homogéneos y objetivos para la clasificación de la información juvenil	➔ Elaboración de un tesoro específico para la información juvenil, creado por personal conocedor de las técnicas documentales y de la realidad juvenil y supervisados por una comisión que contenga una presencia significativa de representantes de los SIJ
	Falta de un sistema de clasificación temática de la información adecuado a nivel europeo	➔ Establecer acuerdos entre los organismos competentes en materia de juventud de los diferentes países europeos para elaborar un índice de clasificación temática común que permita compartir información entre los SIJ de los distintos países

Situación actual y propuestas de mejora

	Situación actual / Deficiencias detectadas	Situación ideal / Propuestas de mejora
Gestión de la información	La actual estructura piramidal de la Red Española de Centros de Información Juvenil dificulta la gestión de la información desde los SIJ	➔ Estudiar la posibilidad de reconversión de la estructura de la red a un modelo horizontal
Evaluación	Poco hábito de los SIJ en realizar actividades de evaluación	➔ Informar a los profesionales acerca de las ventajas de los procesos de evaluación e impartirles la formación necesaria para su desarrollo e interpretación
Evaluación	Escasos estudios de impacto: (según autores) crece el desconocimiento de los SIJ por parte de los jóvenes	➔ Aumentar los modos de promoción de los SIJ y realizar evaluaciones periódicas de impacto
Evaluación	(según autores) Decebe el sentimiento de necesidad de los jóvenes por acudir a los SIJ (quizás tienen otros sitios donde satisfacer sus necesidades informativas)	➔ Valorar la información que se ofrece a los jóvenes y la forma de difundirla, tratando de darle un valor añadido para que atraiga a los jóvenes al SIJ
Evaluación	No se realizan procedimientos de evaluación de los Centros Coordinadores Autonómicos ni del Servicio de Información y Difusión del Injuve	➔ Extender los procedimientos de evaluación a estos centros Hacer públicos los resultados de dichas evaluaciones para mantener la reciprocidad en los compromisos adquiridos por los SIJ del ámbito local y autonómico
Estudios de usuarios	No todos los SIJ realizan estudios de sus usuarios potenciales y reales	➔ Incentivar el desarrollo de estudios de usuarios Formar adecuadamente a los profesionales en el desarrollo de estas actividades
		➔ Desarrollar modelos de estudios de usuario que estén accesibles en red para todos los centros y que permitan la comparación de resultados entre los distintos SIJ
Calidad de los contenidos	(en algunos centros) no se utilizan los resultados de los estudios de usuario para mejorar la calidad del SIJ	➔ Aprovechar los resultados de los estudios de usuario para mejorar el servicio que el SIJ ofrece a los jóvenes Compartir experiencias y resultados de evaluaciones de usuarios
Sistemas de calidad	No existe una pauta que regule los contenidos mínimos con los que todo SIJ debería contar	➔ Establecimiento por parte de los niveles superiores del sistema de una relación de contenidos básicos ➔ Dotación a cada SIJ del lote mínimo de fondos considerados indispensables en cualquier SIJ
Calidad y Nuevas tecnologías	Poca comunicación entre profesionales de diferentes SIJ y entre centros	➔ Incentivar la cooperación y dotar a los centros de los equipamientos necesarios
	No se están explotando las ventajas de las tecnologías para incrementar la calidad del servicio	➔ Informar a los profesionales de los usos de las TIC para mejorar la calidad de los Servicios de información juvenil

Cuadros complementarios

1. Datos del Servicio

a) Datos identificativos del Servicio

C. 1.1. Disposición de dirección web y correo electrónico

	Tamaño municipio ¹⁶	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Uso del local	Tasa de Juventud ¹⁷
Disponen de página web	Intermedio, Urbano	Supralocal, Extraterritorial	Instit. públicas y privadas	Exclusivo	Mayor
Disponen de correo electrónico	Intermedio, Urbano			Exclusivo	

b) Días y horario de atención al público

C. 1.2. Días semanales de apertura en horario de mañana

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Tasa de Juventud
1-2 días	Rural, Semirrural		Menor
3-4 días		Local	
5 días	Intermedio, Urbano	Supralocal	Mayor
6-7 días	Intermedio, Extraterritorial	Extraterritorial	

¹²⁹ Consideraciones en cuanto al tamaño del municipio:

- municipios rurales: menos de 2.000 habitantes
- municipios Semirrurales: entre 2.000 y 10.000 habitantes
- localidades intermedias: entre 10.000 y 100.000 habitantes
- localidades urbanas: más de 100.000 habitantes

³⁰ "Tasa de Juventud": Hace referencia al índice o porcentaje de población juvenil del municipio o localidad en la que se ubican los Servicios de información juvenil referidos, en relación con la media nacional

C. 1.2. Días semanales de apertura en horario de mañana

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Tasa de Juventud
1-2 días	Rural, Semirrural		Menor
3-4 días		Local	
5 días	Intermedio, Urbano	Supralocal	Mayor
6-7 días	Intermedio, Extraterritorial	Extraterritorial	

C. 1.3. Horas semanales de apertura en horario de mañana

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Media (21 H. 43 min.)	Extraterritorial	Extraterritorial	Instit. públicas y privadas	Mayor

C. 1.4. Días semanales de apertura en horario de tarde

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
1-2 días	Intermedio	Local; Supralocal		Mayor
3-4 días	Intermedio; Urbano; Extraterritorial	Local	Instit. públicas y privadas	Mayor
5 días		Local	Adm. Local y Autonómica	
6-7 días	Extraterritorial			

