

# Guía

para la creación de servicios  
de información juvenil en el exterior

**RED SIJE**



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL  
E IGUALDAD

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
E INMIGRACIÓN

**injuve**

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE INMIGRACIÓN  
Y EMIGRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA  
EN EL EXTERIOR

**Edición**

Instituto de la Juventud (INJUVE).  
Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

Dirección General de Ciudadanía en el Exterior.  
Ministerio de Trabajo e Inmigración

**Diseño Gráfico**

INVENTIA,S.L.

**NIPO:** 802-10-053-1

**Coordinación Proyecto**

Servicio de Información y Difusión. INJUVE.

**Dirección y redacción de contenidos**

Sonia Fernández Yuste

**Equipo técnico**

Colectivo de Información y Asesoramiento Juvenil. CIAJ.

# Guía

para la creación de servicios  
de información juvenil en el exterior

**RED SIJE**



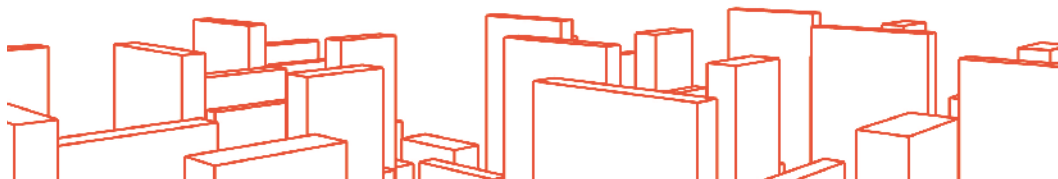


# Índice

<b>Presentación</b> .....	<b>07</b>
<b>1. La Información Juvenil: Conceptos y Fundamentos</b> .....	<b>09</b>
<b>2. El Centro de Información Juvenil. Gestión y Servicios</b> .....	<b>17</b>
2.1 Fundamentos sobre Planificación .....	18
2.2 Guía para elaborar un Proyecto .....	23
2.3 Organización de espacios .....	28
2.4 Organización del SIJE .....	29
2.5 Trabajo en Red .....	32
2.6 Coordinación .....	33
<b>3. El Perfil Profesional en la Información Juvenil</b> .....	<b>35</b>
<b>4. Atención Personalizada</b> .....	<b>43</b>
<b>5. Tratamiento Documental</b> .....	<b>51</b>
<b>6. Difusión y Dinamización de la Información</b> .....	<b>59</b>
6.1 Soportes Físicos .....	60
6.2 Soportes Informáticos .....	64
6.3 Descentralización y Dinamización de la Información .....	70
<b>7. La Evaluación</b> .....	<b>73</b>
<b>8. Directorio Web</b> .....	<b>79</b>
<b>9. Bibliografía</b> .....	<b>87</b>



# Presentación



*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.*

*(Carta Europea de Información Juvenil. Agencia Europea de Información y Asesoramiento para los Jóvenes (ERYICA))*

**EL ESTATUTO DE LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA** en el Exterior reconoce a los españoles en el extranjero el derecho de información sobre el conjunto de las leyes y demás normas que conforman el ordenamiento jurídico español y, especialmente, sobre aquellas que les afecten a sus derechos e intereses.


En las conclusiones presentadas en los congresos de jóvenes celebrados en los últimos tres años en Argentina, Brasil y Uruguay, entre otros países, se ha puesto de manifiesto la necesidad de aumentar los canales de información para los jóvenes españoles residentes en el exterior.

Partiendo de estos enunciados, la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior en colaboración con el Instituto de la Juventud inició en 2008 el proyecto de establecer una red de Centros de Información Juvenil en el Exterior (CIJE) que sirvan como referencia de la información sobre las políticas dirigidas a los jóvenes, posibilitando así el desarrollo de sus derechos como españoles y sin distinción por razón de su lugar de residencia.

Actualmente, ya se han creado los Centros de Información Juvenil en Argentina, Uruguay, Perú y Bolivia y son gestionados por asociaciones de jóvenes españoles residentes en Iberoamérica. Estos centros y los que en el futuro sean creados han de entenderse como parte del tejido asociativo en el exterior, que constituye un instrumento imprescindible para canalizar y materializar acciones de apoyo y atención.

El objetivo es comprometer directamente a los jóvenes en el proceso, brindándoles la oportunidad de intervenir como actores directos.





La creación de la Red se plantea no sólo con la finalidad de satisfacer las necesidades informativas de los jóvenes en el exterior sino también con la de unir a los distintos agentes participantes y crear una plataforma de intercambio y cooperación que sirva como nexo de unión de los países que conforman el proyecto, y de España con todos ellos.

La presente Guía pretende ser un referente para este proyecto aportando pautas y criterios de actuación, animando al establecimiento de nuevos servicios de información que se ajusten a las necesidades y demandas de sus jóvenes usuarios, y promoviendo al tiempo un mayor conocimiento de “los derechos y deberes constitucionales, en términos de igualdad con los españoles residentes en el territorio nacional, así como reforzar los vínculos sociales, culturales, económicos y lingüísticos con España y con sus respectivas nacionalidades y comunidades de origen”.

Este proyecto está promovido y financiado por la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior (Ministerio de Trabajo e Inmigración), con la colaboración técnica del Instituto de la Juventud (Ministerio de Igualdad).

**Pilar Pin Vega**

Directora General de la Ciudadanía Española en el Exterior  
Ministerio de Trabajo e Inmigración

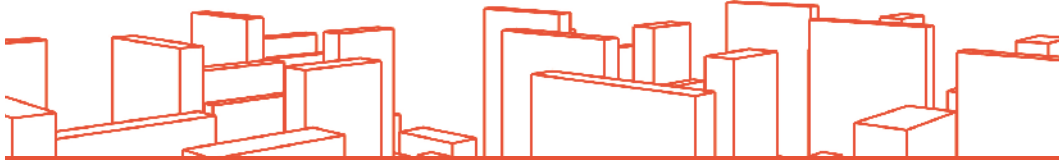
**Gabriel Alconchel Morales**

Director General del Instituto de la Juventud (INJUVE)  
Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad



# 01

## La información juvenil Concepto y fundamentos



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

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

La realidad cotidiana nos sitúa dentro de la “Sociedad de la Información”, caracterizada por un flujo constante y masivo de contenidos a través de numerosos canales. Un panorama cambiante que plantea a la ciudadanía el reto de transformar la información en conocimiento para tener acceso a los recursos existentes para sus vidas y para tomar decisiones.

Centrándonos en las personas jóvenes, la Información Juvenil juega un papel decisivo ante estos retos y en la potenciación de la igualdad de oportunidades y la libertad de elección en los ámbitos que les afectan.

En la actualidad la Información Juvenil se presenta como uno de los ejes fundamentales de actuación de las políticas de juventud, puesto que tiene como objetivo facilitar las posibilidades de integración social, laboral y cultural de los y las jóvenes y favorecer la igualdad de oportunidades en el acceso a los recursos sociales existentes.

El campo de la información juvenil está compuesto por múltiples tareas y servicios que comprenden la atención humana, la difusión informativa, el asesoramiento, la producción comunicativa y la gestión documental, por citar sólo algunos de los temas más representativos. Para desempeñar las distintas funciones y tareas coinciden varias figuras profesionales, que a su vez deben adaptarse a las distintas tipologías y dimensiones de cada centro, servicio o programa de información juvenil, y circunstancias de sus usuarios y usuarias.

Y si nos referimos a los jóvenes españoles en el exterior o descendientes de españoles, la Información Juvenil se convierte también en un instrumento privilegiado para favorecer: la interrelación entre los distintos colectivos regionales de jóvenes en el exterior, el acceso a los recursos públicos y privados existentes en España y la comunicación con grupos juveniles y jóvenes en España y en Europa.

## Aproximación a la información juvenil

Antes de establecer una definición de Información Juvenil, vamos a analizar otros conceptos relacionados que nos van a ayudar a acercarnos a este concepto.

Según la Real Academia de la lengua la palabra **Informar** es definida como:

- Enterar, dar noticia de algo.
- Dar forma sustancial a algo.
- Formar, perfeccionar a alguien por medio de la instrucción y buena crianza.

Así mismo, información viene definida como:

- Acción y efecto de informar.
- Oficina donde se informa sobre algo.
- Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.
- Educación, instrucción.

Destacaremos fundamentalmente aquellas que hacen referencia a comunicación y educación; que como veremos posteriormente entroncan directamente con el quehacer fundamental de los y las profesionales de la información juvenil y dan sentido a su labor.

## Informar ¿para qué?

La información, cuando se refiere al colectivo juvenil, no puede valorarse sólo por su capacidad para ejercer influencia o en su aspecto mercantil– no estamos hablando de los medios de comunicación de masas– sino también por su sentido teleológico, esto es, en su finalidad. Informar ¿para qué?

La “Sociedad de la Información” conlleva una entrada masiva de contenidos por distintos canales. Un panorama cambiante que plantea el reto de transformar la información en conocimiento para acceder a los recursos, ya que difícilmente podremos tomar una decisión si carecemos de la información necesaria para ello.

En la actualidad la Información Juvenil se presenta como un eje importante de las políticas de juventud que promueven las AAPP, puesto que tiene como objetivo facilitar las posibilidades de integración social, laboral y cultural de la juventud, favoreciendo la igualdad de oportunidades.

Si abundamos en las definiciones que hemos entresacado del diccionario, podríamos dar un paso más y plantear la información juvenil como la comunicación de conocimientos, amplia, ob-

jetiva y actualizada, que permite ampliar o precisar los que la persona joven posea sobre una materia determinada, abarcando cuantos aspectos le afectan directamente o que son de su interés, contribuyendo a su transición a la vida adulta y a su vida como joven.

Por otra parte, desde el punto de vista funcional, podríamos describir la información juvenil como el conjunto de trabajos que realiza una organización para suministrar contenidos informativos a los y las jóvenes, individualmente o como grupo, con el objetivo de que este sector de la ciudadanía cuente con el apoyo y referencias necesarias para tomar decisiones sobre sus estudios, sexualidad, utilización del tiempo de ocio, etc., y además, para que mejoren sus posibilidades de obtener los recursos necesarios, con los que desarrollar sus proyectos de autonomía personal, económica y participación social <sup>1</sup>.

En definitiva, podemos afirmar que la información juvenil “es una línea básica de actuación que cruza transversalmente las políticas de juventud cuya finalidad primordial es facilitar a los jóvenes el acceso a la autonomía personal y, en cuanto a servicio especializado, tiene el objetivo de informar, orientar y asesorar a los jóvenes en todas sus necesidades basándose en dos criterios fundamentales:

- **La singularidad de la información** dirigida a los jóvenes, tanto en contenidos y temas específicos como en formatos y presentaciones; a la vez que es necesario que sea objetiva, comprensiva y útil.
- **La diversidad del colectivo juvenil** y, por tanto, el amplio abanico de demandas que se deben satisfacer teniendo en cuenta variables como el origen social o cultural y, muy especialmente, la franja de edad <sup>2</sup>.”

## Información juvenil e intervención social

Para completar esta aproximación a la información juvenil es necesario ubicarla en el ámbito de las políticas de juventud que los países democráticos desarrollan para evitar las desigualdades sociales.

Ya hemos definido y marcado los objetivos de la información juvenil, tan sólo nos queda establecer cómo, es decir, metodológicamente dónde estamos.

En este sentido, cabe decir que nos encontramos en el ámbito de la intervención y de la animación sociocultural, donde nuestra herramienta es la información.

Entendemos **intervención social** como “un proceso de actuación sobre la realidad social (y educativa) que tiene como finalidad lograr un desarrollo, cambio o mejora de situaciones, colectivos, grupos o individuos que presentan algún tipo de problema o necesidad para facilitar su integración social o su participación activa en el sistema social a nivel personal, económico-laboral, cultural y/o político” (RUBIO Y VARAS, 1999; 83)<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> José María Martín Dávila, “Una aproximación desde la información juvenil a los conceptos: información, servicio y comunicación” dentro de la obra *Información Juvenil, conceptos, técnicas y organización*. Colección Documentos de la Red. Serie Azul. Enitenea, Madrid 2001.

<sup>2</sup> Joaquim Coll y Olga Madrid, “Los Servicios de Información Juvenil en la Sociedad del Conocimiento. Una propuesta de Modelo”, dentro de la obra *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*. Diputación de Barcelona, Barcelona 2005.

<sup>3</sup> RUBIO, M. J. y VARAS, J. *El análisis de la realidad en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*. CCS Madrid, 1999.

Por lo tanto, estamos hablando de una acción programada, sobre un colectivo o individuo, que trabaja para mejorar su situación generando un cambio social, a través de la eliminación de situaciones que generen desigualdad.

Así, tendremos que trabajar metodológicamente desde los preceptos de la Animación Sociocultural cuyas técnicas de intervención van encaminadas, desde una pedagogía participativa, a que la persona sea capaz de:

- Informarse.
- Situarse.
- Tomar posición.
- Movilizarse.
- Organizarse.
- Acceder a la cultura.
- Participar Activamente.

La información, desde este punto de vista, se convierte en una herramienta de *“intervención social cuyo paradigma es apostar por la convivencia positiva como clave de los comportamientos humanos, frente a otros valores que amenazan con consolidar una sociedad dual, de triunfadores frente a resignados espectadores de sus éxitos, de personas, familias y países autosuficientes, frente a personas, familias y países que han de esperar de ellos los favores que les permitan sobrevivir”*.<sup>4</sup>

## Un deber de las administraciones públicas

### CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

A tenor de lo visto, un programa de información juvenil se presenta como una acción social; cuyo fin último es dar cumplimiento, a través de la información juvenil, a los artículos 9.2 y 48 de la Constitución Española.

- **Art. 9. 2.** *Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida pública, económica, cultural y social.*
- **Art. 48.** *Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural.*

### ESTATUTO DE CIUDADANÍA EN EL EXTERIOR

En cuanto a los Centros de Información Juvenil en el Exterior se refiere, el Convenio Marco de Colaboración entre la Dirección General de Emigración y el Instituto de la Juventud (INJUVE) para el fomento de programas y actuaciones para jóvenes españoles que residen el exterior establece, entre una de sus finalidades, la promoción de la igualdad de oportunidades al dar al colectivo

<sup>4</sup> García Herrero, G. A. y Ramírez Navarro, *Diseño y evaluación de Proyectos Sociales*. Certeza. Zaragoza, 1996.

residente en el exterior el derecho a participar junto con el resto de jóvenes españoles en los programas a ellos dirigidos y apuesta por el protagonismo de la juventud al crear nuevos canales para implicarse en la construcción social de España y de su país de residencia.

La LEY 40/2006, de 14 de diciembre, del **Estatuto de la Ciudadanía Española en el Exterior** establece el marco jurídico y los instrumentos básicos para garantizar a la ciudadanía española en el exterior el ejercicio de los **derechos y deberes constitucionales**, en términos de igualdad con la ciudadanía española en el territorio nacional, así como reforzar los vínculos sociales, culturales, económicos y lingüísticos con España y con sus respectivas nacionalidades y comunidades de origen.

En esta línea, se plantea como objetivo el promover y facilitar la participación del colectivo español residente en el exterior a través de los diferentes organismos existentes, así como apoyar el movimiento asociativo, fomentando la participación juvenil activa en las organizaciones y asociaciones.

Por otra parte, el art. 8 establece el **Derecho a la Información**: *“Los españoles en el extranjero tienen derecho a obtener información sobre el conjunto de las leyes y demás normas que conforman el ordenamiento jurídico español y, especialmente, sobre aquellas que afecten a sus derechos e intereses legítimos, para lo que la Administración Pública española contará con las nuevas tecnologías, potenciando su utilización en relación con la ciudadanía española en el exterior....”*

## **LIBRO BLANCO JUVENTUD EUROPEA**

El Libro Blanco de la Comisión Europea “Un nuevo impulso para la Juventud Europea” de 21 de noviembre de 2001 hace alusión explícita a la Información Juvenil y la Carta Europea de Información Juvenil revisada y 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) establece los preceptos por los que se rigen en la actualidad los programas de información juvenil.

*“La participación es indisociable de la información de los jóvenes. La responsabilidad de informar a los jóvenes, incluido sobre las cuestiones europeas, corresponde en primer lugar a los Estados miembros. Por ello, también debe tratarse este tema en el seno del método abierto de coordinación. Si es posible, es conveniente llegar a los propios jóvenes, pero, en caso contrario, pueden utilizarse las personas que están en contacto con ellos en la escuela, los clubes, las asociaciones, etc. Esta información de masas precisará un planteamiento coordinado, recursos importantes y la implicación de los jóvenes en la concepción y la puesta en práctica de estos instrumentos de comunicación. Este planteamiento se coordinará con la nueva política de información de la Unión, que será resultado de los principios de gobernanza, y que está elaborando la comisión en estrecha colaboración el Parlamento Europeo.”*

## **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 Europa 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 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. 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.*

## PRINCIPIOS

*Los principios siguientes constituyen las directrices del trabajo de información juvenil, 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.

## **PRINCIPIOS PARA LA INFORMACIÓN JUVENIL ON-LINE**

Con el fin de asegurar la calidad de la prestación de los Servicios de Información Juvenil On-line y garantizar su valor añadido y confianza, ERYICA, Agencia Europea para la Información y el Aseoramiento Juvenil, ha adoptado los siguientes principios.

1. La Información Juvenil On-line deberá ser exacta, actualizada y verificada. La fecha en que se haya elaborado o actualizado se deberá mencionar claramente.
2. El contenido se basará en las necesidades de los y las jóvenes. Estas necesidades tienen que ser identificadas y evaluadas mediante un proceso continuo.
3. El contenido deberá ser una selección de información relevante y gratuita, que proporcione una visión general de las diferentes opciones disponibles. Los criterios de selección aplicados deben hacerse públicos y comprensibles.
4. La Información Juvenil On-Line deberá ser comprensible para los y las jóvenes y se presentará en una forma atractiva para ellos.
5. Los Servicios de Información Juvenil On-line podrán ser usados por todos y todas, teniendo en cuenta, especialmente, a usuarios y grupos con necesidades específicas.
6. Cuando los y las jóvenes realicen una pregunta On-line, deberá quedar claro el plazo en el que recibirán la respuesta. Esta respuesta será hecha a medida y deberá quedar claro quién la está dando.
7. Cuando los y las jóvenes participen en la producción de contenidos, la exactitud de ese contenido final será responsabilidad de la Organización de Información Juvenil.



- 
- 8.** Alentar a los y las jóvenes para expresar su opinión será una parte integrante del desarrollo continuo de los Servicios de Información Juvenil On line. El envío de comentarios se podrá realizar de manera sencilla. Estos serán evaluados y utilizados para perfeccionar el contenido y se deberá dar a conocer la repercusión que estas opiniones tienen en los Servicios.
  - 9.** El autor y el propósito de la Información Juvenil On-line deberán ser claros y visibles. Si se utiliza el contenido de terceros, la fuente deberá indicarse con claridad.
  - 10.** Debe quedar claro a los usuarios y usuarias quienes son los proveedores del Servicio de Información Juvenil y cuál es su motivación. La información de contacto completa deberá estar claramente indicada y las fuentes de apoyo financiero se mostrarán de forma transparente.
  - 11.** Los Servicios de Información Juvenil On-line deben proporcionar métodos y orientaciones que ayuden a los y las jóvenes a aumentar sus conocimientos y competencias en la Información On-line.
  - 12.** Los Servicios de Información Juvenil On-line deberán informar y orientar a los y las jóvenes sobre la forma de actuar de una manera segura y responsable en los entornos On-line.
  - 13.** Los Servicios de Información Juvenil On-line serán un medio seguro para los y las jóvenes.
  - 14.** Los Servicios de Información Juvenil On-line respetarán la privacidad de los usuarios y usuarias y les permitirá modificar o borrar sus propios datos personales que hayan sido publicados.
  - 15.** Los Servicios de Información Juvenil On-line respetarán a los derechos de autor de terceros y conocerán los propios.
  - 16.** Los trabajadores y trabajadoras de la Información Juvenil deberán ser competentes en el uso de herramientas On-line y tener habilidades para redactar información.
  - 17.** Deberán tener conocimiento de los nuevos acontecimientos, de la legislación pertinente y mantenerse informados acerca de las nuevas tendencias y prácticas On-line entre los y las jóvenes.

Podríamos concluir diciendo que los programas de información juvenil pretenden mejorar la calidad de vida del colectivo juvenil desarrollando acciones que favorezcan la igualdad de oportunidades del mismo y promuevan su autonomía.

# 02

## El centro de información juvenil Gestión y Servicios



Los Servicios de Información Juvenil en el Exterior pretenden generar canales de información orientados hacia las y los jóvenes españoles en el exterior o descendientes de españoles, que sirvan como referencia para difundir la información existente sobre las políticas dirigidas a la juventud en materia laboral, educativa, social y turística. Su objetivo es emprender las acciones necesarias para hacerles llegar la información adecuada para dar respuesta a sus necesidades y demandas informativas y, en última instancia, posibilitar el desarrollo de sus derechos como españoles sin distinción por su lugar de residencia.

