

# Situación actual y demandas de la Información Juvenil en España

Construyendo tendencias de futuro desde la perspectiva de las personas usuarias



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD, CONSUMO  
Y BIENESTAR SOCIAL

**injuve**



# Agradecimientos

---

Esta investigación no hubiera sido posible sin la colaboración de la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (ERYICA), Jessica Walker (Project Manager) y de Eva Reina (Directora de ERYICA). A todas ellas quisiera expresar, en primer lugar, mi más sincero agradecimiento. De igual manera es menester señalar que el cuestionario de esta investigación social y su difusión se realizaron en el marco del proyecto "Future Youth Information Toolbox" financiado por Erasmus+ KA2.

Del mismo modo, es muy importante resaltar el trabajo previo de Muhaimin Karim y Gunilla Widén de la Åbo Akademi University de Finlandia, que ha resultado clave para la realización de este informe, dado que la versión española es una comparativa con los resultados europeos.

También es importante agradecer la imprescindible colaboración en la difusión y aplicación del cuestionario, de los miembros de la Comisión Coordinadora de la red de Servicios de Información Juvenil en España (redSIJ) y de los técnicos y profesionales de estos mismos servicios.

Finalmente, quisiera también dar las gracias al conjunto de personas de los distintos servicios del INJUVE que han colaborado en la puesta a punto de este documento.

Directora

Ruth Carrasco Ruiz

Edición

Instituto de la Juventud

Autor

Jose Alberto Crespo Jareño.

Servicio de Información Juvenil. Instituto de la Juventud. INJUVE.

Maquetación

Lucia Monje

NIPO: 734-19-040-X

Las opiniones publicadas en este estudio corresponden a sus autores.

El Instituto de la Juventud no comparte necesariamente el contenido de las mismas.

# Contenido

1.- Introducción .....	1
2.- Antecedentes .....	2
3.- Metodología y muestra.....	4
4.- Aspectos sociodemográficos de las personas que han realizado el cuestionario ....	5
4.1.- Edad y géneros de las personas que han participado en el cuestionario	5
4.2.- Lugar de residencia de las personas que han participado en el cuestionario .....	7
4.3.- Nivel educativo de las personas que han participado en el cuestionario	8
4.4.- Situación personal de las personas que han participado en el cuestionario .....	9
5.- Calidad de la información juvenil .....	10
5.1.- Periodicidad en el uso de los Servicios de Información Juvenil.....	10
5.2.- Frecuencia de uso de los Servicios de Información Juvenil .....	11
5.3.- Dificultad en el acceso a la información: temas.....	12
5.4.- Eficacia de los servicios de información juvenil: asistencia y ayuda.....	13
5.5.- Demanda de información.....	15
5.6.- Formas de informarse: preferencias de las personas usuarias .....	16
6.- Fiabilidad, confianza y evaluación de la información.....	17
6.1.- Fiabilidad de las fuentes de información por áreas de interés.....	17
6.2.- Fiabilidad de los medios o recursos de información .....	19
6.3.- Satisfacción con los Servicios de Información Juvenil.....	20
6.4.- Alfabetización informativa de las personas jóvenes y capacidad de análisis de la información.....	22
6.5.- Autocensura de la información en situaciones personales difíciles .....	25
7.- Conclusiones y recomendaciones.....	27