C. 1.5. Horas semanales de apertura en horario de tarde

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Media (13 H. 31 min.)		Semirrural; Extraterritorial		

2. Recursos Materiales

2.1. Infraestructuras

C. 2.1. Régimen del local

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora
Propiedad	Semirrural	Extraterritorial; Local	Adm. Local y Autonómica
Alquiler	Urbano	Supralocal	Inst. Públicas y Privadas
Cedido	Urbano; Rural	Supralocal	Inst. Públicas y Privadas

C. 2.2. Situación del SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora
Sotano	Extraterritorial	Extraterritorial; Local	Adm. Local y Autonómica
Planta Baja			Inst. Públicas y Privadas
1ª Planta	Extraterritorial	Local	Adm. Local y Autonómica
2ª Planta o más	Extraterritorial	Supralocal	

C. 2.3. Acceso a minusválidos

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora
Sí Dispone	Intermedio; Urbano	Local	Adm. Local y Autónoma

C. 2.4. Señalización exterior

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora
Señalización exterior	Intermedio	Local; Supralocal	
Señalética externa direccional	Intermedio; Urbano	Adm. Local y Autónoma	
Señalética interna	Intermedio	Local	Adm. Local y Autónoma

2.2. Equipamiento interno

C. 2.5. Equipamiento interno de los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Uso del local
Líneas telefónicas	Intermedio; Extraterritorial		Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo
Teléfono móvil	Intermedio; Urbano	Supralocal	Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo
Fax	Intermedio; Extraterritorial		Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo
Televisor	Intermedio	Local	Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo
Vídeo	Intermedio		Inst. Públicas y Privadas	
Equipo de música	Intermedio; Extraterritorial	Local	Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo
Hilo musical	Extraterritorial			Exclusivo
Proyector transparencias	Intermedio; Extraterritorial			Exclusivo
Proyector Diapositivas	Intermedio; Extraterritorial			Exclusivo
Encuadernadora	Intermedio; Extraterritorial			Exclusivo
Fotocopiadora B/N	Intermedio; Extraterritorial	Supralocal; Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo

2.3. Equipamiento informático

C. 2.6. Equipamiento informático de los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Uso del local
Equipamiento informático	Rural	Supralocal	Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo

2.4. Internet en el SIJ

C. 2.7. Tipo de línea de comunicación

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Uso del local
RTC	Extraterritorial	Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	
RDSI	Rural		Adm. Local y Autonómica	
ADSL	Semirrural; Intermedio y Urbano	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Exclusivo
Cable	Extraterritorial; Urbano	Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	
Satélite	Rural	Local	Adm. Local y Autonómica	

C. 2.8. Gestión de información a través de Internet

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Uso del local
Sí Gestiona	Intermedio			Exclusivo

2.5. Equipamiento destinado al público usuario

C. 2.9. Ordenadores a disposición de los usuarios

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Superficie del SIJ
Ordenadores a disposición de los usuarios	Intermedio	Local	Inst. Públicas Locales	< 24 m ²

3. Recursos Humanos

C. 3.1. Denominación del puesto

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Informador	Rural	Local	Inst. Públicas y Privadas	Mayor
Coordinador	Rural; Semirrural	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor
Técnico	Semirrural	Local; Supralocal		
Auxiliar			Adm. Local y Autonómica	
Asesor		Supralocal		
Administrativo		Extraterritorial		

C. 3.2. Titulación requerida

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Bachillerato-FP	Intermedio	Local y Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
Diplomatura	Rural y Semirrural	Local y Supralocal		Mayor
Licenciatura	Rural y Urbano	Supralocal		Mayor
Educación secundaria	Intermedio	Extraterritorial		

C. 3.3. Formación académica del trabajador

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Licenciados	Urbano			
Diplomados	Semirrural	Local y Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor
Bachiller-FP	Urbano	Extraterritorial y Supralocal	Inst. Públicas y Privadas	Mayor
Ed. Secundaria	Rural	Local		

C. 3.4. Categoría laboral de los trabajadores

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Informador	Extraterritorial	Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	
Técnico medio	Semirrural	Local; Supralocal		
Auxiliar	Local		Adm. Local y Autonómica	Mayor
Técnico superior		Supralocal		
Administrativo		Supralocal		

C. 3.5. Situación laboral de los trabajadores

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Funcionario	Urbano; Extraterritorial	Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	Mayor
Laboral fijo	Extraterritorial	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
Laboral temporal	Rural; Semirrural	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
Contrato servicios	Urbano; Extraterritorial	Local; Supralocal	Inst. Públicas y Privadas	Mayor

C. 3.6. Conocimiento de idiomas por los trabajadores

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Francés	Rural; Semirrural	Extraterritorial	Adm. Local y Autonómica	Mayor
Inglés	Semirrural	Supralocal	Inst. Públicas y Privadas	Mayor

C. 3.7. Duración media de los contratos de trabajo

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
4-6 meses	Rural; Semirrural Urbano	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
7-12 meses	Rural; Semirrural	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor
+ 12 meses	Extraterritorial	Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	

C. 3.8. Horas de trabajo semanales

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Hasta 15 h.	Rural	Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	Mayor
16-24 h.	Rural; Semirrural			Mayor
25-35 h.	Intermedio; Urbano		Adm. Local y Autonómica	Mayor
Más de 35 h.	Extraterritorial	Supralocal	Inst. Públicas y Privadas	

C. 3.9. Realización de otras funciones

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Realizan otras funciones	Rural y Semirrural	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor

4. Recursos Financieros

C. 4.1. Recursos financieros en los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Uso del local
Control presupuestario	Intermedio; Extraterritorial		Inst. Públicas y Privadas	Exclusivo
Disponibilidad de recursos propios	Intermedio; Extraterritorial		Adm. Local y Autonómica	
Disponibilidad de recursos ajenos	Rural; Urbano		Inst. Públicas y Privadas	
Recursos ajenos a través de subvenciones	Intermedio		Adm. Local y Autonómica	Exclusivo

5. Actividades y Servicios

5.1. Contenidos

C. 5.1. Contenidos ofrecidos por los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Cursos	Intermedio	Local; Supralocal; Extraterritorial		
Empleo		Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
Premios y Concursos	Semirrural; Intermedio	Local; Supralocal		Mayor
Estudios	Intermedio	Local	Adm. Local y Autonómica	
Becas y ayudas al estudio	Rural; Semirrural; Intermedio		Adm. Local y Autonómica	
Deportes	Rural; Semirrural; Intermedio	Local	Adm. Local y Autonómica	Mayor
Jornadas y Congresos	Intermedio; Urbano	Local	Adm. Local y Autonómica	
Exposiciones			Adm. Local y Autonómica	Mucho Mayor
Salud y sexualidad	Intermedio; Semirrural; Urbano	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
Drogodependencias	Intermedio	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
SIDA	Rural	Local; Supralocal		
Legislación	Intermedio; Urbano	Supralocal; Extraterritorial	Inst. Públicas y Privadas	Mayor o mucho mayor
Anorexia y bulimia	Semirrural; Intermedio; Urbano	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	

5.2. Fondos documentales disponibles

C. 5.2. Fondos documentales disponibles

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Biblioteca			Inst. Públicas o Privadas	
Hemeroteca	Intermedio; Urbano			Mayor
Viajeteca	Intermedio		Adm. Local y Autonómica	Mayor

5.3. Soportes de difusión y dinamización

C. 5.3. Formas de difusión de la Información juvenil desde los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Publicaciones temáticas	Intermedio y Urbano			
Folletos	Intermedios		Adm. Local y Autonómica	
Radio	Intermedio		Adm. Local y Autonómica	Mayor
Mensajes a móviles	Intermedio			
Correo electrónico	Intermedio y Urbano	Supralocal	Inst. Públicas o Privadas	Mayor
Foros	Urbano	Supralocal	Inst. Públicas o Privadas	
Internet	Intermedio y Urbano	Supralocal	Inst. Públicas o Privadas	Mayor
Charlas	Intermedio		Inst. Públicas o Privadas	
Guías	Intermedio y Urbano	Supralocal y Extraterritorial	Inst. Públicas o Privadas	Mayor
Revistas	Urbano		Inst. Públicas o Privadas	
Televisión	Intermedio	Local	Adm. Local y Autonómica	Mayor
Revista Digital	Urbano	Supralocal Extraterritorial	Inst. Públicas o Privadas	Mayor
Corresponsalías; antenas	Intermedio y Urbano	Local		Mayor
Ferías	Intermedio y Urbano		Inst. Públicas o Privadas	Mayor
Campañas	Intermedio			Mayor
Correo postal	Rural; semirural e intermedio	Local supralocal	Adm. Local y Autonómica	Menor
Prensa escrita	Intermedio y Urbano		Adm. Local y Autonómica	Menor
Carteles; murales	Rural		Adm. Local y Autonómica	Menor
Megafonía callejera	Rural y Semirural	Local	Adm. Local y Autonómica	
Tablones; paneles informativos	Rural			Menor

5.4. Los servicios de asesoría especializada

C. 5.4. Servicios de asesoramiento especializado

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Tiempo libre	Rural; Semirrural Intermedio			Menor
Jurídica o Legal	Urbano	Supralocal y Extraterritorial	Inst. Públicas o Privadas	Mayor
Estudios	Intermedio y Urbano			
Vivienda				Menor
Voluntariado		Supralocal	Inst. Públicas o Privadas	Menor
Interculturalidad			Inst. Públicas o Privadas	
Laboral			Inst. Públicas o Privadas	
Asociacionismo	Intermedio	Supralocal		
Movilidad	Intermedio	Extraterritorial		
Nuevas tecnologías	Rural	Local		Menor
Atención psicológica		Extraterritorial	Inst. Públicas o Privadas	

5.5. Los SIJ como promotores de otras iniciativas

a) Fomento de la Participación y el Asociacionismo

C. 5.5. Fomento de la participación y el asociacionismo

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Actividades formativas		Supralocal		Menor
Foros; encuentros de asociaciones		Supralocal		Menor
Centro de Recursos	Intermedio; Urbano			Mayor
Hotel de asociaciones	Intermedio			Mayor

b) Programas de ocio y tiempo libre

C. 5.6. Programas de ocio y tiempo libre

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Talleres	Semirrural; Intermedio	Local	Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	
Excursiones	Rural; Semirrural; Intermedio	Local	Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	
Programas de ocio alternativo	Intermedio	Local	Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	
Cursos formativos	Intermedio	Supralocal		Menor
Actividades culturales (conferencias; encuentros...)	Rural; Semirrural	Local	Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	Menor
Campañas	Intermedio	Supralocal	Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	Mayor
Campamentos	Intermedio	Local y Supralocal	Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	Mayor
Actividades escolares de ocio	Semirrural; Intermedio	Local	Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	
Festivales musicales	Intermedio		Públicas Locales Autonómicas (aytos.)	Menor
Programas de intercambio	Intermedio; Urbano	Supralocal		