Según el documento marco de coordinación general de SIJES, los servicios de información juvenil en el exterior estarán integrados en una red de centros a través de sus oficinas físicas ubicadas en diversos países, promovida y financiada por la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior (Ministerio de Trabajo e Inmigración), con colaboración técnica del Instituto de la Juventud (Ministerio de Igualdad).

Estos centros de información deben ser gestionados por las asociaciones de jóvenes españoles con el objetivo de comprometerles en el proceso, brindándoles la oportunidad de intervenir como actores directos.

Los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha de los centros de información juvenil en el exterior pueden solicitarse, entre otros organismos, a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior que convoca anualmente subvenciones y ayudas para la ciudadanía española en el exterior y las personas retornadas.

## 2.1 Fundamentos sobre planificación

*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.*

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

Comenzaremos a hablar de la Planificación en su sentido más amplio entendida como “conjunto de métodos y técnicas que permiten ordenar de forma previa y racional un proceso de producción”<sup>5</sup>. En nuestro caso, y dentro del ámbito de los proyectos sociales, en los que se incluye la información juvenil, sería la producción de servicios encaminados a conseguir los objetivos que nos planteemos. Este ordenamiento de procesos de producción solo se puede entender como una sucesión de fases o niveles integrados por una lógica que de coherencia al conjunto. Difícilmente podremos realizar esta tarea si no tenemos en cuenta:

- **Evaluación de necesidades.** Conocimiento teórico y práctico del tema objeto de planificación. En nuestro caso “información juvenil”.
- **Sentido Común.** Capacidad lógica de los métodos y técnicas existentes.
- **Capacidad de Sistematizar.** Ordenar de forma previa y racional un proceso.
- **Trabajo en Equipo.** Necesidad de utilizar las dinámicas adecuadas.

### EVALUACIÓN DE NECESIDADES

Podemos seguir el esquema, que mostramos a continuación, para poder concretar un diagnóstico que nos oriente para diseñar un proyecto de centro que se ajuste lo más posible a la realidad de nuestro ámbito de intervención.

### ANÁLISIS DE LA REALIDAD- EVALUACIÓN DE NECESIDADES



<sup>5</sup> Gustavo A. García Herrero, José Manuel Ramírez Navarro. *Diseño y evaluación de Proyectos Sociales*. Certeza. Zaragoza, 1996. Seguiremos a estos autores en el apartado de Fundamentos de la Planificación.

El conocimiento de la realidad del colectivo al que nos dirigimos es determinante para poder ajustar los objetivos de nuestro proyecto de una manera clara, detectando demandas y carencias, necesidades de información y áreas informativas a cubrir.

En nuestro caso, lo primero que tendremos que hacer es ubicar a nuestros usuarios en potencia, a través de las asociaciones de jóvenes españoles, de las secciones juveniles de las diferentes entidades de españoles o casas de España, o de los registros que la administración española puede tener en sus diversas consejerías o delegaciones en cada País.

Así mismo, deberemos conocer qué programas está desarrollando la Administración Española que puedan afectar a los y las residentes más jóvenes.

Como vemos en el cuadro anterior, delimitar las áreas informativas a cubrir nos orientará hacia dónde dedicar nuestros esfuerzos y priorizar en el diseño de los servicios que vamos a ofrecer, contando con la variable de nuestros recursos propios, del equipamiento y servicios ya existentes y de los convenios o colaboraciones que podemos establecer.

### Ejemplo:

Si un centro o asociación de españoles en el país de residencia tiene un departamento donde se informa de autoempleo o de la creación de empresas, podremos ver la posibilidad de establecer una atención específica para jóvenes.

## NIVELES DE LA PLANIFICACIÓN

La planificación no puede ser un momento, sino que ha de constituir un continuo para orientar racionalmente la intervención. Así en toda actividad productiva, tal y como son los Servicios de Información Juvenil, ha de hablarse de diseños estratégicos, tácticos y operativos, como un todo integrado, si tenemos en cuenta, además, que los servicios de información juvenil están enmarcados dentro de programas comunitarios más amplios.

NIVELES	ESTRATÉGICO	TÁCTICO	OPERATIVO
<b>CONCEPTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define las grandes líneas de la Política Social para un territorio o sector de la población, que han de orientar y condicionar el resto de niveles de planificación para el mismo.</li> <li>Determina prioridades y criterios, cobertura de equipamientos y disposición de recursos, su previsión presupuestaria y horizonte temporal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concreta los objetivos y horizonte de la Política Social, en una determinada realidad y para un tiempo más reducido.</li> <li>Ordena los recursos disponibles en torno a las acciones y objetivos que mejor contribuyan a la consecución de las estrategias marcadas.</li> <li>Señala prioridades de la intervención en ese momento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Su referencia es una intervención concreta, individualizada, para hacer realidad alguna de las acciones o atenciones previstas a nivel táctico.</li> <li>Define resultados previstos y procesos para lograrlos, así como el uso concreto de los recursos disponibles.</li> </ul>
<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>PLAN</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>PROYECTO</b>

Un **plan** se desarrolla a través de diferentes **programas**, simultáneos en el tiempo o sucesivos; y de la misma manera, cada programa se desarrolla mediante diferentes **proyectos**, igualmente simultáneos o sucesivos. Por último los proyectos se ejecutan a través de actuaciones, unidad mínima a efectos de planificación; por debajo de éstas, las tareas o actividades, cuya ordenación

está fuera del diseño previo del proceso y que forman parte del orden cotidiano, en el que la agenda de trabajo es el mejor instrumento.

Este cuadro constituye una primera aproximación a los conceptos y terminología del proceso de planificación, con referencia a los tres niveles determinados por la estrategia, la táctica y la operatividad. Proponemos otro esquema para comprender cómo se integran cada uno de estos niveles en el proceso.



### NIVEL ESTRATÉGICO: EL PLAN

La estrategia es ante todo el marco referencial para el conjunto de diseños y actuaciones -táctica y operatividad-, que se desarrollan en el marco de una Institución o Servicio. Es el horizonte definido por las metas más genéricas de la política institucional.

La **extensión** de un plan está definida por coordenadas de un ámbito territorial, por las características de un sector concreto de la población, y por el ámbito de competencias, recursos y actuaciones de una Institución, Servicio o Departamento.

La otra característica que determina la existencia de un plan son sus previsiones de un **desarrollo temporal lógico y prolongado**. Lo más conveniente es medir la dimensión temporal de un Plan en periodos de tiempo a medio o largo plazo. Los planes cuatrienales son los más habituales.

Por tanto podemos decir que el Plan define las grandes líneas de la Política Social para un territorio o sector de la población, que han de orientar y condicionar el resto de niveles de planificación para el mismo. Determina prioridades y criterios, cobertura de equipamientos y disposición de recursos, su previsión presupuestaria y horizonte temporal.

### NIVEL TÁCTICO: EL PROGRAMA

El Programa es el instrumento que permite diseñar el nivel táctico de la Planificación; constituye el eslabón lógico para articular las referencias más genéricas del proceso (estrategias definidas

en un Plan), con las intervenciones operativas que expresan los Proyectos. De ahí su importancia estructural en un Proceso de Planificación.

Ubicado en un nivel intermedio entre “la estrategia” y “lo operativo”, comparte aspectos de uno y otro nivel para permitir la articulación deseable que dará coherencia al proceso en su conjunto. Así, el Programa comparte con el Plan contenidos en forma de efectos (en la expresión de sus Objetivos), al tiempo que supone una aproximación específica a una situación determinada (en colectivos o personas, lugar y tiempo); de la misma manera detallará la organización de recursos disponibles, pero sin determinar cómo interviene ante las situaciones puntuales que requieren de los mismos, lo que es propio de un Proyecto.

### **Lugar, tiempo y recursos disponibles configuran los ejes para la concreción táctica de una planificación, cuyo instrumento es el Programa.**

Ante cada situación específica, los responsables de programas han de plantearse cómo expresar en ese tiempo y lugar las necesidades sociales a las que el plan trata de responder.

El cruce entre el análisis concreto de necesidades y la valoración de los recursos disponibles determinará las tácticas del Programa.

Así el Programa concreta los objetivos y horizonte de la Política Social, en una determinada realidad y para un tiempo más reducido, ordena los recursos disponibles en torno a las acciones y objetivos que mejor contribuyan a la consecución de las estrategias marcadas y señala prioridades de la intervención en ese momento.

#### **Ejemplo:**

La Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y el INJUVE han priorizado en la actividad que desarrollan el promover la creación de Servicios de Información Juvenil en el Exterior.

### **NIVEL OPERATIVO: EL PROYECTO**

Como más adelante proponemos una guía de elaboración de proyecto de SIJE ubicándolo en el nivel operativo de la planificación, tan sólo diremos que el proyecto es una intervención concreta, individualizada, para hacer realidad alguna de las acciones o atenciones previstas a nivel táctico y que define los resultados previstos y los procesos para lograrlos, así como el uso concreto de los recursos disponibles.

### **LA EVALUACIÓN**

La evaluación ha de ser una constante a lo largo de todo el proceso, en los tres niveles expuestos. Por tanto:

- Se deben evaluar los planes, programas y proyectos cada uno con sus propias estrategias y técnicas.
- La evaluación no se debe considerar como un momento, sino como una actitud y una actividad constante a lo largo del proceso.

La evaluación así entendida es el instrumento que posibilita que el proceso de planificación sea un proceso vivo, en constante redefinición para adaptarse mejor a las necesidades a las que trata de responder.

## LOS OBJETIVOS

Merece una especial atención detenernos a diferenciar los objetivos, según los efectos o resultados que enuncian, y ubicarlos en el nivel de la planificación que les corresponde.

<b>NIVELES</b>		<b>ESTRATÉGICO</b>	<b>TÁCTICO</b>	<b>OPERATIVO</b>
<b>INSTRUMENTOS</b>		<b>PLAN</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>PROYECTO</b>
<b>OBJETIVOS</b>		<b>GENERALES</b>	<b>ESPECIFICOS</b>	<b>OPERATIVOS</b>
<b>DIMENSIONES DE LOS OBJETIVOS</b>	Éxitos finales	Efectos genéricos	Efectos específicos	Resultados concretos
	Éxitos Intermedios	Estructuras prestacionales	Organización de Servicios	Intervenciones

La diferencia entre cada uno de ellos reside en lo que persiguen, en lo que plantean conseguir.

Un objetivo enuncia el **éxito que pretende conseguir**, bien sea desde una perspectiva de éxito final intentando lograr efectos genéricos, específicos o resultados concretos, bien sea desde la dimensión de éxito intermedio persiguiendo estructuras prestacionales, organización de servicios o intervenciones concretas.

Conviene entender bien la diferencia entre Efectos y Resultados. Los Efectos son cambios cuyo logro requiere un proceso; no se producen como consecuencia inmediata de una intervención, sino a través de una serie de intervenciones simultáneas y/o sucesivas. Sin embargo, en los proyectos sus objetivos operativos expresan la intención de lograr resultados inmediatos como consecuencia de la intervención que se lleva a cabo.

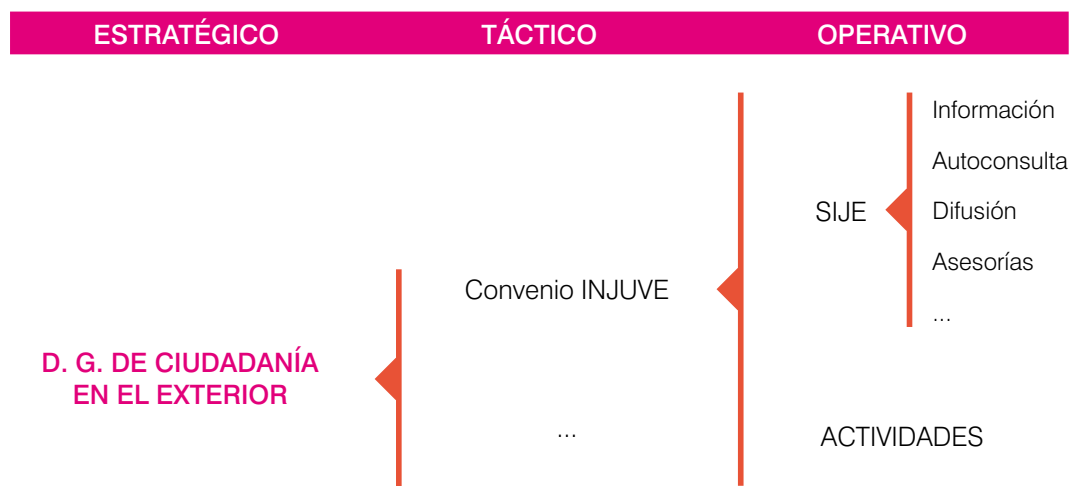
### Ejemplo:

El efecto deseable de lograr una “igualdad de oportunidades de los y las jóvenes a través de la información” no se puede conseguir como consecuencia de una sola intervención, como puede ser la atención personalizada sobre becas de estudio en España. Sin embargo el resultado de “mejorar el conocimiento que posean en cuanto a posibilidades educativas y profesionales a través de una atención personalizada” -que entendemos puede contribuir al anterior efecto-, sí se puede alcanzar como resultado directo de la mencionada intervención.

Por tanto y a tenor de todo lo expuesto anteriormente, sabiendo que el proceso de desarrollo de un SIJE se puede situar en cualquier nivel de la planificación, proponemos definirlo como un proyecto que diseña una intervención concreta planteada a nivel táctico en el programa en materia de Juventud de la Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior en colaboración con el INJUVE y que responde a un Plan de esta Dirección General de desarrollar programas dirigidos a la ciudadanía española residente en el extranjero según determina el Estatuto de Ciudadanía en el Exterior.



Podemos verlo gráficamente en el siguiente cuadro:



## 2.2 Guía para elaborar un proyecto

Un Proyecto constituye el enunciado de la intención de lograr determinados resultados concretos, mediante la provisión de servicios, precisando los recursos necesarios para hacer efectiva tal oferta, el nivel y modalidades de combinación de los mismos, así como su interacción con el entorno institucional, personal y social.

Con todos ellos podemos ofrecer un elenco de contenidos que todo Proyecto debe registrar en su diseño:

- Referencias y fundamentos.
- Población destinataria de la intervención.
- Objetivos operativos en forma de
  - Resultados concretos.
  - Intervención a desarrollar.
- Condiciones e interacción con el entorno.
- Proceso de Ejecución.
- Recursos y Presupuestos.
- Estrategias y contenidos de la evaluación.

### REFERENCIAS Y FUNDAMENTOS

En primer lugar se debe recoger:

- Referencia Institucional.
- Nombre del Proyecto.
- Personas, Unidad o equipo responsable.

- Fecha.
- Carácter del documento.

En segundo lugar realizaremos una síntesis de la intervención que el proyecto enuncia con una breve descripción del mismo y las referencias a sus coordenadas temporales y territoriales. Así mismo expresaremos la oportunidad del proyecto, las referencias a los efectos específicos a los que el resultado de la intervención se propone contribuir -o lo que es lo mismo, las referencias tácticas en las que se ubica; en este mismo sentido incluye un apartado (fundamentación) en el que se puede detallar la necesidad o demanda a la que trata de responder, sus perfiles más significativos, o cualquier otro aspecto que aconseje llevar a cabo esta intervención (oportunidad, incidencia, etc.). Enumerando:

- Desarrollo temporal previsto (inicio, final).
- Ámbito territorial.
- Referencias tácticas y estratégicas: Programa/Objetivos a los que se refiere.

### **Ejemplo:**

Debido al número de jóvenes españoles y descendientes de españoles residentes en el extranjero, la Dirección General de Ciudadanía en el Exterior y el Instituto de la Juventud de España se proponen promover la creación de Servicios de Información Juvenil en el Exterior que sirvan como referencia de la información sobre las políticas dirigidas a los jóvenes, posibilitando así el desarrollo de sus derechos como españoles y sin distinción por razón de su lugar de residencia.

Por tanto, este proyecto pretende crear un servicio de información juvenil que ponga a disposición de los jóvenes españoles residentes en el exterior toda aquella información que les permita estar en igualdad de condiciones con los residentes en España, frente a las alternativas y oportunidades existentes encaminadas a su emancipación, autonomía e independencia.

## **OBJETIVOS OPERATIVOS**

**Población, resultados e intervención**, son los tres elementos o referencias necesarias para describir un Objetivo Operativo. Tres elementos que deben ser correctamente expresados y cuantificados.

Los Objetivos operativos expresan la esencia del proyecto. Por ello, su adecuada descripción es requisito para que el resto de elementos que constituyen un proyecto se puedan enunciar con la lógica requerida.

## **POBLACIÓN DESTINATARIA/USUARIA**

El primer elemento en la descripción de un objetivo operativo es la referencia a la población con la que se va a intervenir. Es ella la que justifica el esfuerzo que supone la realización del proyecto; en realidad toda actividad prestadora de servicios, sea cual sea su expresión (ayuda económica, servicio material o intervención técnica) solo se justifica si "alguien" va a recibir de la misma un beneficio, en forma de resultado que contribuya al logro de los efectos genéricos y específicos que tiene encomendados la estructura prestacional.

Para describir la población objeto es preciso expresar con claridad sus elementos identificativos:

### Ejemplo:

Jóvenes con edades comprendidas entre 14 y 35 años, españoles/as residentes en...  
Junto a la descripción debe añadir su cuantificación.

### Ejemplo:

2.300 jóvenes con edades comprendidas entre 14 y 35 años, españoles residentes en...

## RESULTADOS PREVISTOS

Mientras que los objetivos generales y específicos expresan la intención de lograr determinados “efectos”, en un proyecto los objetivos operativos han de expresar resultados inmediatos, es decir, directamente constatables como consecuencia de la intervención que se propone llevar a cabo.

Un resultado inmediato expresa un cambio, una modificación en alguna circunstancia de la vida cotidiana que pueda ser directamente constatable como consecuencia de la intervención.

### Ejemplo:

Lograr que la población joven española (entre 14 y 35 años), residente en... conozca el Centro de Información Juvenil.

El enunciado del resultado previsto irá precedido habitualmente de verbos que indiquen direccionalidad del cambio que se desea conseguir: lograr, incrementar, reducir, mejorar, conocer, agilizar, adiestrar, etc.

Por otra parte el resultado previsto ha de ser “cuantificable” y “cuantificado”. No siempre es posible determinar -y en consecuencia medir- “cuánto” resultado se puede esperar de una intervención; así, en ocasiones, la dimensión del resultado se apreciará por la referencia de “a cuánto” beneficia la intervención; en este sentido existen dos niveles posibles para cuantificar un resultado.

- **Cuantificación directa -cuánto-**. Un resultado se puede cuantificar directamente cuando se está en condiciones de determinar una hipótesis sobre “cuánto” resultado se propone lograr; este “cuánto” directo del resultado puede expresarse a su vez en un número absoluto, en un porcentaje o en un momento creciente o decreciente (+/-) de la dimensión inicial.

### Ejemplo:

Desarrollar acciones específicas de difusión del Centro durante el primer semestre de su creación.

- **Cuantificación indirecta -a cuántos-**. En muchos casos no deja de ser una dificultad establecer la cuantificación directa. Por lo tanto lo podemos realizar de manera indirecta, en vez de “cuánto tiempo”, “cuánta información”, etc. podemos determinar “a cuántos informar” “a cuántos formar o capacitar”, etc.

### Ejemplo:

Lograr que ... no menos del 50% de la Asociación...

La expresión del “cuánto indirecto” tiene un especial interés por cuanto que de su contraste con los “potenciales beneficiarios” va a dar como resultado el indicador de cobertura del Servicio.

## INTERVENCIÓN

Para definir adecuadamente un Objetivo Operativo no basta con expresar el resultado que se espera conseguir, sino que se debe concretar el contenido de la intervención que se va a llevar a cabo para lograrlo; es decir, aquello que se va a “producir” para lograr el resultado previsto, tanto producción de bienes o producción de servicios.

### Ejemplo:

“Lograr que... conozcan la existencia del SIJE a través de acciones de difusión tales como:

- Carteles y folletos
- Sesiones informativas en las Asociaciones de Españoles
- Facebook
- ...

No podemos olvidar que si expresamos correctamente los objetivos operativos, nos será más fácil la evaluación y seguimiento de nuestro trabajo, ya que quedan reflejados los indicadores de gestión que nos permitirán valorarlo.

### Ejemplo:

Lograr que al menos un 50% del colectivo juvenil conozca el SIJE a través de carteles, folletos y sesiones informativas en las sedes de las Asociaciones de Españoles en...