Referencias bibliográficas .....	30
Anexo I.....	31
Anexo 2.....	32

# Figuras

Figura 1. Género de las personas que han contestado. Europa/España .....	5
Figura 2. Edad de las personas que han contestado. España .....	6
Figura 3. Lugar de residencia. Europa/España .....	7
Figura 4. Nivel de estudios. Europa/España .....	8
Figura 5. Estatus o situación personal. Europa/España.....	9
Figura 6. Tiempo que se lleva usando el SIJ. Europa/España .....	10
Figura 7. Frecuencia del uso de los SIJ. España/Europa.....	11
Figura 8. Dificultad para acceder a la información: temas (España) .....	12
Figura 9. Dificultad para acceder a la información: temas (Europa).....	13
Figura 10. Asistencia y ayuda de los SIJ en España.....	14
Figura 11. Asistencia y ayuda de los SIJ en Europa .....	14
Figura 12. Demandas de información en los SIJ. España/Europa .....	15
Figura 13. Formas de acceso a la información: preferencias. España/Europa	16
Figura 14. Fiabilidad de las fuentes por temas de interés. España .....	18
Figura 15. Fiabilidad de las fuentes por temas de interés. Europa.....	18
Figura 16. Confianza en los medios o recursos de información. España.....	19
Figura 17. Confianza en los medios o recursos de información. Europa .....	20
Figura 18. Satisfacción sobre la información recibida en los SIJ. España .....	21
Figura 19. Satisfacción sobre la información recibida en los SIJ. Europa .....	21
Figura 20. Competencias para la evaluación de la información. España .....	22
Figura 21. Competencias para la evaluación de la información. Europa.....	23
Figura 22. Alfabetización en la información. España.....	24
Figura 23. Alfabetización en la información. Europa .....	24
Figura 24. Las personas usuarias y su relación con la información en situaciones difíciles. España .....	25
Figura 25. Las personas usuarias y su relación con la información en situaciones difíciles. Europa.....	26





# 1.- Introducción

---

**E**l presente informe tiene como objetivo conocer la utilidad y el uso que hacen las personas jóvenes que residen en España de los Servicios de Información Juvenil, así como analizar las necesidades y déficits de los mismos, a partir del análisis de los resultados de la encuesta europea realizada la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil (en adelante ERYICA), en 2018, entre los y las jóvenes que han utilizado alguna vez esta clase de Servicios<sup>1</sup>.

La información juvenil y los Servicios de Información Juvenil (SIJ) son uno de los elementos esenciales de las actuales políticas de juventud en España. La evolución de la información juvenil desde los años ochenta ha hecho que nuestro país cuente, en la actualidad, con más de tres mil servicios, puntos, oficinas, o centros de juventud a lo largo de toda su geografía. De igual manera, este esfuerzo de las administraciones, asociaciones juveniles y ONGs se ha visto reflejado en las distintas regulaciones de juventud de cada comunidad autónoma, así como del Estado. Sirva de ejemplo la creación de la cualificación profesional que recoge la figura del informador juvenil (Real Decreto 567/2011).

Aún hoy, en plena era digital, los Servicios de Información Juvenil continúan siendo un factor de especial interés dentro de las políticas públicas de juventud. Aunque podría entenderse, como señalan Coll y Madrid (2005), que los Servicios de Información Juvenil no son ya necesarios ante el desarrollo de las tecnologías de la información, otros factores, como la garantía en la igualdad de acceso y la necesidad cada vez mayor de contar con fuentes de información de calidad contrastada, continúan otorgando vigencia a la labor de los Servicios de Información Juvenil.

---

<sup>1</sup> ERYICA, Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil, realizó en 2018 la encuesta que analizamos, con el fin de evaluar y mejorar los servicios de información y asesoramiento juvenil, en el contexto del proyecto "Youth Info: Future Youth Information Toolbox", financiado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. Con posterioridad publicó los resultados en el informe "Future youth information and counselling: building on information needs and trends", firmado por Muhaimin Karim y Gunilla Widén, de la Universidad Åbo Akademi (Finlandia), con la participación de ERYICA.

## 2.- Antecedentes

---

**E**l fin último de la información juvenil consiste en “facilitar a los jóvenes el acceso a la autonomía personal”. Para ello, este ámbito de las políticas de juventud se pretende “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 y la diversidad del colectivo juvenil” (Coll y Madrid, 2005, p. 22).

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de los Servicios de Información Juvenil es “ayudar a los/as jóvenes a tomar sus propias decisiones, a través de su derecho a una información completa, exacta y equilibrada, que satisfaga sus necesidades y demandas y que esté diseñada con un lenguaje comprensible para ellos y ofrecida de forma personalizada” (Antelo, 2011, p. 16). Para llevar a cabo su labor, y siguiendo a este autor, los SIJ “son equipamientos juveniles que tienen unos horarios mínimos de atención, donde la distribución del espacio, los recursos y el personal están configurados de un modo acorde a la lógica juvenil, para que los jóvenes sientan como suyo ese espacio que comparten con sus iguales” (Antelo, 2011, p. 35). Como resultado, “los SIJ, a través de la red de centros, de oficinas, de antenas, de los servicios web, etc., se convierten en los instrumentos más cercanos a los jóvenes de cara a la prestación de servicios y al acceso a recursos e instrumentos de atención, que responden a sus necesidades y problemáticas, y que les facultan y capacitan para diseñar respuestas reales ante la construcción de sus trayectorias vitales, bien sean individuales o grupales” (Monsalve, García-Minguillán y Crespo, 2013, p. 135).