5.6. Otro tipo de servicios descentralizados que desarrolla el SIJ

a) Carnés

C. 5.7. Carnés expedidos por los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Menor de 26	Semirrural e Intermedio	Local	Adm. Local y Autonómica	Menor
REAJ	Intermedio	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor
ISIC	Intermedio	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor
TEACHER	Intermedio	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor
GO 25	Intermedio y Urbano	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
Voluntariado		Supralocal	Inst. Públicas y Privadas	
Carné Joven Local		Local		
Abono transporte	Intermedio		Adm. Local y Autonómica	

b) Otros servicios descentralizados

C. 5.8. Otros servicios descentralizados

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Preinscripción en campañas	Intermedio Extraterritorial	Local; Supralocal	Adm. Local y Autonómica	
Bolsa de vivienda	Extraterritorial	Extraterritorial		Mayor

c) Otro tipo de programas y servicios desarrollados por los SIJ

C. 5.9. Otro tipo de programas y servicios desarrollados por los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Acciones formativas para jóvenes	Intermedio			Mayor
Premios y concursos	Intermedio	Supralocal	Adm. Local y Autonómica	Mayor
Jornadas	Intermedio			
Exposiciones	Intermedio	Local	Adm. Local y Autonómica	
Conciertos	Intermedio	Local	Adm. Local y Autonómica	
Prácticas	Intermedio			Mayor

6. Metodología de funcionamiento de los SIJ

C. 6.1. Metodología de funcionamiento de los SIJ

	Tamaño municipio	Ámbito de actuación	Entidad promotora	Tasa de Juventud
Gestión de la información	Intermedio	Local		
Planificación	Intermedio			Mayor
Control de usuarios	Intermedio			
Evaluaciones periódicas	Intermedio	Extraterritorial		
Compromisos de calidad	Intermedio	Extraterritorial		

Conclusiones y consideraciones finales

De los resultados del análisis de esta investigación sobre el diagnóstico y situación de los SIJ en España se pueden extraer algunas conclusiones:

1. *Fomento de la Investigación en materia de información juvenil.* La sociología de la juventud ha sido muy prolífica en los últimos tiempos, especialmente en cuanto a los estudios y análisis de las dinámicas y procesos juveniles: problemas, necesidades, actividades, etc.; sin embargo se le ha concedido menos importancia a las cuestiones relacionadas con los procesos de producción, adquisición y manejo de la información que atañe a los jóvenes. Las nuevas necesidades informativas requieren de investigaciones que pongan en relación los procesos de oferta y demanda para intentar adaptarse a los nuevos retos informativos emergentes y para paliar en la medida de lo posible las carencias y desequilibrios existentes.

2. *Mejora en la identificación y en la imagen de marca de los SIJ.* El desarrollo de campañas informativas destinadas a dar a conocer los servicios y funciones de los SIJ resultaría de utilidad para reforzar la imagen de estos servicios entre los usuarios y generaría expectativas entre los que todavía no lo son. La creación de directorios de SIJ actualizados conforme a modelos o criterios de calidad también favorecerá el conocimiento e incluso la competencia entre servicios. En definitiva debiera reforzarse la marca *información juvenil* como un criterio de calidad en sí misma.

3. *Ajuste de días y franjas horarias entre la oferta y la demanda.* A pesar de que parece adecuada la relación temporal entre la oferta informativa de los SIJ y los días y horarios de consulta de los jóvenes, no estaría de más la realización de estudios de usuarios para determinar las mejores opciones, intentando acomodar los días y horarios de atención al público a sus necesidades.

4. *Homogeneización de la denominación de los tipos de servicios.* En este sentido parece necesario establecer un marco común entre las diferentes CCAA para denominar a los distintos servicios en función de sus características: infraestructurales, de personal, de funciones, etc., de manera que exista una tipología de nominaciones que sirva para clasificar los diferentes modelos de centros a nivel nacional.

5. *Mejora de las condiciones infraestructurales.* La adecuada dotación de los SIJ a través de fórmulas y convenios, además de los presupuestos de las CCAA, con entidades locales podría mejorar algunas cuestiones infraestructurales. Se hace necesario incluir entre los cri-

terios de planificación de los SIJ aquellas cuestiones susceptibles de mejora a nivel infraestructural: mejora de locales, adaptación para minusválidos, redistribución de espacios en función de las necesidades, disponer del local en exclusividad, etc. En definitiva hacer de los SIJ espacios agradables de fácil acceso en donde los trabajadores y los usuarios se sientan a gusto.

6. *Asignación de recursos suficientes para el funcionamiento de los SIJ.* La dotación de los elementos mínimos necesarios para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios debiera ser una prioridad a la hora de planificar las actividades y servicios que ofrecen los SIJ. La realización de estudios comparativos (entre trabajadores y usuarios) para conocer los usos reales de los equipamientos existentes y las carencias reales de los mismos.

7. *Incentivar el uso de las tecnologías y la creación de redes locales.* Fomentar la creación y formar a los profesionales de los SIJ en el uso de redes locales para compartir recursos y evitar duplicación de trabajos.

Las tecnologías van a condicionar tremendamente el futuro desarrollo de los procesos informativos, por lo que habrá que fomentar el cambio de mentalidades, especialmente entre los responsables de los SIJ, un cambio en la concepción cultural, de hábitos y costumbres que hasta ahora han relacionado la información con el papel.

Los conceptos de tiempo y distancia han quedado obsoletos. Precisamente, ante la imposibilidad de universalizar servicios presenciales en todos los SIJ, se está empezando a trabajar con nuevas propuestas, como es el caso de las asesorías en línea.