## PROCESO DE EJECUCIÓN

A través del enunciado de los objetivos operativos se expresa la intención de conseguir determinados resultados mediante una intervención concreta, que se materializa en atenciones técnicas, materiales o monetarias. Para que tales atenciones se lleven a cabo, las personas que intervienen en el proyecto han de desarrollar diferentes actuaciones, actividades y tareas, que es lo que en definitiva constituye su implicación efectiva en el proyecto, para el logro de los resultados previstos.

A la descripción de este conjunto de actuaciones y actividades y a su ordenación racional con referencia a los tiempos que el proyecto se ha marcado, es a lo que se denomina “Proceso de Ejecución”.

El Proceso de Ejecución de un proyecto es la descripción y ordenación racional del conjunto de actuaciones y actividades necesarias para hacer efectivas la intervención que los objetivos operativos enuncian y, a través de ella, procurar la consecución de los resultados igualmente previstos en dichos objetivos.

## DESCRIPCIÓN

Describir significa enunciar todas y cada una de las acciones que se deben llevar a cabo para materializar la intervención prevista. Acciones que en consecuencia deben ser coherentes con el logro de dicha intervención y con posibilidades reales de llevarse a cabo. Así nos vamos a referir a tres términos.

- **Actuaciones.** Conjunto de actividades que configuran una unidad diferenciada e identificable en el proceso de ejecución.

- **Actividades.** Acciones a través de las cuales se desarrolla una determinada actuación. Una parte de ellas constituyen “actos que persiguen comunicar” como: entrevistas, visitas, reuniones, actividad colectiva. Otras actividades constituyen un soporte para las anteriores y son las “actividades indirectas”. En este apartado tipificamos las de “gestión” y “documentación”
- **Tareas.** Es una acción puntual que se agota en sí misma. No son objeto del diseño del proyecto sino que forman parte de la organización puntual del trabajo (agenda personal).

**Ejemplo:**

**Actuación:** Realizar un folleto de información del SIJE.

**Actividades:**

- Diseño de contenidos.
- Diseño gráfico de la publicación.
- Relaciones con la imprenta.
- Organización difusión.

Cuando el número de actuaciones es muy elevado es conveniente estructurarlas por fases en las que se integren las diversas actividades.

Estas relaciones se expresan gráficamente en los Diagramas. Para el caso que nos ocupa utilizaremos el modelo denominado **Planning**.

El Planning es un **diagrama de proceso** que se construye en un cuadro de doble entrada, que representa en su columna vertical las diferentes actuaciones y en su caso actividades que se propone desarrollar, y en el eje horizontal se ubica un cronograma en el que se expresa la previsión de tiempos (fechas y duración) en las que tales actuaciones y actividades se van a desarrollar.

Dependiendo de la complejidad de los procesos de ejecución podemos optar por diversos modelos.

ACTUACIONES		CRONOGRAMA (20...)											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

ACTUACIONES	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA (20...)											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

ACTUACIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA (20...)											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D

ACTUACIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA (20...)											
Fase “0”			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Fase “1”														
Fase “2”														

Muchas de las actuaciones que nos plantearemos desarrollar desde el SIJE serán servicios concretos que responderán a objetivos operativos concretos y que a su vez tendrán los suyos propios.

Además tendremos que elaborar las previsiones presupuestarias y diseñar los criterios de colaboración y coordinación con otras entidades.

El seguimiento y evaluación es fundamental para el desarrollo de nuestro proyecto por lo que le dedicaremos un capítulo específico.

Para concluir, queremos hacer hincapié en que el documento donde se recoge el proyecto es una herramienta de trabajo muy importante, para revisar y realizar el seguimiento de nuestras acciones.

## 2.3 Organización de espacios

*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.*

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

Para desarrollar el trabajo que nos planteamos es imprescindible contar con un espacio físico donde se ubicará el centro de información juvenil, diferenciado de otros servicios, que tenga una buena localización, un acceso fácil y una situación que favorezca que la gente joven conozca el SIJE.

Es importante que esté emplazado en un local diferente con referencia a otras dependencias administrativas y, a ser posible, que cuente con acceso directo de la calle, que tenga con una imagen propia que ayude a su fácil identificación y que el lugar sea frecuentado por jóvenes.

Debemos evitar las barreras psicológicas, y ofrecer un ambiente cálido, una buena distribución de espacios, una imagen con la que pueda identificarse; que considere el SIJE como algo suyo, donde se sienta cómodo, sin barreras administrativas como son los mostradores, las ventanillas y el trato burocrático.

### **ATENCIÓN DIRECTA**

Es el lugar donde se ubica el informador/a o informadores/as; debe ser un lugar visible y bien localizado al que se pueda acceder con la mayor facilidad posible. Los profesionales deberán tener a su alcance los recursos necesarios para poder satisfacer las demandas de sus usuarios y usuarias con la mejor calidad posible.

### **AUTOCONSULTA**

El espacio de autoconsulta es donde pueden autoinformarse sin necesidad de recurrir al informador/a. Por tanto, este espacio debe contar con todos los recursos posibles para que se pueda localizar la información fácilmente. Tiene que ser un lugar lo más cómodo y confortable posible. Debería con-

tar con mesa para consultar carpetas informativas, paneles informativos, expositores para prensa, revistas y folletos. Así mismo en este espacio podemos ubicar algún equipo informático de acceso gratuito a internet, en el caso de que no contemos con un espacio específico para este fin.

### **CIBER ESPACIO**

Sería idóneo contar con una sala o espacio diferenciado con ordenadores con acceso público a internet, ya que debemos facilitar el acceso a las nuevas tecnologías.

### **ASESORAMIENTO**

El servicio de orientación y asesoramiento especializado, en el caso de que se disponga de él, requiere de un espacio íntimo que garantice la confidencialidad y la calidez.

### **DOCUMENTACIÓN**

Espacio reservado para organizar y clasificar la información. Es necesario contar con mobiliario adecuado: armarios, estanterías, archivadores para ubicar carpetas, libros, etc.

### **TRABAJO INTERNO**

Sería necesario contar con un espacio de trabajo interno para realizar todas las tareas derivadas del trabajo y las reuniones pertinentes de equipo o con otras entidades.

### **ACTIVIDADES**

Cabe la posibilidad de que el servicio de información juvenil pueda programar determinadas actividades como sesiones informativas, visitas al centro, exposiciones u otras.

## **2.4 Servicios del SIJE**

Aunque dependeremos siempre de los recursos materiales, económicos y humanos, adjudicados, además de los determinantes de población y espacio, el SIJE debería ofrecer unos servicios básicos, según determinadas normas y criterios de gestión y funcionamiento, que ofrezcan la mejor calidad posible tanto en la atención a nuestros usuarios y usuarias como en la difusión y dinamización de la información.

Para favorecer la accesibilidad al servicio de información debemos tener en cuenta los horarios de atención. Tendremos que establecerlos considerando cuales se ajustan mejor a los intereses de la mayoría.

En la propuesta de servicios que realizamos a continuación, es evidente, que no todos son básicos, pero si sería conveniente que estableciéramos mecanismos de colaboración con otras entidades o a través de la red de SIJES, para poder ofrecerlos y así obtener un plus de calidad de nuestro servicio. Es el caso de las asesorías, del centro de documentación o de programas específicos de difusión y dinamización de la información.

En cualquier caso, dedicaremos apartados específicos, en esta publicación, al trabajo en red, a los mecanismos de coordinación y colaboración, así como a las estrategias de difusión y dinamización.



## ATENCIÓN PERSONALIZADA

Informar no es dar una respuesta puntual a una cuestión precisa. Cada consulta necesita una atención personalizada por parte del informador/a, que ha de procurar un diálogo, de cara a detectar las necesidades y asegurar la comprensión de la información que facilita. Tan importante es la información que se da, como la forma de darla. La persona que informa siempre tiene que estar dispuesta a resolver dudas, a ayudar en la búsqueda, a aclarar aquello que sea necesario y a orientar cuando el caso lo requiera, facilitando las herramientas para que sean los y las jóvenes quienes eligen su opción según sus necesidades e intereses.<sup>6</sup>

## AUTOCONSULTA

Como ya hemos visto, la labor de los servicios de información juvenil es ofrecer recursos y herramientas que faciliten la búsqueda activa de la información y fomenten la autonomía personal. Por tanto el informador/a tiene que preparar y elaborar materiales pensados para que se consulten: tabloneros de anuncios, paneles y carpetas informativas, dossieres, directorios y webgráficas, actualización de web propia, etc.,

No podemos obviar la presencia del informador/a en este servicio. Tiene que estar pendiente de las posibles necesidades de sus usuarios y usuarias para solucionar dudas, ayudar en la búsqueda o enseñar a utilizar los diferentes recursos puestos a su disposición.

## ASESORÍAS

Las Asesorías ofrecen un servicio de información especializada sobre temas muy concretos y están atendidas por profesionales y técnicos con una formación muy específica en una materia.

La coordinación o convenios de colaboración con otras entidades que cuenten con profesionales que puedan atender consultas especializadas, bien en la localidad donde se ubica el SIJE o a través de la red telemática, pueden ser una solución para disponer de este servicio.

## CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

En la actualidad, muchos servicios de información juvenil en España cuentan con Centros de Documentación integrados, normalmente, por un fondo documental y una hemeroteca especializada. Algunos incluyen en este servicio una viajeterca, aunque también es habitual que se ubique esta oferta informativa en el espacio de autoconsulta.

El **fondo documental** contiene material específico en temas de interés para jóvenes y de políticas juveniles y suele ser utilizado por jóvenes y profesionales del ámbito de juventud. En el caso del SIJE puede ser muy interesante para todas aquellas personas pertenecientes a asociaciones juveniles, aquellas que trabajan en programas de desarrollo sociocomunitario, dinamización juvenil o animación sociocultural, independientemente de que sea una fuente de aprendizaje y conocimiento para los propios profesionales del servicio de información juvenil.

Como los recursos económicos suelen ser limitados, en primer lugar, recurriremos a todas aquellas publicaciones que sean de carácter gratuito o distribución institucional. Otra opción, pensan-

<sup>6</sup> Varios, "Los Servicios de Información Juvenil .Descripción Funcionamiento y Retos", dentro de la obra *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*, Diputación de Barcelona, Barcelona,2005.

do fundamentalmente en los gastos de envío, en el caso de que este material que nos interesa esté editado en España o Europa, es ver la posibilidad de su consulta on-line o la descarga para su impresión y encuadernación.

El material que contiene la **hemeroteca** tiene una doble vertiente: por un lado aquellas revistas especializadas en temas de juventud y por otro aquellas de interés juvenil de temáticas muy concretas: cine, naturaleza, ciencia, viajes, música, etc.

La **Viajeteca** es un servicio casi inventado por los servicios de información juvenil que consiste en ofrecer información y recursos necesarios para preparar cualquier tipo de viaje, fin de semana, vacaciones, o cambio de residencia durante una temporada.

Normalmente se tiene, por un lado, información en papel como folletos y guías emitidas por las propias oficinas de turismo de los diferentes países o comunidades autónomas, en el caso de España, artículos de revistas especializadas o suplementos específicos de prensa; por otra parte en soporte digital, DVD; y por último en directorio web de cada una de las páginas oficiales de turismo (muchas están en castellano) o de embajadas de los diferentes países.

Si, como veremos más adelante, una de las funciones del informador/a es realizar una tarea exhaustiva de selección de información fiable en la sociedad en la que vivimos, en este servicio nuestro plus de calidad es elaborar un buen directorio web que facilite herramientas suficientes para encontrar la información necesaria, contribuyendo a fomentar la autoconsulta y evitar que la persona usuaria se pierda en una maraña de páginas con todo tipo de propuestas y ofertas comerciales, a veces de dudosa procedencia. Cada vez se publica menos información en papel.

## **DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN**

No todos los usuarios y usuarias de los Centros de Información Juvenil en el Exterior tendrán acceso físico al servicio, bien por la ubicación del servicio, el horario, el desconocimiento o dispersión de la población juvenil en numerosos municipios. Según el país del que se trate y sus características nos encontraremos, con una situación diferente.

Por tanto, no nos podemos limitar a quedarnos en nuestra oficina y esperar a que acudan, tendremos que diseñar un proyecto de difusión y dinamización de la información que nos permita llegar al mayor número de personas que integran nuestra población diana.

Además de difundir, es importante que se realice también una labor de dinamización de la propia información involucrando a los diversos colectivos de jóvenes existentes, ya sea en las asociaciones de españoles, en los centros culturales españoles, etc., donde estén ubicados, con el objetivo de trabajar por una información más activa y participativa, buscando el intercambio mutuo.

Analizamos las diferentes herramientas y estrategias de difusión y dinamización de la información juvenil en su capítulo correspondiente.

## **REQUISITOS**

- Solicitud y Reconocimiento del SIJE.
- Inclusión en la Red. Compromisos y Beneficios del SIJE. ¿Coordinación?.
- Requisitos Mínimos:

- Infraestructuras
- Recursos materiales y económicos
- Personal. Plantilla mínima. Perfil del informador, formación requerida y condiciones laborales.
- Nº de horas de atención.
- Servicios mínimos.

## 2.5 Trabajo en red

Si las tecnologías de la información y comunicación han aportado una nueva dimensión al trabajo de los servicios de información juvenil y han facilitado de forma definitiva el trabajo en red, en los ámbitos provincial, autonómico y estatal en España, para los SIJES, desde su nacimiento, marcan una forma específica de trabajo tanto por su idiosincrasia como por la propia naturaleza del proyecto. La Red y el primer SIJE surgen al mismo tiempo.

Una red es un sistema de gestión y organización, formado por diferentes miembros distribuidos en el territorio que trabajan interconectados y que comparten objetivos. Las principales características que definen el sistema de trabajo en red son las siguientes:

- Está formado por miembros interdependientes, que se necesitan los unos a los otros para conseguir sus objetivos.
- Tiene continuidad en el tiempo y, consecuentemente, genera modelos de relación más o menos estables e institucionalizados.
- Es dinámico y flexible, porque se va definiendo progresivamente mediante el intercambio de aportaciones de sus miembros.
- Se basa en la negociación y, por consiguiente, los resultados se dialogan y se conciertan.<sup>7</sup>

Desde esta perspectiva, la Red de Servicios de Información Juvenil en el Exterior, a través de sus oficinas físicas ubicadas en diversos países, pretende brindar respuestas, no sólo al colectivo joven español y descendiente, sino a todos aquellos interesados por motivos laborales, educacionales, sociales o turísticos.

La Red, además, se plantea satisfacer las necesidades informativas cotidianas, y también unir a los agentes de diferentes sectores creando una plataforma para el intercambio y la cooperación intersectorial, que sirva como nexo de unión tanto de España con cada uno de estos países como entre todos los países que conforman el proyecto.

El trabajo en red es sinónimo de participación activa, por lo que un alto nivel de implicación por parte del colectivo de profesionales de la información, de dinamización y de jóvenes es fundamental para realizar trabajos de calidad y generar conocimiento, espíritu de intercambio, innovación y cooperación.

Por otra parte la coordinación entre profesionales es fundamental. Tendríamos que tener en cuenta:

- Poner en común lo que cada uno sabe o está especializado.

<sup>7</sup> Coll, Joaquim y Madrid, Olga "Los Servicios de Información Juvenil. La Sociedad del Conocimiento, una Propuesta Modelo", dentro de la obra *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*, Diputación de Barcelona, Barcelona, 2005.

- Reparto del trabajo.
- Formar parte de listas de distribución.
- Crear un grupo de trabajo en la red. En estos momentos, los SIJES tienen el suyo propio en Yahoo.
- Participar en comunidades virtuales sobre temas de juventud e información.
- Posibilidad de encuentros de trabajo y formación.

## 2.6 Coordinación

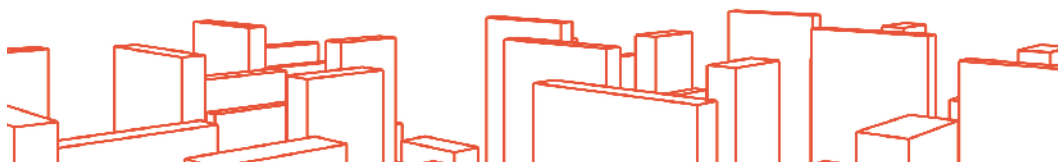
Ya hemos mencionado la necesidad de establecer convenios y colaboraciones con otras entidades e instituciones para poder ofrecer un servicio de calidad de información, orientación y asesoramiento. Los intereses de la población usuaria de un SIJE pueden ser muy variados por lo que además del trabajo en red, y el control de las fuentes de información que más nos interese, tenemos que estar interrelacionados con nuestro entorno más inmediato; asociaciones juveniles, representaciones españolas institucionales, centros de españoles, centros de enseñanza, espacios de ocio, medios de comunicación...

También tendremos que establecer mecanismos de coordinación con Servicios Juveniles en España, INJUVE, Centros Coordinadores de Comunidades Autónomas, e incluso Servicios Municipales que quieran colaborar con nosotros, en intercambio de información, e incluso en la organización de actividades conjunta.



# 03

## El Perfil Profesional en la Información Juvenil



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

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

El informador o informadora juvenil realiza una profesión especializada en atención al usuario/a demandante de información que espera una atención inmediata, que le resuelvan con agilidad su demanda, y con calidad, tanto en el contenido como en la forma, es decir, recibiendo la información y orientación precisa y con un trato humano y profesional adecuado.

La calidad es el resultado de la confluencia de muchos factores concretos, desde las necesidades y actitudes del usuario/a a los recursos técnicos e informativos necesarios para satisfacer la demanda, pasando por la profesionalidad y características personales del informador/a.

### Formación

En función de las características de cada centro encontramos diversos tipos de profesionales vinculados al proceso de información que pueden desempeñar funciones diferentes a la vez que complementarias.

Intentaremos describir un perfil enumerando las actitudes y aptitudes que estos profesionales deben reunir.

## **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Nuestra tarea consistiría en la optimización de todos los recursos de los que disponemos, tanto tecnológicos como tradicionales, en el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información, junto con la gestión de las condiciones, entorno y experiencia que nos permita favorecer la creación y la transmisión de conocimiento. El trabajo en red, la cooperación y coordinación son fundamentales para conseguir nuestros objetivos.

## **PEDAGOGÍA INFORMACIONAL**

Los profesionales de la información juvenil deben desarrollar habilidades para dotar a la gente joven de las herramientas necesarias para desarrollar procesos de búsqueda de información ágiles y completos.

## **DIFUSIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La información tiene que traspasar las fronteras del servicio de información, a través de medios y estrategias que la acerquen a los y las jóvenes, además de publicitar nuestro servicio.

## **INFOPARTICIPACIÓN**

Infoparticipación tiene que ver con una implicación directa y comprometida de los propios jóvenes como agentes privilegiados en la gestión de la información juvenil.

La personalidad, la capacidad de adaptación, el aprendizaje y el talante de la persona que ocupe el puesto de informador/a es una cuestión central. Es un trabajo que, como ya hemos anticipado, presenta situaciones diversas, variaciones constantes y no habrá manuales o recetas que expliquen cómo resolverlas. En este sentido, hay que considerar principalmente varios aspectos, como<sup>8</sup>:

- Capacidad de análisis.
- Capacidad de síntesis.
- Sentido lógico y razonamiento.
- Atención concentrada.
- Capacidad de escucha.
- Objetivar.
- Resistencia a la monotonía.
- Iniciativa.
- Dinamismo.
- Equilibrio emocional.
- Responsabilidad.

Al tener que realizar funciones de carácter técnico relativas a la actualización de la información, de carácter organizativo y de gestión en cuanto al funcionamiento del servicio y trabajo en equipo,

---

<sup>8</sup> Manual de Expertos en Servicios de Información Juvenil e Información al Ciudadano de la Universidad de Salamanca.



además de todas aquellas relacionadas con la atención al usuario/a, el perfil profesional debería reunir una tripe dimensión:

- Técnico/a polivalente: amplios conocimientos de la variada realidad institucional y social, así como buen conocimiento y habilidades en las nuevas tecnologías para el tratamiento de la información.
- Trabajador/a de equipo: absolutamente necesario para la eficacia del Centro.
- Servidor/a del usuario: lo que exige unas aptitudes y actitudes amplias para la comunicación.

Por tanto los y las profesionales de un SIJE tiene que tener conocimiento sobre:

- **ENTORNO.** Necesidades de los/as jóvenes, recursos existentes en España, en las diversas Comunidades Autónomas e incluso en Europa, además de entidades, organismos y asociaciones, recursos, etc. de su propio entorno.
- **GESTIÓN DOCUMENTAL.** Búsqueda de información, selección de fuentes, tratamiento documental, elaboración de información documental.
- **DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.** Redacción, elaboración y diseño de soportes informativos.
- **TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.** Atención al usuario/a, habilidades sociales.
- **GESTIÓN DE SERVICIOS.** Organización de áreas de trabajo, planificación y evaluación de servicios.