A pesar de su indudable relevancia, la información juvenil tiene poco más de medio siglo de vida. Su nacimiento y evolución sin duda está ligada y refleja el cambio social de la población joven, en el tránsito de la modernidad a la postmodernidad. Por su parte, los Servicios de Información Juvenil (SIJ) nacen de la colaboración entre administraciones y entidades sociales dedicadas al ocio y tiempo libre, en la segunda parte del Siglo XX. Los primeros ejemplos se encuentran en países como Francia, Bélgica y Holanda (Coll y Madrid, 2005) aunque Antelo (2011) y Alcoceba y Cadilla (2006) añaden Inglaterra a este listado.

En 1965 abrió el primer centro *Infor-Jeunes* en Bélgica de manos del tercer sector, que pretendía informar sobre sexualidad, drogas, estudios y empleo. Tiempo después, se conformó el Centro de Información y Documentación Juvenil de París, financiado por el gobierno francés, considerado años más tarde como el modelo a seguir en nuestro país (Coll y Madrid, 2005; Antelo, 2011). Posteriormente aparecieron experiencias similares en diversas ciudades italianas, con centros como el “*InformaGiovani*” de Turín (1982) (Coll y Madrid, 2005).

En España, los primeros Servicios de Información Juvenil surgen a mediados de los setenta al calor de los primeros ayuntamientos de la democracia, que dieron lugar a una enorme red de servicios de información para personas jóvenes (Alcoceba y Cadilla, 2006). El primer Servicio de Información Juvenil de España apareció, a iniciativa del tercer sector, en Barcelona en los años setenta, y se denominó Servicio de Información y Promoción de Actividades Juveniles (SIPAJ). Posteriormente distintos ayuntamientos crearon otros servicios de información juvenil a lo largo de la geografía española (Murcia, Zaragoza). Pero será a partir de los años ochenta cuando se extienda toda una red de Servicios de Información Juvenil en España (Antelo, 2011).

En paralelo, se produjeron diversos eventos destacables, en nuestro país y en Europa, en materia de información juvenil. Entre ellos podemos recalcar las primeras jornadas nacionales de información y asesoramiento juvenil

celebradas en 2013 en Murcia (Navarro, 2013) o la creación de la Agencia ERYICA, con la participación de España a través del Instituto de la Juventud (INJUVE). Con el tiempo la información juvenil también fue ganando terreno en las instituciones europeas y en el Consejo de Europa; sin duda la recomendación (NR (90)7) del Comité de Ministros del Consejo de Europa, relativa a la información que los estados miembros deben ofrecer a sus jóvenes, supuso un punto importante de inflexión.

Durante los años noventa, la mayoría de las administraciones regularon los Servicios de Información Juvenil en su ámbito territorial. A nivel estatal se publicó la Resolución de 16 de diciembre de 1991 del Instituto de la Juventud, que regulaba la colaboración de este organismo con los centros y servicios de información y documentación juvenil de toda España. Para ello, la Resolución preveía una Comisión Técnica (también llamada Comisión coordinadora de Servicios de Información Juvenil) integrada por las personas responsables de los Servicios de Información Juvenil del Estado y de las Comunidades Autónomas.

En 1993 la asamblea de ERYICA aprobó la Carta Europea de Información Juvenil. Esta Carta ha jugado un papel esencial en la “filosofía” de trabajo de los Servicios de Información Juvenil en España, así como en los Encuentros Estatales de Servicios de Información Juvenil. Más tarde, entre 2004 y 2009, ERYICA adoptó los denominados principios para la información juvenil online. En 2011 se publica el Real Decreto 567/2011, de 20 de abril, que recoge la cualificación profesional de Informador Juvenil, nivel 3, quedando así regulado el espacio laboral de las personas que trabajan en los SIJ.

En 2018, la Carta Europea de Información Juvenil fue reformulada por la Agencia Europea para la Información y el Asesoramiento Juvenil (ERYICA, 2018). La nueva carta actualizada incorporó los principios para la información de la juventud on-line, ya que la agencia considera que las actividades offline y online están ahora interconectadas.