Aunque parezca que las tecnologías de la información y la comunicación garantizan la igualdad de acceso a la información, su actual desarrollo se halla muy lejos de esta situación de igualdad de oportunidades. Cada vez más los contenidos de calidad que hay en las redes son de pago y también cada vez más existe publicidad disfrazada de información, pero de información sesgada, con los intereses económicos muy claros. Por eso más que nunca, se ha de hacer pedagogía de la información y enseñar a los jóvenes a buscar, elegir e interpretar la información.

Las TIC permiten ofrecer un mismo servicio integral y de calidad a todos los jóvenes, independientemente del territorio donde vivan. Pero para que eso sea posible se ha de avanzar en la cooperación y en el trabajo en red entre los distintos servicios; también es necesaria una decidida apuesta por las TIC, desde el ámbito de la formación de los profesionales, las infraestructuras y la dotación y actualización de los equipamientos.

8. *Conexión a Internet.* La dotación de equipos con conexión a Internet parece una exigencia clave de los Servicios de información juvenil, tanto para el tratamiento y producción de información (profesionales de los SIJ) como para los receptores de dicha información (usuarios juveniles). Las nuevas herramientas de red (paginas web propias y direcciones de correo electrónico entre otras) van a permitir a los centros una mayor flexibilidad en sus contactos con los usuarios ahorrando tiempo en los procesos de consulta de los jóvenes y agilizando los procesos informativos. La cantidad de ordenadores a disposición de los usuarios comienza a ser un valor añadido de la mayor importancia para valorar la calidad de los servicios de los SIJ.

Con Internet se ha superado la dificultad para recibir la información en términos de actualidad y para superar los problemas de transmisión; pero, más allá de su instrumentalidad, también abre las puertas a una nueva forma de trabajo con un potencial ilimitado como es el trabajo en red y la gestión conjunta del conocimiento.

9. *Hacia un nuevo modelo de SIJ.* A pesar del desarrollo y de la implantación de modelos de evaluación de los Servicios de información juvenil que se vienen realizando durante los más de veinte años de su existencia, éstos no han desembocado en la reflexión sobre el propio modelo de SIJ. Tampoco las cada vez más frecuentes reuniones formales e informales entre responsables de centros, las experiencias narradas en Congresos, Encuentros, los foros electrónicos entre profesionales, etc., han modificado lo más mínimo las pautas de funcionamiento de estos centros. No se trata de cuestionar dichos mecanismos como inservibles e innecesarios, sino más bien de establecer acuerdos a nivel local, regional y nacional que fijen una filosofía común en torno a un modelo de servicios de información.

10. *Nuevos retos informativos y acercamiento a los jóvenes que no son usuarios.* Hay que valorar si los SIJ son medios, instrumentos, o si son la respuesta a una necesidad concreta y específica. Desde algunos ámbitos relacionados con la información juvenil se sigue manteniendo la idea de que los servicios son para todos los jóvenes, cuando quizás debiera asumirse la adaptación a las nuevas realidades; hay que diseñar servicios más flexibles y especializados que intenten resolver las nuevas demandas informativas y al mismo tiempo intenten atraer a aquellos jóvenes que todavía no conocen ni utilizan los SIJ.

11. *Adecuada dotación y especialización del personal de los SIJ.* Estudiar las necesidades de los Servicios de información juvenil en materia de personal para cumplir adecuadamente con su función social. El buen funcionamiento de los SIJ depende en gran medida de disponer de la suficiente plantilla para poder dar respuesta a las demandas juveniles. En muchos casos se abusa del personal voluntario para realizar funciones que requieren de una formación y dedicación específicas, lo que implica un deterioro en la calidad del servicio y un abuso del personal voluntario, que en más ocasiones de las debidas debe realizar funciones que no le corresponden.

12. *Formación académica y perfil de los profesionales.* La formación de los profesionales que trabajan en los SIJ ha ido aumentando paulatinamente, pero no siempre lo ha hecho en la dirección correcta. Es muy habitual que entre los trabajadores de los servicios juveniles aparezcan diplomados y licenciados universitarios aunque en muchos casos provienen de áreas demasiado alejadas de las temáticas juveniles. En este sentido sería importante establecer procesos de formación reglada (incluso a nivel europeo) que formasen especialistas en materia de información, especialmente en el caso de los nuevos profesionales; entre los trabajadores existentes, debiera ponerse el énfasis en la formación continua en las tareas que la compleja evolución de la información juvenil demanda.

13. *Estabilidad en la contratación.* La temporalidad de una gran parte de puestos de trabajo adscritos a los SIJ genera ciertos desajustes en el desarrollo de las actividades de los servicios, especialmente de aquellas que requieren de una cierta continuidad y planificación. Los periodos de contratación debieran establecer unos periodos mínimos adecuados que permitan la consolidación de los equipos y la estabilidad de los profesionales, lo que incidiría sin duda sobre la mejora en la calidad de los servicios. La reducción en la precariedad laboral en torno a los SIJ contribuiría a instalar un cierto clima de seguridad en los trabajadores de los servicios que afectaría a la dinámica de funcionamiento de los centros en los que desarrollan sus tareas estos trabajadores temporales.

14. *Valoración de contenidos y satisfacción de los usuarios.* Debieran establecerse unos contenidos básicos estandarizados a los que todo SIJ pudiera dar respuesta de forma sistemática. El establecimiento de dotaciones mínimas e indispensables a cada SIJ de una serie de fondos, recursos ayudaría a consolidar la imagen de homogeneización de los SIJ y a garantizar unos índices respuesta a los usuarios que reforzarían los principios de calidad de los servicios. Para establecer dichos contenidos mínimos parecería adecuado promover estudios de usuarios a partir de protocolos y modelos estandarizados que pudieran ser compartidos por el conjunto de los SIJ y que permitieran valoraciones conjuntas. Dichos estudios debieran recoger los niveles de satisfacción destinadas a tomar las medidas adecuadas para subsanar las deficiencias detectadas.