## Aptitudes y Actitudes

Llegados a este punto, estamos en disposición de apuntar una batería de aptitudes y actitudes propias del profesional de la información juvenil.

### APTITUDES

- Capacidad para utilizar con eficiencia los recursos informativos existentes: saber optimizar los medios y los tiempos de respuesta.
- Capacidad para dar respuestas rápidas, precisas y objetivas.
- Capacidad empática: receptividad, capacidad para entender las necesidades del usuario y establecer una comunicación adecuada.
- Facilidad o desenvoltura para la comunicación.
- Lenguaje claro y fluido.
- Apertura mental y capacidad para reciclarse.
- Habilidad para la búsqueda de información.
- Capacidad para el cambio y la innovación: flexibilidad, creatividad, improvisación, dinamismo.
- Identificación con el Centro: sentirse parte de un equipo.
- Capacidad de interrelación y consenso.
- Participación y corresponsabilidad en el esfuerzo colectivo.
- Capacidad de decisión.

- Capacidad para estimular la participación.
- Polivalencia.

## **ACTITUDES**

- Motivación para el puesto.
- Vocación de servicio público, predisposición a prestar eficazmente el servicio.
- Actitud activa y creativa en la búsqueda de soluciones a las necesidades y demandas de los usuarios.
- Profesionalidad y objetividad: lo que implica imparcialidad, veracidad, fiabilidad, credibilidad, cumplir compromisos, no levantar falsas expectativas, asunción de responsabilidades.
- Dinamismo, creatividad e iniciativa.
- Informar y orientar: no opinar ni valorar. Evitar juicios de valor.
- Flexibilidad y adaptación a la cultura del usuario: capacidad para acomodarse a la situación y necesidades percibidas en la interacción con él.
- Actitud acogedora y receptiva.
- Constancia y paciencia.

## Tareas y funciones

Ya hemos comentado que dependiendo, fundamentalmente, de los recursos del SIJE y sus propios objetivos, en un servicio de información juvenil pueden convivir diversos perfiles de profesionales y colaboradores, nos estamos refiriendo a informadores/as juveniles, asesores/as, mediadores/as, corresponsales y jóvenes que participen directamente en servicios o actividades.<sup>9</sup>

### **INFORMADORES/AS**

Si pretendemos que el SIJE sea un espacio activo, punto de encuentro y referencia para jóvenes que, además de desarrollar proyectos de dinamización de la información, se plantee la gestión de proyectos socioculturales, el/la profesional de la información tendrá que compaginar tareas de información con tareas de dinamización y animación juvenil.

Podemos enumerar las siguientes:

### **BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN**

- Utilizar la red SIJE para obtener la información que necesitamos para atender a nuestros usuarios.
- Buscar las fuentes de información, fiables y contrastadas, del área temática correspondiente al compromiso adquirido con la red.
- Petición de información a aquellas entidades u organismos que faciliten la información que necesitamos y compartirlo con la red.

<sup>9</sup> Seguiremos el esquema propuesto por Gema Villa, Directora del CIPAJ de Zaragoza, en el documento "Tareas y Funciones del Informador Juvenil" del curso Los Servicios de Información Juvenil: Gestión y Dinamización" realizado en octubre de 2004 por la Federación Española de Municipios y Provincias, adaptándolo a la realidad específica de los Centros de Información Juvenil en el Exterior.

## TRATAMIENTO DOCUMENTAL DE LA INFORMACIÓN

- Catalogación y clasificación de la información obtenida.
- Mantenimiento y actualización de bases de datos.
- Dar formato a la información en función de los soportes documentales que utilicemos: carpetas documentales, fichas síntesis, monográficos...
- Mantenimiento y actualización del Centro de Documentación, biblioteca, hemeroteca o viajoteca, si contamos con este servicio.

## DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Atención personalizada:** implica tareas de trato personal y escucha al usuario, manejo de todas las fuentes y herramientas de las que disponemos.
- **Autoconsulta en el centro:** exige tareas de organización de espacios, señalización y rotulación; gestión de materiales de exhibición informativa como tableros y carpetas de información; configuración y mantenimiento de ordenadores de consulta en Internet.
- **Elaboración de información:** redacción de documentos según necesidades propias o de la red.
- **Publicaciones:** redacción de información para boletines informativos, revistas, folletos, tanto impresos como digitales, propios o de la red, diseño y maquetación básica si no contamos con profesionales o colaboradores que lo realicen.
- **Prensa:** relación con los medios de comunicación de nuestro entorno.
- **Internet:** alimentación de la página web tanto propia como de la red, elaboración de información a la carta vía correo electrónico, etc.

## TRAMITACIÓN

Algunos de los servicios complementarios que podemos ofrecer desde el SIJE son: tramitación de inscripciones a cursos, a actividades o concursos organizados por otras entidades, a los diferentes programas del INJUVE y de otros organismos de juventud; emisión del carné de alberguista; todo aquello que pueda facilitar al joven su participación en diferentes eventos.

## GESTIÓN DE OTROS SERVICIOS

Como comentábamos anteriormente, el SIJE puede ser punto de encuentro de jóvenes para realizar diversas actividades, sesiones informativas, apoyo a iniciativas juveniles, gestión de intercambios, promoción del asociacionismo, etc. Estos servicios suponen una dinamización del propio centro.

## ASESORES/AS Y ORIENTADORES/AS JUVENILES

Los profesionales que atienden los servicios de asesorías para jóvenes en los centros de información juvenil son expertos en temas como sexología, derecho, psicología, psicopedagogía..., por citar algunas asesorías y están integrados en los centros, complementando la labor realizada por los informadores/as generalistas.

Si en el SIJE o en la Red contamos con alguna asesoría, ésta debería realizar las siguientes tareas:

- **Atención directa** (si tiene ubicación física). Implica conocimiento del público joven y habilidades de trato personal y escucha.
- Atención a demandas de orientación a través del **teléfono** y del **correo electrónico**.
- **Elaboración de material documental**. Colaboran con el centro o la red en la elaboración de carpetas documentales y fichas síntesis sobre los temas propios de cada asesoría, en colaboración con los informadores documentalistas responsables del área.
- **Colaboración** en secciones de boletines, revistas y elaboración de publicaciones monográficas sobre los temas de cada asesoría.
- **Colaboración** en los planes de formación y en las actividades de dinamización del centro o de la red, como cursos, charlas, debates o foros sobre los temas propios de cada asesoría. Requiere habilidades didácticas, de dinámica de grupos, de hablar en público... etc.

## JÓVENES Y CORRESPONSALES

Aunque las y los jóvenes implicados en la difusión de información no son profesionales en el sentido estricto de la palabra, pueden realizar tareas de información y complementar la labor del centro, en ámbitos de intervención concretos. Para ello será necesario diseñar un plan de formación común en la Red SIJE, para estos corresponsales o dinamizadores de la información.

- **Organizar y mantener actualizado un tablón de información juvenil**. Requiere tareas de señalización, valoración de información, elaboración de carteles y materiales de difusión...
- **Atención personalizada a sus compañeros**. Tareas de comunicación y escucha. Manejo de la documentación básica proporcionada por el servicio de información.
- **Alimentación de las bases de datos** del servicio de información con informaciones de su entorno.
- **Difusión**. Tareas de difusión a través de sus redes sociales y en su entorno más cercano.

## Planes de formación

### CURSO BÁSICO DE INFORMADORES JUVENILES

La Red de Servicios de Información Juvenil en el Exterior dispone de un curso básico adecuado a sus objetivos, el perfil de los usuarios y la intensidad con que hay que llevarlo a cabo. Ha sido diseñado con un desarrollo metodológico que combina la transmisión de conceptos y contenidos con la participación del grupo. El curso incluye actividades de índole práctico (manejo de herramientas) y reflexivo sobre los diferentes contenidos abordados, lo que permite una mejor asimilación de los conceptos.

El hilo conductor de este proceso formativo es la elaboración de un proyecto de creación de un SIJE.

En la actualidad, existen dos modalidades para la realización de este curso de informadores juveniles:

- **A. OPCIÓN PRESENCIAL**. El curso tiene una duración total de 40 h., organizadas en 11 sesiones de trabajo de mañana y tarde: lunes a viernes de 9.00 h. a 13.00 h. y de 15.00 a 18.30 h; sábado de 10.00 a 12.30 h.

**B. OPCIÓN ON-LINE.** En cuyo caso contará con los mismos contenidos y carga lectiva descrita en la opción a) pero su realización se hará a distancia.

La elección de una u otra modalidad será definida en función de las necesidades planteadas por cada país o región así como por los recursos presupuestarios disponibles.

## **TÍTULO PROPIO DE EXPERTO EN SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL E INFORMACIÓN AL CIUDADANO**

El Instituto de la Juventud, (INJUVE) viene colaborando desde hace varios años con la Universidad de Salamanca en la realización de un curso “on-line” para informadores juveniles.

Es un proyecto de formación superior y especializada ya consolidado con 13 ediciones, que se ha ido adaptando a las nuevas problemáticas y requerimientos de la realidad profesional.

El curso se desarrolla a lo largo de un curso escolar y se lleva a cabo a través de una plataforma intuitiva y amigable en su manejo, que tiene integrados los recursos necesarios para ofrecer una formación de calidad y cumple con los criterios técnico-pedagógicos exigidos a cualquier plataforma de e-learning.

El proyecto es adaptar este curso universitario para que puedan realizarlo los informadores e informadoras que se vayan incorporando a la Red de Información Juvenil.

Este curso se basa en los siguientes elementos:

- Material y recursos didácticos especialmente diseñados para el aprendizaje a distancia.
- Herramientas de comunicación: chat, foros, panel de avisos, mensajes personales.
- Apoyo tutorial.
- Evaluación continuada a través de ejercicios prácticos a distancia y cuestionarios on-line para cada unidad temática.

## **INFORMACIÓN**

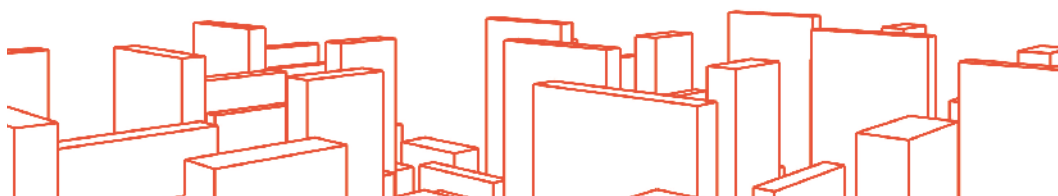
<http://tpij.usal.es/index.htm>

<http://www.injuve.es>



# 04

## Atención Personalizada



*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*

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

La Atención en el SIJE es la herramienta mediante la cual conseguimos comunicarnos con la población joven y nos permite adaptar verdaderamente, de forma personalizada, la información a sus necesidades.

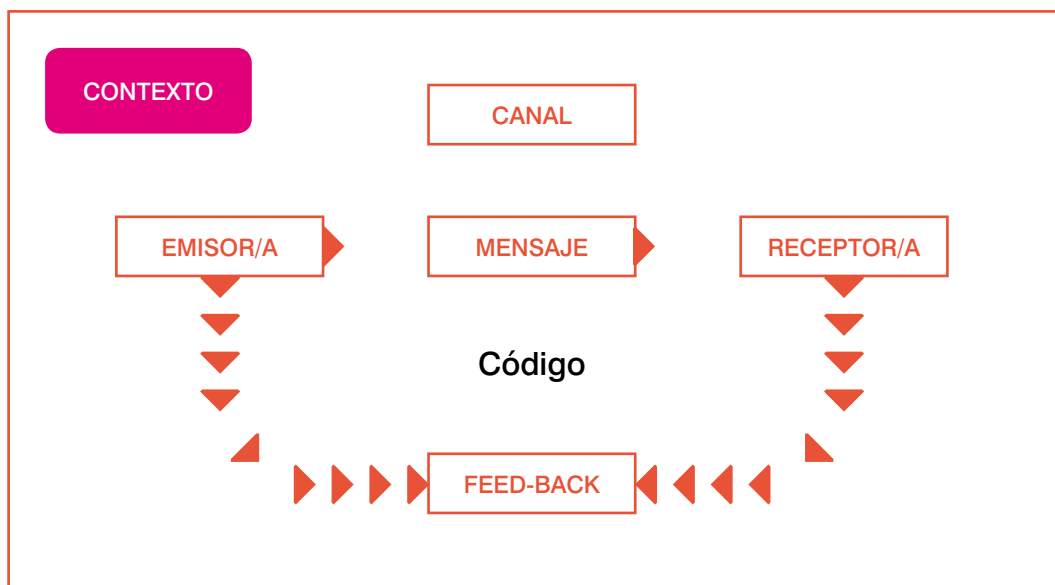
Nos encargaremos en este capítulo de establecer las funciones que debe desempeñar los informadores/as, orientadores/as o asesores/as para realizar una atención personalizada con calidad y eficacia. Pero antes debemos realizar algunas consideraciones sobre comunicación interpersonal y habilidades sociales.

### Comunicación

La comunicación es el fundamento de toda vida social y consiste en cualquier comportamiento que tenga como objetivo suscitar una respuesta específica de una persona o de un grupo. La comunicación es un proceso de transmisión de un mensaje, que se realiza gracias a un código, que puede estar formado por gestos, palabras...

Los elementos que participan en la comunicación son:





- **Contexto:** es la situación donde se produce la comunicación.
- **Emisor/a:** es la persona que emite el mensaje.
- **Receptor/a:** es la persona que recibe el mensaje.
- **Mensaje:** es la información que el/la emisor/a envía a/lal receptor/a.
- **Canal:** es la vía por que se transmite el mensaje.
- **Código:** el lenguaje que se utiliza.
- **Feed-back:** es la información que recoge la persona que emite sobre los efectos que produce la comunicación en la persona receptora.

Abundemos en estos elementos.

## CANALES

Los mensajes discurren por canales de comunicación, que son las formas que tenemos de acceder al conocimiento, tanto el usuario como el informador juvenil. Los canales de comunicación pueden ser estructurados como los medios de comunicación, cine, publicaciones, folletos, libros, revistas etc., y no estructurados, en los que la transmisión del conocimiento se produce generando una comunicación interpersonal. Estas son:

- Persona a persona. Conversación cara a cara.
- De una a varias personas. Grupos reducidos o conferencias.
- Privada. Personas conocidas.
- Entre varias personas. Discusión en grupo, receptores indiscriminados.

La comunicación interpersonal no se produce sólo a través del lenguaje, sino que se acompaña de una serie de señales provenientes del cuerpo, que complementan el mensaje verbal y que, además, son fundamentales para el éxito de la comunicación.

En la mayoría de los casos, el proceso de comunicación es doble: una parte es la comunicación verbal, que incluye el contenido de lo que se comunica por medio de términos escritos o habla-

dos; otra parte es no verbal y abarca todas las sensaciones que el ser humano puede concebir, con independencia de las palabras mismas. Es necesario ser receptivo a estas señales para captar las actitudes, emociones y mensajes que pretenden transmitirnos.

Asimismo, tenemos que estar pendientes de lo que estamos transmitiendo y de la coherencia existente entre lo verbal y no verbal de aquello que comunicamos.

## MENSAJES

Los mensajes informativos, para que sean entendidos por quien lo recibe, deben cumplir los siguientes requisitos:

- **Brevedad.** Una información gana en eficacia cuando acortamos su contenido sin por ello desfigurarlo. Si sobrecargamos de datos accesorios una información desviamos la atención del interlocutor de lo esencial.
- **Claridad.** Es muy importante que la persona que informa intuya el nivel de comprensión (código) de quien escucha y adecue su lenguaje a él. Esta sencillez no está reñida con la claridad de la información.
- **Orden en el mensaje.** Se debe estructurar los datos según un orden lógico y graduar la dificultad para que sean más comprensibles.
- **Insistencia.** Una vez construido el mensaje informativo de manera breve, clara y ordenada no estará de más repetirlo otra vez ante la otra persona para reforzar su asimilación. Al repetir el mensaje damos más tiempo a quien escucha para que entienda lo que decimos. El tiempo necesario para la comprensión varía de una persona a otra y de la complejidad del tema que estemos tratando.
- **Ilustración.** Se trata de apoyar la información básica con ejemplos, imágenes, comparaciones que sean familiares para el otro con el fin de garantizar su comprensión y memorización.
- **Información completa.** Esta característica es complementaria a la brevedad. Un mensaje tiene que ser breve pero no incompleto.
- **Retroalimentación o feed-back.** Estamos hablando de la Información de Retorno. Después de aportar una información es esencial comprobar que el oyente ha comprendido. Preguntaremos directamente y analizaremos cómo lo expresa con sus propias palabras. De este modo podemos evaluar la eficacia de nuestra comunicación y si algún punto no quedara claro ahondaremos en él o cambiaremos de táctica.

Aun teniendo en cuenta estos aspectos, puede ocurrir que el interlocutor no reciba lo que se ha querido transmitir, porque existan barreras que pueden distorsionar el mensaje y que estén dificultando la comunicación. Las barreras pueden estar presentes tanto en quien emite como en quien recibe. Habitualmente están provocadas por estereotipos o clichés que nos hacemos de la persona que tenemos enfrente, por interferencias externas, por falta de empatía, por inseguridad, por barreras psicológicas o por la tendencia a juzgar o evaluar lo que estamos escuchando.

Por lo tanto, el informador o informadora debe desarrollar aquellas habilidades sociales que le permitan realizar su trabajo de forma eficaz y satisfactoria; es decir aquellas conductas que sean adecuadas para conseguir su objetivo ante las distintas situaciones que se le van a presentar.

## **HABILIDADES SOCIALES**

No es sencillo establecer qué es una conducta socialmente habilidosa ya que influye la situación en la que nos encontramos y la persona o personas con las que estamos interactuando. Podríamos definir habilidades sociales como aquellas conductas adecuadas para conseguir un objetivo ante situaciones sociales específicas, relacionándose de forma eficaz o hábil con los demás.

Pero ¿qué habilidades sociales facilitan nuestro trabajo en el servicio de atención personalizada?

### **ESCUCHA ACTIVA**

Cuando escuchamos con comprensión y cuidado adquirimos conciencia real de lo que la otra persona está intentando comunicarnos. Conseguimos que la persona se sienta protagonista en la interacción y se sienta aceptada, además de favorecer que la otra persona tome la misma actitud y la comunicación continúe.

### **HACER PREGUNTAS**

Habilidad utilizada para proveernos de información, para generar dudas e invitar a la reflexión, tanto a través de preguntas que nos ofrezcan información específica que acote la consulta que nos están realizando como otras de carácter comprometidas si sospechamos que existe un problema y observamos que nos ocultan información.

### **RESUMIR**

Es una habilidad orientadora. Nos permite dar información a la otra persona de que estamos recibiendo lo que nos comunica, y lo entendemos. Se utiliza para mostrar interés y clarificar los mensajes.

Podemos utilizar expresiones como: “si no te he entendido mal...”, “o sea, lo que me estás diciendo es...”. También podemos utilizar expresiones que confirmen o muestren desacuerdo tales como: “¿Es correcto?, ¿Me equivoco?”.

Practicar el resumen en la interacción con el usuario/a nos permite revisar la discusión, terminar una conversación cuando el otro se va de un tema a otro, cuando no entendemos algo o deseamos que nos vuelva a formular su demanda informativa.

### **AYUDAR A PENSAR**

Habilidad que facilita en la otra persona el proceso de autorreflexión; ayuda a la toma de decisiones o resolución de conflictos. El proceso de solución de problemas está ligado a la habilidad de pensar y preguntar.

El informador/a deberá combinar las habilidades ya descritas para que el usuario se interroge, reflexione o recapacite sobre su situación e incluso sobre su comportamiento.

### **ASERTIVIDAD**

Se trata de la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Ser asertivos

genera en la otra persona un clima de confianza para expresarse libremente. Es el “yo pienso...” o “yo siento...” sin agredir, sin imponer nuestros criterios. Estas conductas deben ir acompañadas de una mirada, expresión facial, postura corporal, volumen de voz, etc., acordes con lo que se está diciendo.

El objetivo de la aserción es la comunicación directa, clara y no ofensiva para tener y conseguir el respeto.

## **EMPATÍA**

Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro. Se trata simplemente de ponernos en el lugar del otro e intentar averiguar qué es lo que quiere transmitirnos desde su realidad y a su nivel.

## **Atención al usuario/a**

### **ATENCIÓN DIRECTA**

Una vez realizadas estas aclaraciones pasamos a la acción. La persona joven atraviesa las puertas del Centro y se dirige al informador/a.

En primer lugar debemos tener cierta intimidad con quien estamos atendiendo para garantizar que se exprese lo más libremente posible, además de procurar que no existan interferencias (ruido ambiental, llamadas, interrupciones por parte de otras personas...) en la comunicación.