En España existen en la actualidad, 3.335 Servicios de Información Juvenil (INJUVE, 2017) si aglutinamos las distintas tipologías de servicios de información y asesoramiento juvenil que cada una de las legislaciones autonómicas han desarrollado, lo que sin duda denota la capilaridad geográfica de esta red, habitualmente denominada redSIJ.

## 3.- Metodología y muestra

---

Entre el 1 de noviembre y el 14 de diciembre de 2017, el INJUVE y distintos servicios de información juvenil en todo el país, colaboraron con la ERYICA, en la difusión de una encuesta online, realizada a través del portal web *Survey Monkey*, a través de la cual se recabaron 1.380 encuestas entre personas usuarias de Servicios de Información Juvenil y 1.429 entre no usuarias. Esta encuesta fue difundida en 20 idiomas en 18 países de la Unión Europea (Irlanda, Lituania, Ucrania, Austria, Letonia, Portugal, Francia, Alemania, Luxemburgo, Macedonia del Norte - antes FYROM -, Finlandia, Croacia, Chipre, República Checa, Estonia, Bélgica, Noruega y España).

El INJUVE difundió esta encuesta entre personas jóvenes residentes en España en dos tandas: noviembre-diciembre de 2017 y enero-febrero de 2018. Esto explica el incremento de participantes en este estudio de nuestro país respecto del estudio europeo. En el caso de España, 490 personas usuarias de los Servicios de Información Juvenil completaron la encuesta sumando las dos tandas descritas.

Una vez llevado a cabo el trabajo de campo, el Instituto de la Juventud (INJUVE) se propuso realizar un estudio comparativo entre las respuestas proporcionadas por las personas usuarias de Servicios de Información Juvenil en España, y las ofrecidas por sus equivalentes en Europa. Para ello, y en el marco de su colaboración con ERYICA, INJUVE solicitó las bases de datos de los 490 cuestionarios cumplimentados correspondientes a España. Sobre esta muestra es importante advertir que no resulta extrapolable a la población usuaria de los servicios de juventud en España, dado que no disponemos de información sobre el perfil de la misma. De igual manera, la muestra tampoco responde a la distribución de la población de las personas jóvenes entre 14 y 30 años, en función de sus edades y géneros.

En cuanto a la encuesta esta fue realizada por las propias personas jóvenes, lo que sociológicamente se conoce como cuestionario autoadministrado. Un 55% de los participantes la cumplimentó en un Servicio de Información Juvenil, ya fuera *centro (CIJ)*, *casal*, *punto (PIJ)*, *antena*, *Omix*, *Oij*, *Omij*, *Oficina Jove*, etc. Un 19% la respondió a instancias de un profesional de la juventud o trabajador de una institución pública. En cifras inferiores, la encuesta fue suministrada en el centro educativo del joven, en una ONG, por un educador de calle, o a través de otras plataformas, como la página web de INJUVE y del resto de entidades de juventud, Facebook, etc.

El cuestionario contaba con diversas preguntas abiertas (cuestiones 2.i; 14.f; 14.h; y 17.k) que, por distintas dificultades metodológicas, no se han incluido en los resultados finales.

El tratamiento de los datos se ha realizado a través de análisis de frecuencias y análisis de descriptivos. En la presentación de los datos, la práctica totalidad de ellos se presentan con porcentajes absolutos o sin decimales, siguiendo la línea del estudio europeo y en favor de la visualización del documento y las figuras. Esto implica que los sumatorios de los porcentajes puedan sumar entre el 99% y el 101%. Para el tratamiento de datos se empleó el software IBM SPSS versión 19.