15. *Desarrollo de mediatecas.* A pesar de la expansión de los nuevos productos y soportes informativos relacionados con las TIC, no han sido demasiados los Servicios de información juvenil que han incrementado sus colecciones multimedia. Las nuevas posibilidades de estos soportes mediáticos parecen muy adecuados para facilitar el aumento de contenidos temáticos nuevos y tradicionales, beneficiándose de la reducción de costes, espacios y tiempos.

16. *Nuevas formas de difusión de la información.* Las nuevas fórmulas de difundir la información deben responder a las transformaciones producidas en los sistemas de adquisición de información por parte de los jóvenes. Es importante mantener y ampliar los fondos documentales de los SIJ, pero también es igualmente fundamental adaptar tanto los servicios

como sus profesionales a las nuevas modalidades de manejo y difusión electrónica e interactiva. Las nuevas herramientas y soportes ofrecen considerables ventajas en cuanto al manejo y distribución de información, aunque también están creando una importante brecha entre colectivos que acceden fácilmente a dichas tecnologías y aquellos que no están tan familiarizados con dichas fórmulas, sobre todo por no disponer en sus hogares del equipamiento necesario.

17. *Nuevas modalidades de gestión de la información.* La falta de criterios homogéneos y objetivos para la clasificación de la información juvenil tanto a nivel regional, como nacional y europeo, así como la estructura piramidal de los SIJ en nuestro país, no favorece la implantación de modelos de gestión informativa coherentes y ágiles. Resultaría interesante la creación de redes y sistemas de comunicativos globales, basados en métodos de trabajo en equipo que reforzasen clasificaciones temáticas homogéneas y que facilitasen la sustitución de dicha estructura piramidal por una horizontal en la que se delimitasen las responsabilidades de todos y cada uno de los participantes en dichas redes.

18. *Autoevaluación y estudios de usuarios.* No es práctica demasiado frecuente la realización de estudios de impacto desde los SIJ sobre el conocimiento y utilización de dichos servicios de información, ni tampoco de otros estudios sobre fidelización de usuarios reales y potenciales. Es importante valorar si la información que se ofrece a los jóvenes y las formas de difundirla son las más adecuadas e intentar buscar fórmulas que permitan atraer a jóvenes no usuarios; para ello resulta imprescindible aumentar los modos de promoción de los SIJ y la realización de evaluaciones periódicas de impacto.

Los estudios de usuarios poco a poco parecen afianzarse entre la metodología de funcionamiento de los SIJ en nuestro país. El desarrollo de modelos de estudios de usuario que estén accesibles en red para todos los centros y que permitan la comparación de resultados entre los distintos SIJ, así como compartir experiencias y resultados de los procesos de control a usuarios, parecen iniciativas interesantes para descubrir, reforzar y mejorar los puntos fuertes y las debilidades mostradas por los distintos servicios.

Relación de monografías y artículos empleados

- Agencia joven de noticias, La. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Molina, Málaga, 1994 (inédito).
- Albornà, Ramón; Alonso, María; Montero, Lidia. Los Servicios de información juvenil. Descripción, funcionamiento y retos. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 31-83.
- Albornà, Ramón; Madrid, Olga. Información y asesoramiento especializado. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 85-100.
- Alexander, John. La información juvenil en Europa. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 33-39.
- Álvarez Vega, Mercedes. La información juvenil en el ámbito universitario. En: La pluralidad de modelos en los Servicios de información juvenil. Seminario Gecinco. Madrid: Instituto de la Juventud, 2002, p. 57-67.
- Andrés López, Teodoro. Nuevos retos para la información de los jóvenes: orientación y asesoramiento. En: INJUVE. Nuevas estrategias en información dirigidas a los jóvenes. Seminario de formación de informadores "Geseis". Madrid: Instituto de la Juventud, 2003, p. 9-20.
- Andrés López, Teodoro. Ser informador juvenil en la sociedad de la información. En: Jornadas Profesionales de Informadores: Ponencias y Comunicaciones (Madrid, 29-31 de octubre 1998) (inédito).
- Arribas Ramírez, Javier. La profesionalización del informador juvenil. En: Jornadas Profesionales de Informadores: Ponencias y Comunicaciones (Madrid, 29-31 de octubre 1998) (inédito).
- Asociación Semilla. Información en sectores desfavorecidos. En: Jornadas Profesionales de Informadores: Ponencias y Comunicaciones (Madrid, 29-31 de octubre 1998) (inédito).
- Ayuntamiento de Barcelona. Barcelona Informació: Un servicio de atención al ciudadano. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Molina, Málaga, 1994 (inédito).
- Ayuntamiento de Elda (Alicante). Concejalía de Juventud. Del "C.I.J." a la "C.O.M.I.J.". En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito).
- Bertolín, Pepa. Criterios operativos para la Coordinación de Centros de Información y Documentación para la Juventud. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 16, diciembre 1984, p. 97-105.