Dependiendo de la estructura de cada centro y del número de profesionales que trabajen en él, estas condiciones serán más o menos factibles.

Aunque cada servicio establezca su propio protocolo de atención personalizado podemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación del servicio.
- Recibimiento y acogida: información del lugar o centro.
- Preguntas: profundizar en las demandas que realiza, ya sea, éstas explícitas o implícitas.
- Buscar un código común de comunicación y verificar que nos estamos entendiendo. Se pueden dar dos situaciones:

<b>SI CONOCEMOS LA RESPUESTA</b>	<b>SI NO CONOCEMOS LA RESPUESTA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respuesta Concreta. Ampliar posteriormente.</li><li>• Verificar si la demanda está resuelta.</li><li>• Posibilitar el acceso a otros recursos.</li><li>• Invitar a la persona a volver.</li><li>• Conviene hacer seguimiento si se ha producido derivación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manifestar que en ese momento no disponemos de la información que reclama, pero que podemos encontrarla.</li><li>• Concertar una cita para ofrecerle la respuesta a la cuestión planteada en el menor tiempo posible.</li><li>• Ofrecer, si es posible, alternativas mientras espera la información.</li></ul>

Evidentemente para poder realizar esta labor el informador/a debe conocer el mundo juvenil, su psicología, sus valores, preocupaciones y limitaciones y manejar las fuentes y herramientas que le permitan gestionar la información con criterios de comprensibilidad, utilidad y fiabilidad.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Otra de los canales de comunicación que nuestros usuarios y usuarias pueden utilizar es la línea telefónica.

Teniendo en cuenta lo expuesto en cuanto a interferencias y necesidad de un protocolo de atención donde nos identificaremos, tendremos que procurar que nuestra vocalización sea adecuada para que la otra persona nos entienda y asegurarnos de que nos escucha con claridad.

Si tenemos que buscar la información, y prevemos que la espera va a ser larga, debemos pedir un teléfono de contacto y anotar el nombre de la persona que realiza la demanda para llamar posteriormente.

Si el centro tuviese contestador, en el mensaje debe especificarse claramente el servicio al que se está llamando y el horario de atención al público.

De modo esquemático, los pasos a seguir serían los siguientes:

SI CONOCEMOS LA RESPUESTA	SI NO CONOCEMOS LA RESPUESTA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respondemos a la demanda si la respuesta es breve o si el usuario/a no puede acudir al servicio.</li><li>• Le invitamos a acudir personalmente al servicio.</li><li>• Nos aseguramos que la consulta ha sido resuelta y que no tiene ninguna otra que realizar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nos comprometemos a buscar la respuesta.</li><li>• Acordamos la forma en la que quiere recibir la información o cual es la más conveniente en función de la demanda realizada.</li></ul>

## ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Las tareas que hemos descrito anteriormente se aplicarían de igual manera a esta modalidad de atención, sin embargo, en esta ocasión, tendremos que: aportar una redacción cuidada que asegure la comprensión de la información, diseñar un formato específico de respuesta, elaborar contenidos para consultas frecuentes.

Del documento “Los principios de la Información Juvenil On line” de ERYCA entresacamos algunos que nos pueden orientar para realizar esta labor.<sup>10</sup>

- La Información Juvenil On line deberá ser exacta, actualizada y verificada. La fecha en que se haya elaborado o actualizado se deberá mencionar claramente.
- La Información Juvenil On Line deberá ser comprensible para los y las jóvenes y se presentará en una forma atractiva para ellos.

<sup>10</sup> “Los principios de la Información Juvenil On-line”. ERYICA, Agencia Europea para la Información y el Asesoramiento Juvenil

- Cuando los y las jóvenes realicen una pregunta On line, deberá quedar claro el plazo en el que recibirán la respuesta. Esta respuesta será hecha a medida y deberá quedar claro quién la está dando.
- El autor y el propósito de la Información Juvenil On line deberán ser claros y visibles. Si se utiliza el contenido de terceros, la fuente deberá indicarse con claridad.
- Los trabajadores y trabajadoras de la Información Juvenil deberán ser competentes en el uso de herramientas On line y tener habilidades para redactar información.

Todo lo relatado hasta el momento es aplicable al trabajo que deben desempeñar los asesores en cuanto a atención personalizada se refiere.

## ASESORÍAS

Los Centros de Información Juvenil han recibido un fuerte impulso en Europa, a través del Libro Blanco sobre la juventud (noviembre 2001), en el que se apuesta claramente por ellos y por sus servicios de orientación y asesoramiento en temas específicos, atendidos por profesionales especialistas que orienten y apoyen a los y las jóvenes en los momentos de dificultad o duda.

Las Asesorías ofrecen un servicio de información especializada sobre temáticas muy concretas atendidas por profesionales y técnicos con una formación muy específica en una materia.

Llegados a este punto, es importante ahondar en lo perfilado en atención personalizada, ya que una misma consulta no tiene siempre la misma respuesta en función de las necesidades y las circunstancias de cada persona y situación. Podemos establecer tres niveles de atención:<sup>11</sup>

- **Información**, poniendo al usuario al corriente de algo, traspasando o facilitando lo que podríamos denominar los datos.
- **Orientación**, facilitando herramientas y elementos de reflexión que permitan adquirir los elementos de juicio necesarios y que pueda tomar una decisión a partir de la comprensión de la información que se ha facilitado.
- **Asesoramiento**, asistiendo y aconsejando al usuario/a desde la posición y la garantía que ofrece ser experto/a en un tema o un área específicos.

Está claro que quien informa no tiene porque tener ni preparación, ni conocimientos especializados, para poder atender diferentes consultas en las que se requiere la intervención de una persona experta. Sin embargo, si queremos incrementar la calidad del centro en cuanto a atención personalizada se refiere, sería conveniente buscar los mecanismos necesarios para poder cubrir estas necesidades específicas.

La coordinación o convenios de colaboración con otras entidades que cuenten con profesionales que puedan atender las consultas que nos plantean nuestros usuarios/as, bien en la localidad donde se ubica el SIJE o a través de la red telemática, pueden ser una solución. Así mismo, la propia Red de Servicios de Información Juvenil en el Exterior puede ofrecer un servicio de Asesoramiento en diversas temáticas a través de la web para los diferentes servicios de información

<sup>11</sup> Ramón Alborná, Olga Madrid "información y Asesoramiento Especializado", dentro de la obra *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*, (Barcelona, Diputación de Barcelona, 2005).

repartidos por el mundo, específicamente los ubicados en América, teniendo en cuenta que la problemática con la que nos vamos a encontrar es común a la población joven.

Las Asesorías pueden referirse a diferentes temáticas:

- **Asesoría Jurídica.** Atiende todos los temas legales que afectan a los jóvenes.
- **Asesoría de Estudios y Profesiones.** Orienta y asesora sobre los diferentes itinerarios educativos y opciones profesionales posibles.
- **Asesoría de Información Sexual.** Se trabajan todos los temas relacionados con métodos anticonceptivos, enfermedades de transmisión sexual, orientación en general, etc. Últimamente, en algunos servicios, esta asesoría se ha integrado en otra más global, la Asesoría de Salud, donde se tratan temas como drogodependencias, trastornos alimentarios y todos aquellos de salud que interesen a la población juvenil.
- **Asesoría de Movilidad.** Esta asesoría ha surgido en los últimos años debido a las diferentes opciones que los jóvenes españoles tienen de realizar sus estudios, su trabajo, aprender idiomas, participar en programas de cooperación internacional o en programas institucionales en el extranjero. Por las características e intereses concretos de los potenciales usuarios de los SIJES, esta asesoría sería un servicio muy interesante que ofrecer y articular.
- **Asesoría Integral.** Se trata de un servicio que ha empezado a funcionar en los últimos tiempos para dar respuesta a problemas específicos de jóvenes entre 12 y 16 años. Nos estamos refiriendo a habilidades sociales, relaciones familiares, fracaso escolar, drogodependencias, etc.

Podríamos nombrar otras, como vivienda, empleo, naturaleza etc. En cualquier caso, cualquier servicio que queramos ofrecer tiene que responder a una necesidad que detectemos o a una demanda manifiesta por el colectivo joven al que atendemos.



# 05

## Tratamiento documental



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

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

Para poder ofrecer un servicio ágil y eficaz es necesario un trabajo previo de búsqueda y tratamiento de la información. Por tanto, hay que establecer un proceso de gestión de la información, común a todas las áreas de trabajo, para su difusión.<sup>12</sup>

No se trata de buscar al instante en Internet o derivar rutinariamente a otros servicios, sino de ofrecer un servicio de calidad ajustado en el que la información haya sido seleccionada y tratada para ajustarla a las necesidades e intereses de los usuarios y usuarias. Describimos a continuación el camino que tiene que recorrer la información hasta que llega al destinatario/a final:

- Recogida de información de las fuentes originales, previa selección de las mismas, con unos criterios determinados por la conveniencia y ámbito a cubrir por el centro.
- Interpretación y tratamiento de la información.
- Canalización (difusión) de la información resultante.

<sup>12</sup> Este capítulo lo desarrollamos teniendo en cuenta contenidos y referencias de la *Guía 2002, Qué es y cómo se organiza un Servicio de Información Juvenil*, ed. Xarxa Valenciana de Información Juvenil, Valencia, 2002. y de la publicación *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*, ed Diputación de Barcelona, 2005.

Cada paso de este proceso está sujeto a determinados criterios en función de:

- Campo de acción o ámbito documental a cubrir.
- Usuaris y usuarios concretos y potenciales.
- Líneas de prioridad con objeto de planificar y multiplicar las prestaciones de los medios de que se dispongan.
- Diseño de los canales de difusión más adecuados.

Teniendo en cuenta estos criterios, y después de ver la adecuación y utilidad de la información que nos llega o que buscamos, determinaremos si se trata de una información puntual o con más perdurabilidad, por lo que necesita tratamiento documental para archivarla y recuperarla, posteriormente, cuando se necesite.

Podemos clasificar la información en función de su caducidad en:

- **Información perecedera:** información puntual con plazo determinado. Convocatorias de cursos, formación para el empleo, ofertas de empleo, oposiciones, actividades culturales, actividades deportivas, actividades de ocio y tiempo libre, becas, premios, etc. Esta información, por su carácter temporal, habitualmente se coloca en tabloneros, en soportes para autoconsulta, sin precisar ningún tratamiento documental posterior, a no ser para actualizar directorios.
- **Información estable:** temas concretos de interés juvenil en distintos soportes materiales, libros, dossieres, recortes de prensa, documentos elaborados, etc., que precisan de un tratamiento documental que facilite su almacenamiento y posterior recuperación.

En lo que se refiere al tipo de documentos estos pueden ser:

- **Primarios:** son los documentos o soportes informativos transmisores de información original, al alcance del público general.
- **Secundarios:** son las publicaciones que contienen datos e información referente a documentos primarios; p. ej. catálogos, boletines, listas de convocatorias, listas de entidades...

## Ámbitos temáticos

En el proceso de elaboración del proyecto y puesta en marcha del SIJE, en función del análisis de la realidad que hemos realizado, y según su uso potencial tendremos que determinar los campos prioritarios. Las consultas realizadas por la población joven que atendemos nos irán concretando qué tiene más interés.

- **Información General.** En el fondo documental, tendremos que contar con información referida a políticas de juventud, legislación, ámbitos de actuación distintos geográfica y políticamente para disponer recursos básicos en la realización de nuestro trabajo. Así mismo, ubicamos en este apartado los índices de clasificación, tesauros, buscadores de internet, y toda aquella información sobre gestión de la información que nos permitan desarrollar nuestra labor satisfactoriamente.
- **Empleo.** El trabajo es centro de interés generalizado en la población joven. En nuestro caso adquiere una doble dimensión: en el país de residencia y en España. Además hay que tener en cuenta Europa y otros países. Contemplamos en este ámbito: orientación laboral y profe-

sional, búsqueda activa de empleo, modalidades de contrato, autoempleo, convocatorias de oposiciones, formación para el empleo, formación e inserción laboral, programas de apoyo a la creación de empleo, trabajos temporales para compaginar estudios, derechos laborales, etc.

- **Educación.** Al igual que en el bloque de empleo tendremos que contemplar la doble dimensión que nos caracteriza. Esta información es de vital importancia para los jóvenes en lo que se refiere a recursos e itinerarios formativos: planes de estudio, centros, acceso, formación no reglada, salidas profesionales, alojamientos para estudiantes, convalidaciones, homologaciones, becas y ayudas, recursos especializados, etc.
- **Ocio y Cultura.** El SIJE es difusor de toda la oferta cultural, exposiciones, teatro, música, y de actividades de ocio o educación en el tiempo libre. Debemos conocer las actividades que desarrollen los centros y asociaciones de españoles en el exterior, por lo que será necesario mantener una permanente conexión e interacción con ellos, y prestaremos especial atención a lo organizado por el tejido asociativo de España. Intercambios, campos de trabajo, congresos de jóvenes, etc. que organice el INJUVE u organismos de juventud de las diversas Comunidades Autónomas a los que puedan acceder nuestros usuarios y usuarias constituyen otro de nuestros focos de atención.
- **Vacaciones.** Desde el SIJE podemos fomentar y estimular la cultura viajera proporcionando información y recursos para organizar sus propias vacaciones en función de distintas posibilidades. En muchos servicios de información se dispone, como ya hemos comentado, de un espacio especializado, la Viajeteca, con información y guías actualizadas, directorios de páginas web de posibles destinos, transporte, alojamientos, etc.
- **Sociedad.** En este apartado englobamos: participación ciudadana, vivienda, derechos y deberes, medio ambiente, asociacionismo, voluntariado, cooperación o interculturalidad. Destacamos de estos contenidos todos aquellos relacionados con el fomento del tejido asociativo y el intercambio cultural.
- **Salud.** Integra este apartado todo aquello que está relacionado con la promoción de hábitos saludables, como: sexualidad, VIH-SIDA, drogadicción, nutrición, salud mental, etc.

## Fuentes de información

Determinadas las áreas de interés que cubre el servicio, como primer paso para la creación del fondo documental, tenemos la detección de posibles fuentes de información. Para ello es necesario, en primer lugar, establecer una tipología de las mismas, modo de acceso y la adquisición de productos informativos.

- **Seleccionar la información.** Lo más importante a la hora de seleccionar las fuentes de información radica en que éstas proporcionen la información que nos demandan, sean veraces y estén vigentes. No podemos limitarnos a las fuentes institucionales sino que tendremos que contemplar todo tipo de fuentes siempre que contrastemos la información y valoremos su fiabilidad.

Podemos encontrar diferentes tipos de fuentes:

- **Fuentes personales.** Aquellas personas que por su trabajo, experiencia o cargo pueden ofrecer información directamente o el medio de conseguirla. Tenemos en cuenta a responsables de asociaciones, colectivos o entidades relacionados con ámbitos juveniles. Así mismo,

también consideramos a cargos de la Administración, funcionarios/as, técnicos/as de juventud, profesores/as, orientadores/as y profesionales de ámbitos relacionados con los campos antes definidos. Hay que decir que este tipo de fuentes, a veces poco valoradas, son de primera magnitud.

- **Fuentes institucionales.** Entendemos por fuentes institucionales toda organización, entidad o agrupación con carácter corporativo, sea del ámbito público o privado.
- **Fuentes escritas de procedencia editorial.** Publicaciones de editoriales, monografías seriadas, prensa, folletos, colecciones documentales, repertorios bibliográficos, etc.
- **Fuentes Web.** Hoy por hoy, una de las fuentes principales de información es Internet, dado que la generalización de su uso ha hecho que se convierta en el principal soporte de difusión informativa de la mayoría de entidades públicas y privadas.

La tarea de selección cobra especial relevancia en este ámbito. Tenemos una sociedad que está generando una cantidad de información como nunca antes lo había hecho. Se está produciendo una intoxicación informativa, lo que denomina Alfons Cornellà **“Infoxicación”**.

Esta idea de la infoxicación se refiere a la saturación de información, ruido-interferencia, la cual incluso puede llegar a generar angustia en el usuario/a por no sentirse en condiciones de encontrar la información buscada. “Todo este fenómeno de multiplicación de la cantidad de información que existe en el mundo se ha venido a llamar la ‘explosión de la información’, aunque más bien debería llamarse la ‘explosión de la desinformación’, indigerible y confundidora”<sup>13</sup>.

No todo lo que está en Internet es verdadero y fiable, incluso presenta información más parcial y segmentada que si usamos las fuentes tradicionales (documentación escrita, información de persona a persona...). Tampoco hay que olvidar que la información en Internet no está sometida a ningún tipo de control que valide los contenidos publicados en la red, por lo que no sólo podemos obtener información no vigente (caducada y/o desfasada), sino que también podemos encontrar que la información no sea veraz; es decir, errónea o incluso falsa.

Tenemos que ser filtros, “certificadores de credibilidad” e, incluso, educadores de “ciudadanos informacionalmente cultos”<sup>14</sup>.

Seleccionadas las fuentes y los materiales adquiridos para la constitución y desarrollo del fondo documental se establece un proceso sistemático consistente en el análisis, tratamiento y elaboración de nueva información, con el fin de poderla recuperar cuando la necesitemos de la manera más ágil y eficaz.

## El Análisis Documental

El análisis documental es la transformación que necesita un documento para que la información que contiene pueda ser almacenada para su posterior recuperación.

<sup>13</sup> COBO ROMANÍ, Cristóbal; PARDO KUKLINSKI, Hugo. *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Universitat de Vic. Barcelona 2007. p. 74

<sup>14</sup> *Qué es y cómo se organiza un Servicio de Información Juvenil*. Instituto Valenciano de la Juventud. Comunidad Valenciana

Pueden distinguirse varios niveles:

- **Análisis formal.** Se realiza una descripción bibliográfica, es decir, una descripción formal del documento prescindiendo de su valor informativo. Da lugar a un asiento bibliográfico.
- **Análisis de contenidos.** Realizamos una Indización o descripción característica que consiste en describir un documento en relación a su contenido, generalmente utilizando un lenguaje documental, en varias fases:
  - Examen del documento y determinación del contenido.
  - Identificación y selección de los principales conceptos.
  - Selección de términos de indización. Por ejemplo: los descriptores, que son un grupo de términos normalizados que representan un valor preciso, y que expresan el contenido significativo del documento.

Para representar el contenido de un documento y permitir su recuperación utilizamos el lenguaje documental, un lenguaje técnico que utiliza un conjunto de términos convencionales. Así, en el **lenguaje documental** cada término tiene un solo significado, es un lenguaje controlado, artificial y normalizado que evita la ambigüedad y la falta de precisión propias del lenguaje natural.

Existen varios tipos de lenguajes documentales. En primer lugar, habría que distinguir entre los **lenguajes libres**, que son aquellos en los que no existe una lista de términos preestablecidos, sino que estos se extraen de los conceptos tal y como aparecen en el documento, y los lenguajes controlados que son aquellos que cuentan con una lista de descriptores preestablecidos antes de iniciar el análisis documental. Aunque los **lenguajes controlados** resultan costosos en tiempo de elaboración, necesitan de una puesta al día bastante frecuente y el análisis es complicado al tener que clasificar el contenido del documento en términos preestablecidos, en contrapartida favorecen una búsqueda rápida y más eficaz que los lenguajes libres.

## ÍNDICE DE CLASIFICACIÓN

Se trata de una herramienta que con un lenguaje controlado nos permite agrupar por materias los documentos recibidos con la finalidad de poderlos recuperar posteriormente de una manera más rápida y sencilla.

La clave y validez de una clasificación es que sea fácilmente utilizable y que permita archivar y recuperar cualquier documento de una manera ordenada, ya sea, folleto, libro, vídeo, etc.

## TESAURO

Otro sistema para clasificar la documentación es el tesoro. Se puede definir como un diccionario que tiene una equivalencia entre el lenguaje natural y los términos del lenguaje documental. Estas relaciones facilitan la clasificación de los documentos y su informatización. El Tesoro está constituido por términos organizados mediante relaciones entre ellos y provistos de notas de aplicación.

El sistema de relaciones define el contenido semántico entre los términos. Se establecen relaciones de tres tipos:

- **Jerárquicas.** Indican un rango de mayor a menor y tienden a ordenar los términos verticalmente, (de mayor a menor los términos se ordenan de más genéricos a más específicos). Las

órdenes usadas en esta relación son TG que indica el término genérico, y su inversa TE que denota un término más específico.