- Buenas prácticas en información juvenil. En: XI Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil. Mollina, Málaga, 8 al 11 de junio de 2004 (inédito).
- Burdeus Martín, David. Medios de Comunicación e Información Juvenil. Relación con los medios, aprovechamiento de los medios. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Camps, Elisa; Albornà, Ramón; Madrid, Olga. La información juvenil en los pequeños municipios. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 151-154.
- Canelas Pastor, Jesús. Información en el servicio militar. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 115-118.
- Castañón Pereda, M^a de las Mercedes. La OIJ situada en una zona de declive industrial. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Castilla y León: Conclusiones de los Grupos de Trabajo llevados a cabo. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito).
- Castilla y León: Conclusiones de los grupos de trabajo llevados a cabo. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito).
- Castilla y León: Conclusiones de los grupos de trabajo llevados a cabo. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito).
- Centro Regional de Información y Documentación Juvenil de Aragón (CRIDJA). En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito).
- COoll, Joaquim; Madrid, Olga. Los Servicios de información juvenil en la sociedad del conocimiento. Una propuesta de modelo. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 15-29.
- Conclusiones del Grupo de Trabajo "Información e igualdad de oportunidades" (4.º Encuentro de Centros de Información para la Juventud. Valladolid, 16-18 noviembre, 1988). En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 132-134.
- Conclusiones del Grupo de Trabajo "La formación de informadores" (4.º Encuentro de Centros de Información para la Juventud. Valladolid, 16-18 noviembre, 1988). En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 127-128.
- Conclusiones del Grupo de Trabajo "La información a los jóvenes en Centros de Enseñanza" (4.º Encuentro de Centros de Información para la Juventud. Valladolid, 16-18 noviembre, 1988). En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 135-136.
- Conclusiones del Grupo de Trabajo "Servicios de información a los jóvenes en el ámbito municipal" (4.º Encuentro de Centros de Información para la Juventud. Valladolid, 16-18 noviembre, 1988). En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 130-131.
- Conclusiones VI Encuentros Estatales (s.a., [15 h.]) (Inédito).
- Cooperación Intermunicipal en Información Juvenil: Comarca de L´Horta Sud, Valencia. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito).
- Cuadrado Esclápez, Toni. La información juvenil en centros educativos. En: La pluralidad de modelos en los Servicios de información juvenil. Seminario Gecinco. Madrid: Instituto de la Juventud, 2002, p. 69-79.
- Disminuidos físicos de Aragón (DFA). DFA: Punto de Información Joven. 2002 (inédito).
- Díaz Mancebo, Miguel Ángel. Información juvenil en centros penitenciarios. En: La pluralidad de modelos en los Servicios de información juvenil. Seminario Gecinco. Madrid: Instituto de la Juventud, 2002, p. 107-114
- Dossier: infojoven.com (comunicación presentada a los IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil. Mollina, Málaga, 20 al 24 de noviembre de 2000) (inédito).
- II Encuesta sobre la demanda informativa de los jóvenes en los Servicios de información juvenil y el perfil de los usuarios en el año 2000. INJUVE. (Inédito).
- Espinosa Sánchez, José Ignacio. Información juvenil: presentación, tres preguntas existenciales y epílogo. En: IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil (Mollina, Málaga, 20 al 24 de noviembre de 2000) (Inédito).

- Fernández Muñoz, Luis [et al.] "Información Juvenil" ¿Una profesión con futuro?. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- García Álvarez, Gerardo. Servicios de información y orientación juvenil. Modelo generalista. En: INJUVE. La pluralidad de modelos en los Servicios de información juvenil. Seminario Gecinco. Madrid: Instituto de la Juventud, 2002, p. 17-43.
- García Guerrero, Félix. La información para jóvenes en el medio rural: Red Local de Información Juvenil (comunicación presentada a los IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil. Mollina, Málaga, 20 al 24 de noviembre de 2000) (inédito).
- Gómez de la Iglesia, Roberto. Calidad (y calidez) de los servicios de información para jóvenes: 100 preguntas para un autodiagnóstico. (Ponencia presentada a los IX Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil. Mollina, Málaga, 20 al 24 de noviembre de 2000) (inédito).
- Gómez de la Iglesia, Roberto. La información juvenil en las políticas de juventud. Una orientación estratégica. (Ponencia presentada a los VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil INJUVE. Mollina, Málaga, diciembre de 1996) (inédito).
- González Madrid, Carmen. Mesa redonda: Formación. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Grupo de trabajo: El informador juvenil. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Grupo de trabajo: Elaboración de productos y soportes informativos. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (Inédito).
- Gurrea Marimón, Patricia. Contracepción y sexualidad. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 111-113.
- Información juvenil en las Políticas de Juventud en Poblaciones Medianas y Pequeñas, La. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Comunicaciones. Diciembre 1996 (inédito).
- Izagirre Gómez, Xabier. El futuro de los Servicios de información juvenil. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Jiménez i Gusi, Luisa. Mesa redonda: programas de formación para el/la informador/a juvenil. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil (Mollina, Málaga, 1996) (inédito).
- Madrid, Olga. La calidad en el servicio de información juvenil. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 143-150.
- Martín Cubas, Joaquín. Información al estudiante. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 101-102.
- Miyares Valle, José Ángel; Menéndez Fresheda, Beatriz. La información juvenil Móvil: La experiencia del INFORMA-BUS (Comunicación presentada a los VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, diciembre 1996) (inédito).
- Monzó Almirall, María José. Las sinergias de cooperación para una información juvenil de calidad. En: INJUVE. Nuevas estrategias en información dirigidas a los jóvenes. Seminario de formación de informadores "Geseis". Madrid: Instituto de la Juventud, 2003, p. 21-33.
- Muñoz Ripoll, José. Centro Nacional de Información y Documentación Juventud de España. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 16, diciembre 1984, p. 135-143.
- Necesidad de información en la sociedad actual y en los jóvenes. Información, orientación, asesoramiento (Comunidad de Madrid). En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Oficina de Información al Soldado. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Oficina de Información Juvenil del Centro Penitenciario de Villabona, La. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Consejo de la Juventud de la Comunidad de Madrid. Oficina de Información Juvenil. Servicios de información de iniciativa social en la comunidad de Madrid: apuntes para una reflexión.

- En: Jornadas Profesionales de Informadores: Ponencias y Comunicaciones (Madrid, 29-31 de octubre 1998) (inédito).
- Peláez Gómez, Juan; Batlle Velluda, Miguel. Programa informático experimental de gestión de consultas y usuarios de los centros de información juvenil. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1996 (inédito).
- Pérez Reverte, Arturo. El centro de información y documentación juvenil de París. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 16, diciembre 1984, p. 109-117.
- Propuestas de Experiencias desde Andalucía. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1996 (inédito).
- Ramón, Joan. La descentralización de la información en los centros de enseñanza secundaria. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 101-120.
- Réalité de l'information Jeunesse en France (Mollina 25/11/94). En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Red Francesa de Información Juvenil. (s.a., inédito).
- Riesco Hernández, María Dolores. Proempleo. Centro de información, gestión y promoción del empleo juvenil. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 87-88.
- Rodríguez Cid, Telmo; Fernández Granja, Celso. Información juvenil en el medio rural: modelos de comunicación. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Salaverría, Ramón. Herramientas digitales para la gestión y difusión de información. En: INJUVE. Nuevas estrategias en información dirigidas a los jóvenes. Seminario de formación de informadores "Geseis". Madrid: Instituto de la Juventud, 2003, p. 35-48.
- Tercero Molina, Cándida; Camuñas Quilón, María del Sol. Manserja: Mancomunidad de Servicios del Río Jabalón. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1996 (inédito).
- Trabajo en red y la red informática del Servicio Vasco de Información y Documentación Juvenil, El. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1996 (inédito).
- Víbora Rodríguez, Araceli. Mesa redonda: Formación de recursos humanos en información juvenil. En: Memoria de los VI Encuentros Nacionales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1994 (inédito).
- Villa, Gema; Ferrer, Julián. Gestión de bases de datos de información juvenil en Internet. En: Jornadas Profesionales de Informadores: Ponencias y Comunicaciones. Madrid, 29-31 de octubre 1998 (inédito).
- Villa, Gema. El perfil del informador juvenil. En: La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputació; Xarxa de Municipis, 2005, p. 121-142.
- Villarrasa Romero, Montse. Acercamiento de los Servicios de información juvenil a zonas desfavorecidas. En: VII Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. Mollina, Málaga, 1996 (inédito).

Bibliografía utilizada

- Alexander, John. La información juvenil en Europa. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 33-39.
- Bertolín, Pepa. Criterios operativos para la Coordinación de Centros de Información y Documentación para la Juventud. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 16, diciembre 1984, p. 97-105.
- Canelas Pastor, Jesús. Información en el servicio militar. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 115-118.
- Disminuidos físicos de Aragón (DFA). DFA: Punto de Información Joven. 2002 (inédito).
- Encuentro de Centros de Información para la Juventud (4.º Valladolid. 1988). En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 132-134.
- Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. (6.º Mollina, Málaga, 1994) (inédito).
- Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil. (7.º Mollina, Málaga, 1996) Comunicaciones (inédito).
- Encuentros Estatales de Centros de Información Juvenil (8.º Madrid, 1998). Ponencias y Comunicaciones (inédito).
- Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil (9.º Mollina, Málaga 2000) (inédito).
- Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil. (11.º Mollina, Málaga, 2004) (inédito).
- Encuentros Estatales de Servicios de información juvenil (12.º Mollina, Málaga, 2006).
- Gurreea Marimón, Patricia. Contracepción y sexualidad. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 111-113.
- La información juvenil: Una apuesta por la calidad y el trabajo en red. Barcelona: Diputación de Barcelona, 2005, 164 p. ISBN 84-9803-038-2.
- Martín Cubas, Joaquín. Información al estudiante. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 101-102.
- Nuevas estrategias en información dirigidas a los jóvenes. Seminario de formación de informadores "Geseis". Madrid: Instituto de la Juventud, 2003, p. 9-20.
- Pérez Reverte, Arturo. El centro de información y documentación juvenil de París. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 16, diciembre 1984, p. 109-117.
- Riesco Hernández, María Dolores. Proempleo. Centro de información, gestión y promoción del empleo juvenil. En: Revista de Estudios de Juventud, n.º 33, marzo 1989, p. 87-88.
- Seminario Gecinco. La pluralidad de modelos en los Servicios de información juvenil. Seminario Gecinco. Madrid: Instituto de la Juventud, 2002, 120 p. NIPO 208-02-023-8

→ estudios

Los Servicios de información juvenil en España.

Un acercamiento a su realidad y funcionamiento

La constante preocupación del Instituto de la Juventud, compartida con los Organismos de Juventud de la Comunidades Autónomas, por el conocimiento de la realidad de los servicios de información en España es la base de este trabajo que analiza el proceso de producción, tratamiento y distribución de la oferta informativa por parte de la red de Servicios de Información Juvenil (SIJ).

Tras más de 20 años de funcionamiento y superados los 3000 centros, la red española SIJ juega un papel fundamental en el proceso de desarrollo y autonomía de los y las jóvenes, habiéndose adaptado a los diferentes cambios sociales y culturales producidos a lo largo de su existencia.

La presente publicación tiene su origen en una investigación puesta en marcha desde el Servicio de Información y Difusión del INJUVE en el año 2005, a partir de un cuestionario elaborado para la recogida de la información del conjunto de servicios.