**Ejemplo:**

J Juventud  
J4 Información  
J44. Recursos de Información Perecedera  
J441. Campañas  
J442 Convocatorias  
J443 Noticias

Si seleccionamos como J442 Convocatorias, su Término General (TG) es J44 Recursos de Información Perecedera y sus Términos Específicos son:

J4421 Actividades  
J4422 Ayudas  
J4423 Becas  
J4424 Competiciones Deportivas  
J4425 Concursos  
J4426 Cursos  
J4427 Efemérides  
J4428 Fiestas  
J4429 Ofertas de Empleo

- **Asociativas.** Relacionan términos o ideas con carácter horizontal. Se establecen entre términos que no sean equivalentes ni puedan relacionarse jerárquicamente, pero que permiten una asociación mental entre ellos, revelando así términos alternativos que pudieran ser útiles en la indización de un documento o en la recuperación de la información. Se expresan por la orden TR que significa término relacionado.

**Ejemplo**

J42 Profesionales de la Información  
TG. J4 Información.  
TE. J421 Deontología de la Información  
J422 Informadores Juveniles  
TR. J841L Asociaciones Profesionales  
J47 Teoría de la Información

- **De equivalencia.** Son las que existen entre términos diferentes con el mismo significado, y se emplean para limitar el uso de sinónimos o cuasi sinónimos. Los términos no preferidos (no descriptores) son relacionados con un término preferido (descriptor) mediante la instrucción USE.

**Ejemplo**

Profesionales de la Comunicación y de la Información  
USE. Profesionales de la Información J42

## **BASES DE DATOS DOCUMENTALES**

Una base de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

El objetivo fundamental de una base de datos es la mecanización de datos en un soporte informático, de cara a que posteriormente se pueda recuperar la información, facilitando su localización, independientemente del volumen de información de que se disponga y gracias al establecimiento de un sistema estructurado.

La utilización de bases de datos para trabajar documentalmente la información es uno de los sistemas más eficaces. Las bases de datos más comunes en los servicios de información juvenil son las de gestión de directorios, actividades, convocatorias, noticias, fichas síntesis, anuncios, biblioteca, hemeroteca, videoteca, etc. Estas bases de datos deben adaptarse en cada momento a las necesidades que el servicio va demandando, con lo cual están en continua renovación. Para lograr todo esto, es imprescindible la colaboración de las personas responsables de cada una de las áreas del centro o de la red. Es muy importante, en este proceso decidirse por el uso de un software de gestión de base de datos, tener muy claro cómo se realizará la indización (el lenguaje documental que emplearemos), y si el sistema de búsqueda nos permitirá extraer la información que deseemos y de la forma que queremos en función de las necesidades del servicio, el tipo de información, la población al que va dirigida y los recursos disponibles.

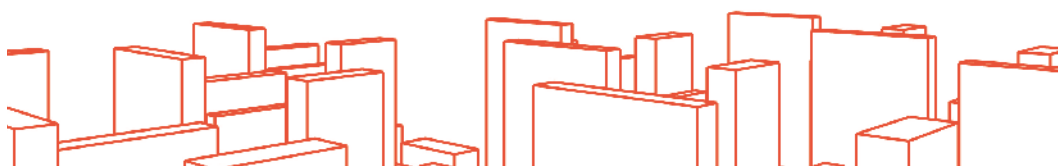
Los componentes de la Red de SIJE deberían plantearse la posibilidad de contar con un gestor de la información que contemple todo lo comentado anteriormente y que pueda ser utilizado on-line.





# 06

## Difusión y dinamización de la información



*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.*

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

El objetivo principal de cualquier servicio de información juvenil radica en que la información llegue a la población joven por los medios, canales y recursos adecuados según el momento, lenguaje y hábitos de la misma. Todos los esfuerzos que dediquemos a la difusión de la información, de una forma racional y ordenada, serán fundamentales.

Lo importante no es sólo la información que tenemos y la manera en que la clasificamos. No nos podemos quedar esperando en nuestros SIJ a que los jóvenes vengan a informarse. Lo verdaderamente importante es de qué manera adaptamos nuestros SIJ a la demanda concreta, cómo conseguimos que las acciones y los servicios que ofrecemos o que tenemos preparados sean de interés.<sup>15</sup>

Una vez que tenemos claro qué queremos comunicar y a quién, solo nos falta decidir cuál es la manera más idónea de hacérselo llegar. Esto significa meterse en la piel de la persona joven, en sus hábitos y costumbres, en su manera de vivir y, sobre todo, en su lenguaje.

<sup>15</sup> La introducción de este capítulo la desarrollamos a partir del capítulo "La comunicación, pieza clave en el proceso informativo" de la *Guía 2002, Qué es y cómo se organiza un Servicio de Información Juvenil. Xarxa Valenciana de Información Juvenil*. Valencia, 2002.

A partir de aquí, determinar cuál es el soporte más adecuado y el canal más operativo será una cuestión técnica anexa al proceso, al trabajo previo.

Podríamos concretar lo anterior en:

- No es suficiente ofrecer servicios útiles, sino que, además, hay que promover una idea de institución con incidencia y valor social, de vital importancia para los Servicios Públicos.
- Planificación y desarrollo de la identidad corporativa de la institución a través de elementos arquitectónicos, gráficos, redaccionales o cromáticos con los que la institución se identifica ante su público. Concreción material de su cultura, estilo y misión.
- Una buena imagen gráfica con excelentes logotipos, no supone un gran avance comunicativo, si no está acompañada por:
  - Modelo de atención adecuado a la población juvenil.
  - Instalaciones “amables”.
  - Línea de comunicación externa en sintonía con el estilo de los públicos a los que se dirige.
  - Las acciones de comunicación que tienen por objeto que un servicio o actividad sea solicitado por un número determinado de personas jóvenes.
  - Las acciones de comunicación que tienen por objeto proyectar hacia el colectivo juvenil una buena imagen de la institución.

“Si se dispone de una valoración positiva de la institución sus propuestas serán mejor recibidas”.<sup>16</sup>

“Si la valoración de una actividad es positiva se reforzará la buena imagen general de la institución”.<sup>17</sup>

Describiremos a continuación diferentes recursos que podemos utilizar tanto en nuestra oficina como en el exterior.

## 6.1 Soportes físicos

### PANELES INFORMATIVOS

Los paneles informativos constituyen una herramienta muy útil para difundir información, tanto dentro como fuera de los Servicios de Información. Se utilizan a las entradas de los centros, en las salas de autoconsulta, en las propias oficinas de información y son un soporte fundamental como puntos informativos en centros docentes, puntos de encuentro de jóvenes, asociaciones, etc.

Sus contenidos se centran principalmente en informaciones de convocatorias relacionadas con las ayudas y subvenciones, las becas, los concursos y las oposiciones, actividades culturales, deportivas, de ocio y tiempo libre, cursos, etc. La información de estos paneles cambia constantemente ya que se trata de información perecedera.

Los formatos de las informaciones que se cuelgan pueden ser muy variados: folletos, carteles, información elaborada por los centros coordinadores de información o elaborada por el propio servicio.

<sup>16</sup> La comunicación, pieza clave en el proceso informativo” de la *Guía 2002, Qué es y cómo se organiza un Servicio de Información Juvenil*. Xarxa Valenciana de Información Juvenil. Valencia, 2002.

<sup>17</sup> Idem.

Dependiendo del espacio que tengamos y del número de tablonos se pueden establecer prioridades en cuanto a que información colocar.

Normalmente, se diseña un formato específico cuando elaboramos información, en el que se identifica el Centro (imagen corporativa), y se determina que contenidos deben aparecer en un soporte de estas características.

SELECCIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES	
CODIGO	A1.9
TEMA	Jornadas y congresos
NOMBRE	Jornadas 'Jóvenes e inclusión social'
LUGAR	Santander
CONVOCA	Instituto de la Juventud (INJUVE) ;Gobierno de Cantabria, Dirección General de Juventud
FECHAS	1 y 2 de julio de 2009
INFORMACION	PROGRAMA
PRECIO	Gratis
PLAZO	Inscripciones hasta el 19 de junio
PRESENTACION	Para participar es necesario enviar el boletín de inscripción antes de las 12:00 horas del día 19 de junio a la dirección de correo-electrónico <a href="mailto:investigadores@migualdad.es">investigadores@migualdad.es</a> , o por fax: 91 363 78 28  <a href="http://www.injuve/injuve/contenidos.item.action?id=575789818&amp;menuId=648361481">www.injuve/injuve/contenidos.item.action?id=575789818&amp;menuId=648361481</a>

## TABLÓN DE ANUNCIOS

Dentro del soporte genérico panel informativo me gustaría hacer una mención relevante a lo que en muchos S.I.J denominamos "Tablón de Anuncios". Los encontramos físicamente en nuestros servicios y de forma virtual en nuestras páginas web.

### Ejemplo:

El Centro de Información Juvenil (CIPAJ) del Ayuntamiento de Zaragoza (España) establece las siguientes condiciones de uso del tablón de anuncios tanto en su oficina de información como en su página web.

### CONDICIONES DE LOS ANUNCIOS PARA JÓVENES

1. El CIPAJ ofrece este servicio de anuncios gratuitos para tratar de centralizar ofertas útiles para los jóvenes y para facilitar el intercambio de información entre ellos.
2. Este servicio está destinado a **los jóvenes zaragozanos con edades entre 14 y 30 años**, por lo que pretende recoger ofertas y demandas interesantes para ellos. El CIPAJ se reserva la posibilidad de excluir anuncios que no respondan a estos intereses y, en ningún caso admitirá:
  - Ofertas de bienes suntuosos, claramente inasequibles para la gran mayoría de los jóvenes y otros como compra-venta de automóviles que disponen de otros recursos para anunciarse.

- Aquellos anuncios que, aunque de forma soterrada, puedan estar relacionados con la búsqueda de pareja, prostitución, sectas o grupos y colectivos que no respeten los principios constitucionales del sistema democrático.

3. Todos los anuncios serán leídos por el CIPAJ previamente a su publicación y, para evitar posibles errores, se comprobarán aleatoriamente parte de los mismos. No obstante, al tratarse de anuncios particulares, el CIPAJ no se hace responsable de la veracidad de su contenido.
4. Los anuncios serán publicados, si reúnen las condiciones requeridas, al día siguiente de su introducción.
5. Todos los anuncios pueden desaparecer de la base de datos en el momento que lo desee el titular, quien podrá hacer su petición al CIPAJ a través del teléfono 976 721 818 o del correo electrónico [anuncioscipaj@zaragoza.es](mailto:anuncioscipaj@zaragoza.es), comunicando el número de referencia del anuncio.
6. Si no hay indicación del titular, los anuncios caducan y desaparecen de la base de datos al mes de ser introducidos, excepto los de oferta de empleo que lo hacen a los 15 días.
7. Los datos de contacto que aparecen en los anuncios sólo podrán ser utilizados por el motivo del anuncio publicado. No está permitida su utilización para fines publicitarios o de cualquier otro tipo.
8. Los términos referidos a la nacionalidad sólo se mantendrán en la categoría de demanda (búsqueda de empleo, clases, gente,) y siempre que así lo manifieste el propio demandante en el texto del anuncio. En el resto de los casos, y ajustándose a criterios de igualdad de oportunidades, se omitirán referencias sobre el país de origen.

## REVISTEROS

Los revisteros suponen un soporte físico importante en las áreas de **autoconsulta** para tener organizadas las publicaciones periódicas que recibimos en el centro. Cada SIJE, en función de sus recursos económicos y de las demandas informativas decidirá cuales puede ofrecer. En principio, normalmente se suele tener un periódico de información general, publicaciones locales, revistas juveniles, diarios o semanarios de distribución gratuita, específicas de ofertas de empleo, etc.

## CARPETAS INFORMATIVAS

En el área de autoconsulta, también se suelen tener ubicadas en estanterías carpetas informativas que contienen información perecedera con un formato propio tanto si es elaborada por nosotros como por un centro coordinador o por nuestra red, clasificadas por descriptores, (ver paneles informativos).

## FICHAS INFORMATIVAS

Las fichas informativas son documentos que utilizamos tanto en soporte papel como en web sobre temas concretos y específicos.

Aunque cada servicio elabora en función de las demandas de sus usuarios, no tiene mucho sentido que cada centro elabore la misma información, cuando se trata de un tema de interés general, sin especificaciones territoriales o locales, cuando podemos optimizar tiempo y esfuerzo si nos coordinamos para repartir tareas en varios centros. Esta es otra de las tareas que la Red SIJE debe plantearse estructurar y planificar.

FICHAS INFORMATIVAS	TE HEMOS PREPARADO FICHAS CON INFORMACIÓN INTERESANTE SOBRE LOS SIGUIENTES TEMAS
	Educación
	Empleo
	Tiempo libre
	Cultura
	Medio ambiente
	Rutas por la ciudad de Madrid y alrededores
	Salud
	Asesorías y recursos
	Pistas para navidad
	Cursos
	Alojamiento
	Pistas para el verano

## CARTELES Y FOLLETOS

El atractivo visual y la fuerza emotiva de un buen cartel, hacen de él una forma eficaz para comunicar mensajes a individuos, a un grupo, a una institución. Ha sido empleado en la política, en el comercio, en la industria, en la educación y la salud; por tal motivo es importante que se aprovechen todas sus posibilidades y se alcancen los efectos previstos al planearlo, realizarlo y difundirlo.

## PUBLICACIONES

### REVISTAS Y BOLETINES INFORMATIVOS

Las revistas y boletines que editamos desde los servicios de información juvenil son instrumentos de difusión periódica que pretenden ofrecer información útil y de interés.

En estos momentos se están consolidando los boletines electrónicos, pero no debemos olvidar que la edición en papel sigue siendo muy importante por varias razones:

- No todos los y las jóvenes tienen acceso a internet.
- Con las publicaciones en papel el servicio está presente en la calle. Su imagen se difunde.
- Se puede releer en cualquier momento y en cualquier lugar.

### CÓMO HACER UNA REVISTA

- **Determinar Público objetivo de la revista.** Audiencia que se aspira alcanzar: su número, segmentos de preferencia.
- **El proyecto editorial.** Establecer la línea editorial de la nueva revista, contenidos, estilo y presentación que se adapta mejor al público. Es decir establecer las intenciones de fondo que inspirarán a la publicación y que guiarán su desarrollo a lo largo del tiempo. Además habrá que incluir las prioridades informativas de la revista y el estilo general (noticioso, analítico, etc.).
- **Índice de contenidos.** Descripción de las secciones y suplementos, su estructura, ritmo y orden. Incluir un planillo.

- **Organización de la redacción.** Organigrama, reparto de tareas.
- **Memoria de diseño.** Establece un planteamiento de la política de texto, presentación, fotografía e ilustración. Además hay que describir y ejemplificar como la revista presentará la arquitectura interna de las páginas, el uso de la tipografía, retícula, formato, cabeceras y uso del color.

En función de los recursos humanos y económicos con los que contemos nos plantearemos realizar nuestra revista o boletín de una forma u otra: diseño en Word y fotocopias, diseño con algún programa específico e imprenta, contar con una persona formada en diseño gráfico o maquetación, etc.

Esta herramienta de difusión de la información nos ofrece una buena oportunidad para que las personas jóvenes participen, bien integradas en el consejo de redacción, bien a través de cursos, etc.

### GUÍAS INFORMATIVAS

Las Guías Informativas para jóvenes constituyen una herramienta de trabajo de gran utilidad para los y las profesionales de la información juvenil. Además de ser un medio de difusión fundamental para informar de contenidos específicos, compilan toda la información existente sobre un tema concreto. A saber: educación, viajes, salud, empleo, etc.

En cuanto a su estructura dependerá mucho de quienes elaboran la información.

Aunque hoy en día, se tiende cada vez más a la publicación digital, y minimizar costes, el papel sigue siendo interesante como ya hemos comentado anteriormente.

El trabajo en red es fundamental, en general; pero en este caso es primordial para minimizar costes y esfuerzos.

#### Ejemplo:

En Comunidad de Madrid, los Ayuntamientos pertenecientes a una zona determinada, Corredor del Henares, llevan varios años elaborando una Guía informativa de Estudios y Profesiones en la que se recogen las diferentes opciones educativas que ofrece esta comarca.



## 6.2 Soportes Informáticos

Desde hace tiempo los soportes informáticos se han convertido en una de las herramientas más útiles de difusión de información. Las posibilidades de comunicación e interacción con los usua-



rios y usuarias están desarrollándose constantemente. Ya no estamos hablando de páginas web estáticas, sino de webs interactivas que dan posibilidad de participación y colaboración.

Estas herramientas permiten que el usuario/a realice sugerencias o incluya informaciones de interés, que ofrezcamos servicios que venimos desarrollando en los servicios o mantener comunicación con puntos de información, mediadores sociales, corresponsales juveniles, etc.

## **PÁGINAS WEB**

Si para cualquier servicio de información juvenil contar con una página web ágil e interactiva es una herramienta muy importante en la difusión de la información para un SIJE es fundamental por la ubicación de la población a la que se dirige y por el propio trabajo en red entre países.

## **CONVOCATORIAS**

Como sabemos, entendemos por convocatorias aquella información que tiene fecha de caducidad: cursos, actividades culturales, actividades de ocio y tiempo libre, actividades deportivas, premios y concursos, becas, subvenciones y ayudas, jornadas, etc.

En las páginas web, suelen aparecer bajo la denominación de agenda.

<http://www.injuve.es/injuve/agenda.bydate.action?mimenu=Agenda>

<http://www.informajoven.org/agenda.asp>

<http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/>

## **NOTICIAS**

Las noticias más inmediatas, pertenecientes al entorno más cercano, suelen aparecer destacadas en primera página. En nuestro caso variarán en función de importancia e interés, independientemente de la fuente.

[/http://www.injuve.es](http://www.injuve.es).

<http://www.masjovengetafe.com/>

<http://www.madrid.org/inforjoven>

## **TABLÓN DE ANUNCIOS**

Lo que hemos comentado anteriormente, en soportes físicos, con referencia al tablón de anuncios es válido para el soporte informático.

<http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/cont/anuncios.html>

<http://www.informajoven.org/tablon.asp>

## **FICHAS INFORMATIVAS**

Los servicios de información, que así lo estiman conveniente, también cuelgan las fichas informativas que elaboran habitualmente.

<http://www.madrid.org/inforjoven>

## BOLETINES Y REVISTAS DIGITALES O ELECTRÓNICOS

Muchas páginas web populares y muchas compañías mantienen boletines informativos electrónicos, que suelen enviar a suscriptores por correo electrónico (es también habitual enviar únicamente un resumen con enlaces al boletín completo). Su propósito es informar a los lectores de las actualizaciones de la página web y/o proporcionar información sobre el tema en que se centra el sitio web.

En los SIJ, que se lo pueden permitir, es habitual contar con un boletín de periodicidad semanal, quincenal o mensual que se envía por correo electrónico previa suscripción y habitualmente sus contenidos suelen ser convocatorias, o temas de interés, en ese momento concreto.

A veces se aloja en la página web para su consulta. Es el caso de la Guía de Información Juvenil del INJUVE que envía también un resumen a los suscriptores/as. Esta propuesta digital no sólo permite consultar muchas más convocatorias, sino que además facilita enormemente la búsqueda de las mismas.



<http://www.injuve.es> (pinchar en el icono)

No es imprescindible contar con una Web que almacene en base de datos todas las convocatorias y de ahí seleccionar para elaborar el boletín, podemos elaborar nuestro boletín en Word u otro programa que manejemos, convertirlo en PDF y enviarlo por correo electrónico.

Un ejemplo es la revista bimestral del CIDAJ de Alcalá de Henares **Alcalajoven** (Madrid, España).



### Cipaj

En algunos casos el propio joven puede realizar su propio boletín seleccionando las noticias que le interesan.

Marzo 2010

Crea tu propio Boletín del CIPAJ con las secciones que te interesen.

[http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/form\\_Cipaj](http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/form_Cipaj)

A veces, como en el caso del INJUVE se editan publicaciones periódicas que son monografías.



### Juventud y violencia de género

Revistas de Juventud de Estudios de Juventud N° 86. Sept 2009. Coordinadoras: Josefa Valdemoro Pascual y M<sup>a</sup> Jesús Peyró Arcas. Delegación del Gobierno para la Violencia de Género

REVISTA DE ESTUDIOS DE JUVENTUD

Trimestral

Descripción física: 24 x 17 cm.

Soporte: En línea

## GUÍAS INFORMATIVAS

No vamos abundar en lo anteriormente explicado sobre guías informativas en soporte físico; pero si distinguiremos en las diferentes presentaciones de las misma en formato digital.

Pueden ser las mismas que se han elaborado para imprimir en papel y alojado en formato PDF, como documento único o por capítulos, o en formatos digitales específicos que te permiten navegar por la publicación.

Algunos ejemplos:

- Guía de Estudios y Profesiones 09/10, *editada por Ayuntamientos del Corredor del Henares en Comunidad de Madrid.*  
[http://tukeli.org/guia\\_2010/Vale/Principal.html](http://tukeli.org/guia_2010/Vale/Principal.html)
- Guía de Verano para Jóvenes 2010. CIPAJ de Zaragoza  
*Toda la información para organizarte unas buenas vacaciones en Aragón, en España o en el extranjero.*  
<http://www.zaragoza.es/contenidos/juventud/guiav2010.pdf>

El tema seleccionado siempre responderá a un interés específico o a una necesidad informativa por parte de la población juvenil: educación, empleo, viajes, recursos etc.

## BLOGS

Algunos servicios de información juvenil ofrecen la posibilidad de participar en blogs en sus páginas web, bien para ofrecer sugerencias, opinar sobre los servicios, participar en debates etc. Los temas pueden ser muy variados.

Como sabéis un blog, o en español también una bitácora, es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores/as, apareciendo primero el más reciente.<sup>18</sup>

Existen variadas herramientas de mantenimiento de blogs que permiten, muchas de ellas gratuitamente, sin necesidad de elevados conocimientos técnicos, administrar todo el weblog, coordinar, borrar o reescribir los artículos, moderar los comentarios de los lectores, etc., de una forma casi tan sencilla como administrar el correo electrónico. Actualmente su modo de uso se ha simplificado a tal punto que casi cualquier usuario/a es capaz de crear y administrar un blog.

## REDES SOCIALES

En el ámbito de Internet, las redes sociales son plataformas que permiten a las personas conectarse con sus amigos o con persona con intereses comunes e incluso realizar nuevas amistades, a fin de compartir contenidos e interactuar. Los temas son infinitos: trabajo, lecturas, juegos, amistad, relaciones amorosas, juegos en línea, etc.

---

<sup>18</sup> Según Wikipedia

En estas comunidades, un número inicial de participantes envían mensajes a miembros de su propia red social invitándoles a unirse al sitio. Los nuevos participantes repiten el proceso, creciendo el número total de miembros y los enlaces de la red. Los sitios ofrecen características como actualización automática de la libreta de direcciones, perfiles visibles, capacidad de crear nuevos enlaces mediante servicios de presentación y otras maneras de conexión social en línea.

Cada vez son más los centros de información juvenil presentes en las diferentes redes sociales para difundir la información que consideran de interés para sus usuarios/as.

### Ejemplo:

INJUVE en Facebook  
INJUVE en Twitter  
INJUVE en Flickr yahoo  
INJUVE en YouTube  
INJUVE en Issuu



## CORREO ELECTRÓNICO

### LISTAS DE CORREO

Las listas de correo electrónico son un uso especial del correo electrónico que permite la distribución masiva de información entre múltiples usuarios/as de Internet a la vez. En una lista de correo se escribe un correo a la dirección de la lista (ej: silet@correo.org) y le llega masivamente a todas las personas inscritas en la misma. Dependiendo de cómo esté configurada la lista de correo el receptor podrá o no tener la posibilidad de enviar correos.

A veces se emplean listas de miles o incluso millones de direcciones de correo electrónico para el envío de correo no deseado o spam.

Muchas organizaciones utilizan cada vez más esta herramienta para mantener informadas a las personas principalmente con noticias, publicidad e información de interés. Para no caer en prácticas de spam, los correos se envían previa inscripción del destinatario/a, dándole la oportunidad de cancelar la misma cuando guste.

Estos son algunos servidores que ofrecen listas de correo LISTSERV, Google Groups, Yahoo! Groups o eListas.

Puede ser muy útil para los profesionales de los SIJES, para los corresponsales o mediadores.

### INFORMACIÓN A LA CARTA

La información a la carta es un servicio que se puede prestar a través del correo electrónico o por SMS a gran número de usuarios interesados en recibir información, fundamentalmente sobre convocatorias o acontecimientos.

Se trata de elaborar grupos por los contenidos que determinemos y a los que los usuarios se suscriben según sus intereses. La información la tendremos que elaborar y utilizar el formato adecuado al medio que vamos a utilizar.

## Ejemplo:

### INFORMACIÓN A LA CARTA SOBRE ACTIVIDADES CIUDADANAS

El portal [www.esplugues.cat](http://www.esplugues.cat) ofrece a todos los ciudadanos y ciudadanas de Esplugues que dispongan de correo electrónico (ya sea a través de la web municipal o de otro servidor) la posibilidad de optar a un servicio de información puntual: **el**

**Ayuntamiento se compromete a enviar gratuitamente y de forma personalizada** -según los intereses de los usuarios- **información sobre actividades y acontecimientos ciudadanos.**

Para beneficiarse de este servicio de información a la carta, solamente se necesita que los usuarios y las usuarias cumplimenten con sus datos el formulario adjunto a este programa, o bien a través del teléfono **900 300 082 del Punto de Atención al Ciudadano,**

**Mensajes**  
al teléfono móvil  
o al correo electrónico



**Los ciudadanos pueden elegir el canal por el que quieren recibir esta información personalizada:** a través de su teléfono móvil o a través del correo electrónico mediante Internet. **Sólo se requiere que lo especifiquen en la misma hoja de suscripción al nuevo servicio de información.**

El Ayuntamiento enviará los mensajes con una anticipación de 3 días al de la celebración de la actividad y, en el caso que haya inscripciones, 3 días antes del inicio del plazo para inscribirse.

**¡Tu eliges!**

Este ejemplo se puede aplicar a cualquier servicio de información juvenil.

## MENSAJES A MÓVILES

Los mensajes SMS constituyen una herramienta utilísima para difundir información puntual entre los jóvenes; ya que están habituados a su uso permanentemente.

Para tener este servicio hay que contratar un servidor que lo gestione y dependerá de nuestros recursos y prioridades el poder utilizarlo.

**+Joven SMS es un servicio para jóvenes de Getafe (Comunidad de Madrid, España), entre 14 y 35 años con el que pueden recibir informaciones de interés, convocatorias de eventos, informaciones de plazos de inscripciones, etc., sin coste para quien lo recibe.**

## Ejemplos:



## Puntos Blue Tooth

Se trata de un servicio que ofrece el Centro de Información Juvenil de Alcobendas (Comunidad de Madrid, España) que gracias a las tecnologías más actuales, como es el **sistema Blue tooth**, hace llegar a los y las jóvenes toda la información de interés que se genera desde los diferentes programas realiza la Concejalía de Juventud a través de sus terminales móviles.



Sólo se necesita activar el Bluetooth del móvil para recibir información relacionada con actividades: ocio nocturno, talleres, cursos, dónde consultar información de empleo, etc.

[www.imaginalcobendas.org](http://www.imaginalcobendas.org)

## 6.3 Descentralización y Dinamización de la Información

*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.*

**(Carta Europea de Información Juvenil)**

Una vez que pongamos en marcha el SIJE, descubriremos que no todas las y los jóvenes destinatarios de nuestro servicio se acercan, por desconocimiento, por lejanía o por comodidad. Los servicios de información juvenil, a lo largo de nuestra historia, hemos tenido que diseñar estrategias para llevar la información allí donde se encuentran los colectivos juveniles, descentralizando la información, contando con ellos mismos o con otros profesionales para difundirla.

En la medida que conseguimos que los propios jóvenes participen en estas tareas, o utilicen la información para que otros utilicen nuestros servicios, participen en actividades, la información se convierte en un elemento dinamizador, en una herramienta para garantizar la participación.

La palabra dinamización está asociada a cualquier proceso de participación en el que el o la joven se convierte en sujeto activo y por tanto al concepto motivación.

Para conseguir motivar, debemos conocer sus intereses, demandas, deseos..., y para saberlo tendremos que establecer verdaderos procesos de comunicación que nos permitan conocerlos y así actuar en consecuencia.

Algunas de las acciones que realizan los servicios de información juvenil son las que relatamos a continuación, que sin duda tendremos que adaptar a nuestra realidad o crear nuevas que nos permitan conseguir nuestros objetivos.



## MEDIADORES JUVENILES

Uno de los objetivos fundamental de los SIJ es hacer llegar la información a quienes no tienen acceso a la misma. Los/as profesionales o asociaciones que trabajan con sectores de la población juvenil más desfavorecida son quienes mejor pueden dinamizar esta información.

Por esto es muy interesante establecer convenios o relaciones informales para organizar redes que difundan y dinamicen la información.

## PUNTOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

Generalmente la misión de los Puntos de Información Juvenil (PIJ.) es descentralizar la Información que se genera en el SIJ, creando un núcleo básico de información, preferentemente con personal colaborador o voluntario de otras entidades y colectivos o de otros departamentos, en aquéllos espacios y locales que posean condiciones mínimas para su desarrollo.

Con estos puntos se busca que la información generada por los/as jóvenes del ámbito territorial del SIJE pueda trasladarse a éste y ser a su vez difundida a otros sitios, así como recibir regularmente las demandas específicas de aquéllos jóvenes.

En torno a una información básica seleccionada y elaborada regularmente por el servicio de información se distribuye periódicamente material informativo y gráfico específico a dichos PIJ.

En los puntos situados en centros educativos, en muchos casos se cuenta con la colaboración de alumnos que gestionan el punto de información juvenil; son los llamados corresponsales.

<http://www.informajoven.org/info/servicios/puntos.asp>

## CORRESPONSALES

Los/as corresponsales son jóvenes que permiten una conexión directa entre el lugar donde está ubicado el Punto de Información Juvenil y el SIJ, en un doble proceso de circulación de la información: acercan la información juvenil a los jóvenes usuarios y nos proporcionan la información que generan los propios jóvenes, en distintos puntos de la ciudad.

Normalmente los corresponsales no tienen ninguna relación laboral con la institución que gestiona el servicio, simplemente son beneficiarios de una beca-ayuda.

[http://www.informajoven.org/info/informacion/I\\_1\\_5.asp](http://www.informajoven.org/info/informacion/I_1_5.asp)

<http://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/jovenes/cipaj/cont/antenas.htm>


Recomendamos desde estas líneas visitar la página del INJUVE donde se encuentra la base de datos de buenas prácticas de información juvenil en diferentes modalidades.

<http://www.injuve.es> (pinchar en información-buenas prácticas)

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE MASAS

Remitimos para conocer conceptos y cuestiones muy prácticas de cómo relacionarse con prensa, radio y televisión a la publicación editada por el INJUVE *“Cómo relacionarse con la prensa, la radio y la televisión”*





“Relacionarse con los medios de comunicación se ha convertido no sólo en una necesidad sino también en una obligación para todas aquellas entidades o instituciones que trabajan en el sector social. Esta guía pretende ofrecer conceptos y cuestiones muy prácticas, de forma que pueda ser comprendida y utilizada por quienes no son expertos en comunicación y necesitan entablar relaciones con prensa, radio y televisión.

Va dirigida a centros de Información Juvenil, asociaciones, fundaciones, ONG, etc. Aunque también puede ser de utilidad para estudiantes de Ciencias de la Información, Marketing, Relaciones Públicas y para los profesionales que se encargan de gabinetes o departamentos de estrategias comunicativas.

En definitiva, va destinada a quienes, por su trabajo o funciones, deban enviar información a un periódico o revista, organizar una rueda de prensa, participar en programas de radio o entrevistas, acudir a las televisiones, estructurar campañas de comunicación, etc. Es decir, a todos aquellos que necesitan entrar en contacto con los mass media”.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Peláez Gómez, Juan, *Como relacionarse con la prensa, la radio y la televisión*. INJUVE, Madrid, 2003.

# 07

## La Evaluación



Como hemos visto en el apartado dedicado a la elaboración del proyecto del SIJE la evaluación continua de nuestro trabajo es fundamental para valorar la calidad de nuestro servicio y proponer procesos de mejora de las acciones que desarrollamos en función de los objetivos que nos hemos planteado.

### Fundamentos

Podemos definir Evaluación como la operación mediante la cual medimos (controlamos) el diseño, el funcionamiento y los resultados del proyecto de acción que hemos diseñado. Es fundamental para una correcta gestión de un Servicio de Información Juvenil.

#### **EVALUACIÓN DEL DISEÑO**

Evaluaremos las posibilidades objetivas de realización del proyecto que hemos diseñado en razón a los recursos de los que disponemos.

- ¿Son alcanzables los objetivos?
- ¿Existe la suficiente voluntad política para desarrollar el programa?
- ¿Contamos con los suficientes técnicos/as y personal en general?
- ¿Poseemos la capacidad y los medios para realizar el programa?
- ¿Tenemos el tiempo suficiente para desarrollar el proyecto y alcanzar los objetivos?
- ¿Disponemos del dinero necesario?
- ¿Qué efectos producirá nuestro proyecto, además de los supuestamente planteados?

## EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO

La evaluación se centra en la ejecución efectiva del proyecto. Medimos su funcionamiento como acción planificada.

Por tanto, realizaremos el control del desarrollo práctico de los objetivos y valoraremos las desviaciones producidas con respecto:

- a lo previsto en: técnicas, tiempo, dinero, respuesta, etc.
- a los incidentes, accidentes y consecuencias no previstas en el diseño de partida: sucesos, reacciones, influencias externas.

Esta evaluación es la más dinámica y la más difícil de las evaluaciones, y de importancia crucial para la retroalimentación y reajuste de los programas y proyectos en curso de realización.

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La evaluación se dirige hacia los efectos producidos por nuestra acción. Se valoran los resultados de la intervención, contrastando los objetivos perseguidos con los logros alcanzados. También se toman en cuenta los efectos producidos por el proyecto, pero no buscados. Atenderemos a determinados principios valorativos.

- Grado de consecución de los objetivos.
- Desviaciones cronológicas.
- Desviaciones presupuestarias.
- Desviaciones de recursos.
- Grado de consecución de resultados previstos.
- Resultados no previstos (deseables o no)

Podríamos seguir un esquema como este:

- OBJETO..... ¿Qué queremos medir?
- FINES..... ¿Para qué lo medimos?
- INDICADORES..... ¿Cómo lo medimos?
- TÉCNICAS..... ¿Con qué lo medimos?
- CRONOLOGIA..... ¿Cuándo lo medimos?
- COSTE..... ¿Cuánto cuesta medirlo?

## INDICADORES DE EVALUACIÓN

Los indicadores son magnitudes objetivas que nos permiten medir la necesidad, la actuación y los resultados del proyecto. Son un instrumento para conocer la realidad, fijar y cumplir los objetivos y tomar decisiones técnicas para mejorar el resultado de nuestro proyecto (mejorar la calidad de nuestros servicios).

Los indicadores son los datos que permiten visualizar los objetivos, es decir, son los datos que nos ofrecen una información sintética, relevante y significativa de una realidad. Si nos centramos en nuestro caso, los indicadores nos proporcionan un instrumento poderoso para conocer un ámbito determinado de la realidad (la calidad de los servicios que prestamos a jóvenes) y para ayudarnos en la toma de decisiones necesaria para responder mejor a las necesidades de nuestro público. Este hecho explica por qué resulta tan difícil elegir los indicadores adecuados, ya que no solo hay que identificar cuáles son los aspectos más relevantes para el análisis que deseamos realizar, sino que, además, la dificultad de medición implícita de los indicadores puede llevarnos a elegir los más fáciles de medir y no los que mejor reflejan la realidad.

Sintéticamente, podemos decir que un conjunto de buenos indicadores debe ser útil para determinar el grado de consecución de los objetivos, que es recomendable establecer más de un indicador por objetivo y resultado, y, finalmente que los indicadores pueden ser cuantitativos, cualitativos, y de comportamiento.

Por tanto, un indicador es una **unidad de información** que nos señala si un cierto criterio de evaluación se ha dado o no, y en qué medida.

Los indicadores cumplen básicamente dos funciones:

- **Descriptiva.** Nos permite conocer el estado de alguna de las fases de nuestro programa.
- **Valorativa.** Nos permiten valorar el significado del trabajo en cualquiera de sus etapas.

Los indicadores, para ser válidos, deben cumplir una serie de requisitos funcionales:

- **Pertinencia:** Adecuado para lo que se quiere medir.
- **Objetividad:** Todos interpretan lo mismo cuando lo leen.
- **Precisión:** Mide con exactitud lo que se quiere medir.
- **Practicabilidad:** Su obtención es factible y tiene un coste aceptable.

Podemos hablar de:

- Indicadores de proceso. Mediciones del control presupuestario, de rendimiento de personal, cronología, atención a usuarios, mantenimiento de las instalaciones, etc.
- Indicadores de resultados. Mediciones del cumplimiento final de los objetivos del proyecto. desviaciones globales en presupuesto, total de servicios prestados etc.

En algún caso, incluso, los indicadores de funcionamiento/seguimiento y los de resultados pueden ser los mismos, con la diferencia de que aquellos los expresamos en “cortes” cronológicos menores (meses, trimestres...) mientras que éstos los expresaríamos en ciclos mayores (años, cursos, etc.).

## INDICADORES Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Un indicador está siempre asociado, al menos, a una técnica de evaluación.

- **Cualitativas.** Son técnicas que nos sirven para obtener información de los aspectos valorativos de un proceso.
- La observación (participativa o no),
- La entrevista,
- La dinámica de grupos en todas sus modalidades,

- Los paneles de personas expertas, etc.
- **Cuantitativas.** Son técnicas que sirven para obtener información en forma de valores numéricos y conllevan el uso más o menos complejo de la estadística.
- El recuento,
- el cuestionario
- la encuesta
- etc.

## Gestión de servicios de información juvenil

La información juvenil forma parte de lo que se conoce como servicios a las personas, en la Administración, un ámbito que ha cambiado mucho en los últimos años. Muchos de los cambios tienen que ver con su modernización y con la incorporación de formas de trabajo y gestión que hasta hace poco sólo se asociaban a la empresa privada. Así conceptos como eficacia, eficiencia, economía, excelencia y calidad se han incorporado también al discurso público.<sup>20</sup>

### SERVICIO DE CALIDAD

Los mayores esfuerzos en información juvenil han ido encaminados a ofrecer servicios de calidad, pero ¿cómo evaluamos la calidad, un concepto tan subjetivo?, ¿qué es un servicio de calidad? Un servicio es de calidad cuando el conjunto de características que posee hacen que sea satisfactorio para sus demandantes de información. La percepción del servicio no se puede medir teniendo únicamente en cuenta el resultado final sino que se debe considerar todo el proceso de recepción del mismo: instalaciones, trato, profesionalidad, accesibilidad...<sup>21</sup> Así mismo, implica que de forma permanente comuniquemos a la ciudadanía los resultados de nuestra gestión, y supone profundizar en los sistemas de comunicación, relación y participación ciudadana.

Existen algunas herramientas que se han utilizado en algunos servicios como son el modelo ISO 9001: 2000, las Cartas de Servicios o los Planes de Mejora.

En el caso de los SIJE, la red es quien debería consensuar que sistema de calidad aplicar y valorar los recursos necesarios para poderlo implantarlo, a falta de un modelo único válido para todos los servicios de información juvenil.

### INDICADORES DE EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta lo expuesto hasta ahora, proponemos para medir nuestra tarea y su impacto establecer un sistema de indicadores donde la Red de SIJES marque unos indicadores generales para todos los servicios (estándares) y cada centro los suyos particulares en función de sus objetivos y los resultados que pretenda obtener.

Aportamos dos propuestas que pueden orientar para diseñar y determinar un propio sistema de indicadores de evaluación a los SIJES.

<sup>20</sup> Madrid, Olga. "La Calidad en el Servicio de Información Juvenil", dentro de la obra *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*, (Barcelona, Diputación de Barcelona, 2005).

<sup>21</sup> Ídem.

## PROPUESTA 1

Medimos la eficacia, la eficiencia y la calidad del servicio.

### Eficacia

Normalmente la Eficacia (capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera) la medimos a través de indicadores cuantitativos que nos dan información sobre los datos cuantificables del desarrollo de nuestra actividad y del progreso de nuestro servicio. Los indicadores están íntimamente ligados con los objetivos, de tal forma que nos permitirán evaluar el cumplimiento de los mismos. Estos indicadores nos darían información sobre:

- Número de Usuarios/as: género, edad...
- Número de Consultas: tipología y área temática, horario...
- Tiempo de espera
- Tiempo dedicado a cada consulta.
- Control de la estacionalidad de las consultas.
- Publicaciones realizadas.
- Soportes informativos externos.
- Nº de corresponsales.
- Nº de colaboradores

### Eficiencia

La Eficiencia es la relación entre los medios aplicados y los resultados obtenidos. Esta relación puede expresarse en “costes” cuando agrupemos todos los recursos aplicados para la consecución de un objetivo.

El dinero que nos cuestan ciertas actuaciones sólo tiene un valor referencial y comparativo, porque se ve matizado por la “**rentabilidad social**” de nuestro proyecto.

La rentabilidad social no excluye el concepto de ahorro y rentabilidad de los recursos. Debemos desarrollar un proyecto porque es socialmente rentable, pero no debemos “gastar más” si podemos gastar menos”.

Los indicadores económicos nos informan sobre los costes económicos que se producen a raíz de la aplicación de nuestro proyecto, de los gastos de mantenimiento, de los gastos de actividades...; cosa que nos permitirá comparar los costes con los resultados obtenidos y, así, poder sacar un balance de costos evaluable. Algunos ejemplos de indicadores económicos serían:

- Coste por usuario/a
- Coste por curso /sesión
- Coste por día de una exposición
- Coste por usuario/a del servicio general
- Coste por usuario/a de servicios específicos.

## Calidad

Abordar la evaluación de la calidad de un servicio gratuito de atención a jóvenes exige un análisis profundo de muchos factores, algunos de ellos comunes a todos los SIJ y otros específicos, en función del proyecto de gestión de centro que estemos llevando a cabo.

La Calidad es un concepto fundamental en los Servicios de Información Juvenil. No sólo hay que conseguir los objetivos planteados (eficacia) y hay que hacerlo rentabilizando los recursos disponibles (eficiencia), sino que tenemos que conseguirlo aplicando unos criterios de calidad acorde con las demandas del público.

Los indicadores cualitativos son los que nos dan información sobre la calidad de los servicios que prestamos y, por tanto, los que nos ayudan a mejorar y evaluar. Se trata de dar respuesta a cuestiones como:

- Si ha incrementado la participación respecto de otros años y por qué.
- Que repercusión han tenido nuestras acciones en los medios de comunicación.
- Si estamos ofreciendo la información que nos demandan los usuarios.
- Si la colaboración con otros servicios ha sido positiva o no.
- De qué manera influyen los accesos a nuestros servicios en la facilidad de acceder a la información.
- De qué manera influye la formación de los y las profesionales en la calidad del servicio que prestan...

## PROPUESTA 2<sup>22</sup>

### Relacionados con los recursos

Para la construcción de los indicadores se ha de tener en cuenta el presupuesto del servicio, el número de informadores/as, el número y la tipología de las fuentes, la adecuación del espacio físico, la accesibilidad y la proximidad, el número de terminales informáticos para el público, tipología de los productos documentales, actualización permanente de estudios sociológicos de la población, elementos de marketing -uso del logotipo y la imagen corporativa-, etc.

### Relacionados con el proceso informativo

Hay que tener en cuenta el grado de realización de la planificación, el número de consultas, el género, la edad y el número de usuarios/as, la tipología y el área temática de la consulta, el horario de atención, el tiempo de espera del usuario, el tiempo dedicado a cada consulta, el control de la estacionalidad de las consultas, la eficacia del proceso documental, la formación permanente del informador/a, la participación en redes informáticas...

### Relacionados con la participación

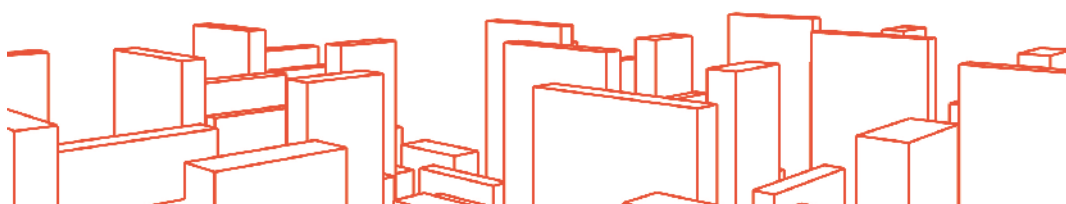
Mediremos la participación a partir del número de corresponsales y colaboradores, del número de soportes informativos exteriores y del número de entidades colaboradoras habituales del servicio, etc.

<sup>22</sup> Varios, "Los Servicios de Información Juvenil. Descripción Funcionamiento y Retos", dentro de la obra *La Información Juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*. Diputación de Barcelona. Barcelona, 2005.



# 08

## Directorio Web



### Información general

#### **PORTAL DE LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA EN EL EXTERIOR**

[www.ciudadaniaexterior.mtin.es/es/inicio/index.htm](http://www.ciudadaniaexterior.mtin.es/es/inicio/index.htm)

Ministerio de Trabajo e Inmigración. Información sobre actuaciones y ayudas a favor de la ciudadanía española en el exterior y retornados.

#### **AECID**

[www.aecid.es/web/es/](http://www.aecid.es/web/es/)

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Información sobre cooperantes, becas, empleo, subvenciones...

#### **PORTAL DEL CIUDADANO**

[www.060.es](http://www.060.es)

Información sobre educación, salud y seguridad, transporte, pensiones, ayudas, ocio, cultura, vivienda, trabajo, y para españoles en el extranjero.

#### **INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA**

[www.map.es/](http://www.map.es/)

Información y servicios de la administración central, autonómica y local de España.

#### **BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO**

[www.boe.es](http://www.boe.es)

Información legislativa.

## **PORTAL DE LOS JÓVENES ESPAÑOLES EN EL EXTERIOR**

[www.cext.es](http://www.cext.es)

Ciudadanía en el Exterior. Ministerio de Trabajo e Inmigración. CEXT es una herramienta para que los Jóvenes Españoles en el Extranjero se comuniquen entre ellos y con sus Entidades. Un espacio para compartir intereses e inquietudes y para proporcionar recursos y alternativas de todo tipo de fuentes. Lugar de referencia para este colectivo.

## **INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA**

Actuaciones a favor de los jóvenes españoles: emancipación joven, cooperación internacional, creación joven, juventud en acción, formación, información juvenil, ocio y tiempo libre, participación y solidaridad, convivencia y salud, publicaciones, observatorio de la juventud en España y foro juventud y violencia de género.

[www.injuve.es](http://www.injuve.es)

## **SHERYICA**

<http://sheryica.org/>

plataforma interactiva para informadores juveniles. Permite una conexión directa y real entre Centros de Información Juvenil.

## **INFORMACIÓN JUVENIL - COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

INSTITUTO ANDALUZ DE LA JUVENTUD - CENTRO COORDINADOR DE INFORMACIÓN JUVENIL

[www.andaluciajunta.es/patiojoven](http://www.andaluciajunta.es/patiojoven)

INSTITUTO ARAGONÉS DE LA JUVENTUD

[portal aragón/jóvenes](http://portal.aragon/jóvenes)

JUVENTUD ASTURIAS

[www.juventudasturias.es](http://www.juventudasturias.es)

DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD - PROGRAMA DE INFORMACIÓN JUVENIL DE CANARIAS

[www.juventudcanaria.com](http://www.juventudcanaria.com)

DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD - CENTRO COORDINADOR DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUVENIL DE CANTABRIA

[www.jovenmania.com](http://www.jovenmania.com)

INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE CASTILLA-LA MANCHA

[www.portaljovencm.com](http://www.portaljovencm.com)

INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE CASTILLA Y LEÓN

[www.juventud.jcyl.es](http://www.juventud.jcyl.es)

XARXA CATALANA D'INFORMACIO JUVENIL GENERALITAT DE CATALUNYA

[www.gencat.net/joventut](http://www.gencat.net/joventut)

INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE EXTREMADURA

[www.juventudextremadura.com](http://www.juventudextremadura.com)

CENTRO COORDINADOR DE INFORMACIÓN E DOCUMENTACIÓN XUVENIL DE GALICIA

[www.xuventude.info](http://www.xuventude.info)

INSTITUTO DE LA JUVENTUD DE LA REGIÓN DE MURCIA

[www.informajoven.org](http://www.informajoven.org)

INSTITUTO RIOJANO DE LA JUVENTUD - VED DE INFORMACIÓN JUVENIL DE LA RIOJA

[www.irj.es](http://www.irj.es)

COORDINADORA DE LA XARXA INFOJOVE - FENTRE COORDINADOR D'INFORMACIO I DOCUMENTACIO PER A LA JOVENTUT DE LES ILLES BALEARS

<http://infojove.caib.es>

CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUVENIL (CRIDJ)

[www.madrid.org/inforjoven](http://www.madrid.org/inforjoven)

CENTRO COORDINADOR DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUVENIL DE EUSKADI.  
PORTAL DE LA JUVENTUD DE EUSKADI

[www.gazteukera.euskadi.net/r58-2279/es/](http://www.gazteukera.euskadi.net/r58-2279/es/)

CENTRO DE INFORMACIÓN JUVENIL DE CEUTA

[www.ceuta.es/juventud](http://www.ceuta.es/juventud)

CONSEJERÍA DE LA JUVENTUD DE MELILLA

[www.melilla.juventud](http://www.melilla.juventud)

CENTRO COORDINADOR DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUVENIL  
INSTITUTO NAVARRO DE LA JUVENTUD

[www.navarra.es/jóvenes](http://www.navarra.es/jóvenes)

CENTRE COORDINADOR DE DOCUMENTACIO I INFORMACIO JUVENIL  
- INSTITUT VALENCIA DE LA JOVENTUT

[www.ivaj.es](http://www.ivaj.es)

#### **PORTAL DEL CIUDADANO JOVEN**

[www.060.es](http://www.060.es) (pinchar en jóvenes)

Información sobre vivienda, trabajo, educación, becas, ocio, etc.

#### **CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA**

[www.CJE.org](http://www.CJE.org)

CENTRO REGIONAL DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JUVENIL  
- INSTITUTO ASTURIANO DE LA JUVENTUD

El Consejo de la Juventud de España (CJE) es una plataforma de entidades juveniles, formada por los Consejos de Juventud de las Comunidades Autónomas y organizaciones juveniles de ámbito estatal. Convocatorias, publicaciones, actividades, servicios on-line de asesoramiento y software de gestión para entidades juveniles.

## **ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE LA JUVENTUD**

[www.oij.org](http://www.oij.org)

Organismo internacional de carácter gubernamental, creado para promover el diálogo, la concertación y la cooperación en materia de juventud entre los países iberoamericanos. Noticias, conferencias, actividades, publicaciones.

## Convocatorias

<http://www.injuve.es> (pinchar en el icono)

Guía de información juvenil del INJUVE. Periodicidad quincenal. Puede consultarse en internet.

## **BECAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS**

[www.060.es/canales/ayudas\\_becas\\_y\\_subvenciones...](http://www.060.es/canales/ayudas_becas_y_subvenciones...)

Ayudas, Becas, Subvenciones, y Premios convocados por la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y otros organismos.

[www.becasmaec.es](http://www.becasmaec.es)

Oferta de formación de excelencia del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España y la AECID para ciudadanos extranjeros y españoles para estudios en España y en el exterior.

[www.becaserasmus.com](http://www.becaserasmus.com)

Becas Erasmus.

[www.universia.es](http://www.universia.es)

Portal del universitario.

[www.becafacil.es](http://www.becafacil.es)

Servicio gratuito de información personalizada sobre becas de España y de todo el mundo.

[www.becas.com](http://www.becas.com)

Información sobre becas y otro tipo de convocatorias.

[www.ayudas.net](http://www.ayudas.net)

Buscador de ayudas y subvenciones en la red.

## **CURSOS**

[www.educacionadistancia.net](http://www.educacionadistancia.net)

Guía de cursos a distancia.

[www.ceac.com](http://www.ceac.com)

CEAC. Centro de Estudios. Cursos on-line desde casa.

[www.aprendemas.com](http://www.aprendemas.com)

Cursos de formación para el estudiante y el profesional.

[www.nomaster.net](http://www.nomaster.net)

Cursos gratuitos on-line.

[cursos.buscador.com](http://cursos.buscador.com)

Buscador de cursos.

[www.canal cursos.com](http://www.canal cursos.com)

Buscador de cursos y formación.

[www.infocurso.com](http://www.infocurso.com)

Buscador de cursos.

[www.mastermas.com](http://www.mastermas.com)

Oferta en masters y posgrados.

## Educación

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN

[www.educacion.es](http://www.educacion.es)

Información de sistema educativo, becas y ayudas, qué y dónde estudiar, directorio...

### AULA MENTOR

[www.mentor.mec.es](http://www.mentor.mec.es)

Ministerio de Educación. Página dedicada a fomentar el uso de las Nuevas Tecnologías a través de cursos de formación en colaboración con un amplio número de instituciones (Ministerios, Comunidades Autónomas, Centros Educativos, Ayuntamientos..).

### UNIVERSIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

[www.uned.es](http://www.uned.es)

### PORTAL UNIVERSITARIO

[www.universia.es](http://www.universia.es)

## Trabajo

### RED TRABAJA

[www.redtrabaja.es](http://www.redtrabaja.es)

Ministerio de Trabajo e Inmigración. Información sobre búsqueda activa de empleo, autoempleo, mejora de la carrera profesional, empresa, etc.

### SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

[www.sepe.es](http://www.sepe.es)

Ministerio de Trabajo e Inmigración. Trámites en línea, formación para el empleo, legislación, directorio etc.

## **RED ARAÑA**

[www.empleoenred.org](http://www.empleoenred.org)

Tejido de entidades sociales por el empleo. Servicios dirigidos para jóvenes.

## **CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE JÓVENES EMPRESARIOS**

[www.ceaje.com](http://www.ceaje.com)

Como crear una empresa, canal on-line, canal informativo, etc.

## **PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS PARA JÓVENES**

[www.microbanklacaixa.com/general](http://www.microbanklacaixa.com/general)

El acuerdo ente el Instituto de la Juventud (INJUVE) y MicroBank de "La Caixa", facilita el acceso a una financiación de carácter específico, a efectos de la puesta en marcha, promoción y apoyo financiero de proyectos empresariales.

## **GUÍA LABORAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN**

Guía anual que edita el Ministerio de Trabajo con un exhaustivo contenido sobre los diversos temas laborales y de protección social.

## **GUÍA INTERACTIVA SOCIOLABORAL PARA JÓVENES**

[www.ugt.es/juventud/guia](http://www.ugt.es/juventud/guia)

Elaborada por UGT, en colaboración con el INJUVE.

## **GUÍA PARA AYUDAR AL EMPRENDEDOR/A A BUSCAR APOYO FINANCIERO**

[www.injuve.es](http://www.injuve.es) (pinchar emancipación-guías emancipación)

Elaborada por AJE Confederación y el INJUVE.

## **Europa**

### **ERYCA**

[www.eryica.org](http://www.eryica.org)

Página de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento para Jóvenes.

### **PORTAL EUROPEO DE LA JUVENTUD**

<http://europa.eu/youth>

Trabajar, estudiar, intercambios, voluntariado, derechos, portales para jóvenes, ciudadanía activa, viajar por Europa, etc.

### **EURODESK**

[www.eurodesk.org](http://www.eurodesk.org)

[www.mtin.es/guia](http://www.mtin.es/guia)

Eurodesk es un servicio que facilita información sobre iniciativas y programas europeos para jóvenes.

## **EURES**

<http://ec.europa.eu/eures>

Portal Europeo de la movilidad profesional. La red EURES ofrece vacantes de empleo en 31 países europeos, currículos de candidatos interesados, lo que es necesario saber para vivir y trabajar en el exterior.

## **GUÍA PARA LOS SOLICITANTES DE EMPLEO EN EUROPA**

<http://ec.europa.eu/youreurope>

Guía de la Comisión Europea con respuestas a preguntas prácticas sobre cómo buscar trabajo en otro país.

## **FORO EUROPEO DE LA JUVENTUD**

[www.youthforum.org/](http://www.youthforum.org/)

Este foro, que representa los intereses de los jóvenes en Europa, asesora y aconseja a instituciones internacionales como la Unión Europea y las Naciones Unidas en todo lo concerniente a los jóvenes. Información sobre sus actividades y proyectos por tema con enlaces. Revista bimensual en formato PDF.

## **PORTAL DE LA UNIÓN EUROPEA**

[http://europa.eu/index\\_es.htm](http://europa.eu/index_es.htm)

Informa sobre muy diversos temas: temas legales, estudios, sanidad, empleo y política social, instituciones y organismos, tratados y política, estadísticas, documentos y publicaciones.

## **EUROPASS**

<http://europass.cedefop.europa.eu>

Europass es un nuevo sistema que ayuda al ciudadano a presentar sus capacidades y cualificaciones personales en toda Europa (Unión Europea, AELC/EEE y países candidatos); y a desplazarse profesionalmente por toda Europa.

## **PORTAL SOBRE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EUROPEA**

[www.elearningeuropa.info](http://www.elearningeuropa.info)

## **PLOTEUS**

<http://ec.europa.eu/ploteus/>

Portal sobre oportunidades de aprendizaje en todo el espacio europeo.

<http://ec.europa.eu/youreurope>

## **PORTAL TU EUROPA**

### **European Commission - Your Europe**

Servicios públicos en línea de la UE y nacionales. que facilitan información práctica detallada sobre derechos y oportunidades en la UE y su mercado interior, y aconseja sobre cómo ejercer esos derechos en la práctica, tanto para ciudadanos/as como para empresas.



## Cooperación internacional

### **AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (AECI)**

[www.aecid.es](http://www.aecid.es)

### **MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN**

[www.maec.es](http://www.maec.es)

### **INSTITUTO DE LA JUVENTUD**

Área Cooperación Internacional (incluye Cooperación al desarrollo y dentro de esta, el programa "Jóvenes Cooperantes"; Iberoamérica; Organismos Internacionales; Cooperación Bilateral).

[www.Injuve. Cooperación Internacional](http://www.Injuve.Cooperación Internacional)

[Programa Juventud en Acción](#)

[www.juventud en acción](http://www.juventud en acción)

### **ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE LA JUVENTUD**

[www.oij.org](http://www.oij.org)

### **ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS**

[www.oea.org](http://www.oea.org)

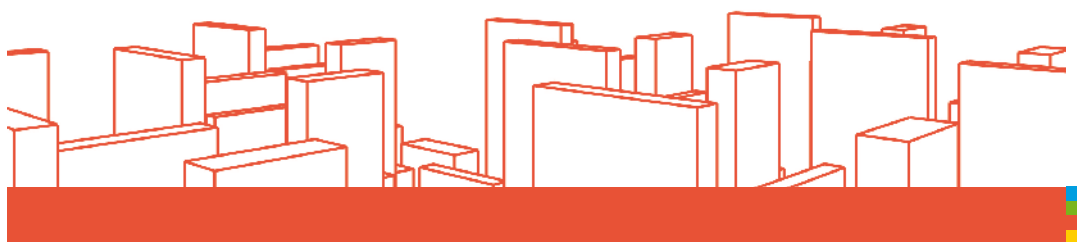
### **COORDINADORA DE ONG PARA EL DESARROLLO-ESPAÑA**

[www.congde.org](http://www.congde.org)

Hemos intentado en el presente directorio ofrecer páginas web de utilidad de carácter general, haciendo hincapié en educación y trabajo, para cualquier otro ámbito temático remitimos a la página del INJUVE, o a las páginas de los Centros de Información de las distintas Comunidades Autónomas donde encontraréis, directorios y enlaces de interés.

# 09

## Bibliografía



- Espinosa Sánchez, J.I., Alonso Gómez, A.F., Martín Dávila, J.M., Martín Carrasco, J.M., Seguro Ansola, K., Blanco Vicario, F., Andrés López, T., IZAGIRRE GÓMEZ, X., Chimen Rabanillo, S. *Información Juvenil. Conceptos, técnicas y organización*. Colección Documentos de la Red. Serie Azul. Entinema, Madrid, 2001.
- X Encuentros Estatales de Servicios de Información Juvenil. «Conclusiones». Mollina, 2001.
- Varios autores, *La información juvenil. Una apuesta por la calidad y el trabajo en red*. Diputación de Barcelona, 2005.
- Guía 2002, *Qué es y cómo se organiza un Servicio de Información Juvenil*. Xarxa Valenciana de Información Juvenil, Valencia, 2002.
- Blinder, Lucía y Cremades, Luis, *Información Juvenil, Guía para la Creación de Centros*. INJUVE, Madrid, 1988.
- García Herrero, G. A. y Ramírez Navarro, *Diseño y evaluación de Proyectos Sociales*. Certeza. Zaragoza, 1996.
- Manual de Expertos en Servicios de Información Juvenil e Información al Ciudadano de la Universidad de Salamanca.
- Cobo Romani, Cristóbal; Pardo Kuklinski, Hugo. *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Universitat de Vic, Barcelona, 2007.
- Peláez Gómez, Juan, *Como relacionarse con la prensa, la radio y la televisión*. INJUVE, Madrid, 2003.
- Díaz Méndez, Antonio, *Gestión Sociocultural, la Eficacia Social*. Comunidad de Madrid, Madrid, 1992.
- Escudero José, *Análisis de la Realidad Local, Técnicas y Métodos de Investigación desde la Animación Sociocultural*. Narcea, Madrid, 2004.
- Viche, Mario, *Intervención Sociocultural*. Federación Valenciana de Animación y Cultura Popular.
- Varios Autores, *La información Juvenil. Nuevas políticas, nuevos medios, nuevas redes*. Revista de Estudios de Juventud. INJUVE. Madrid, 2003.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL  
E IGUALDAD

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
E INMIGRACION

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE INMIGRACION  
Y EMPLEO

DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA  
EN EL EXTERIOR

**injuve**