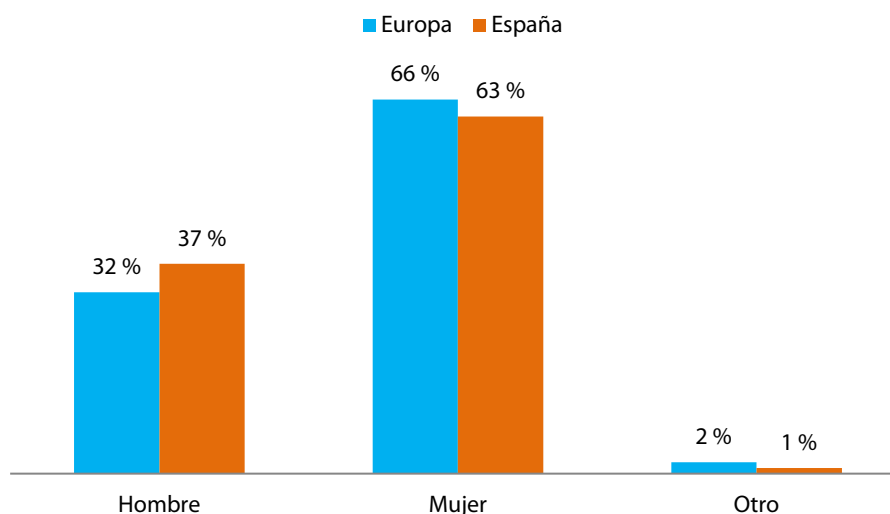
# 4.- Aspectos sociodemográficos de las personas que han realizado el cuestionario

## 4.1.- Edad y géneros de las personas que han participado en el cuestionario

La muestra española aglutina las respuestas de 490 personas jóvenes, de entre 14 y 30 años, que han contestado el cuestionario y que actualmente residen en España, de los cuales 179 son hombres, 307 son mujeres y 4 no han señalado el concepto de otros, en su elección de género. De los 490 cuestionarios, solo 22 señalan que su país de procedencia es distinto a España.

En resumen, un 63% de las personas que han participado y completado este cuestionario son mujeres, mientras que los hombres solo suponen un 37% (véase figura 1). Estas diferencias de participación se aprecian de igual manera en la encuesta a nivel europeo (Karim y Widén, 2018).

Figura 1. Género de las personas que han contestado. Europa/España



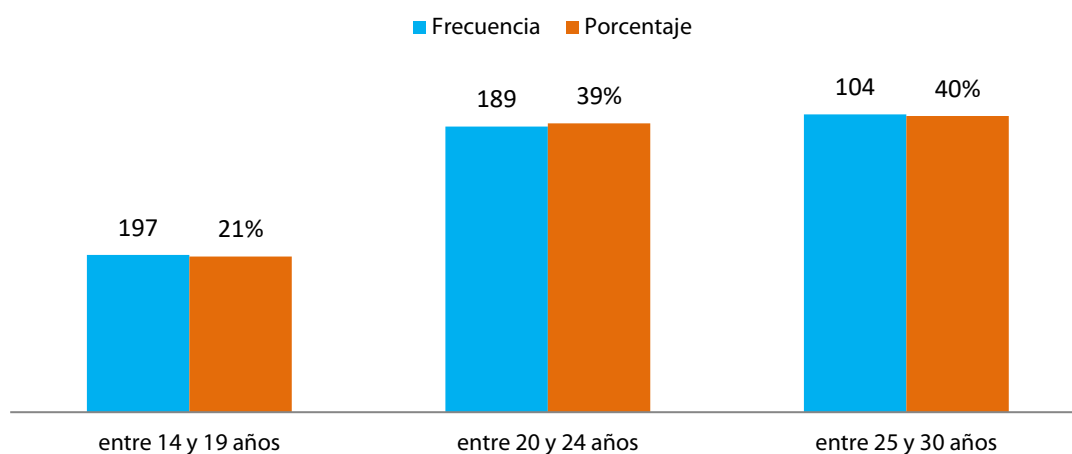
Nota: Todos los gráficos cuentan con valores porcentuales redondeados sin decimales para favorecer la visualización del trabajo.

Fuente: elaboración propia a partir del estudio de Karim y Widén (2018, p. 15)

En relación a la edad de las personas participantes, el grupo más numeroso es el de las personas jóvenes entre 25 y 30 años, que se sitúa en torno a un 40%; encontramos después el grupo de las personas entre 20 y 24 años, con un 39%, y a mayor distancia se sitúa el de las personas jóvenes entre 14 y 19 años con un 21%. En relación a las frecuencias, 104 personas tenían edades entre 14 y 19 años, 189 se encontraban entre los 20 y los 24 años, y 197 entre los 25 y 30 años (véase figura 2).

En la muestra europea son las personas por debajo de 24 años las que participan mayoritariamente, aunque en este caso la encuesta se realizó con personas jóvenes a partir de los 12 años (Karim y Widén, 2018), y en el caso de España a partir de los 14 años.

**Figura 2. Edad de las personas que han contestado. España**



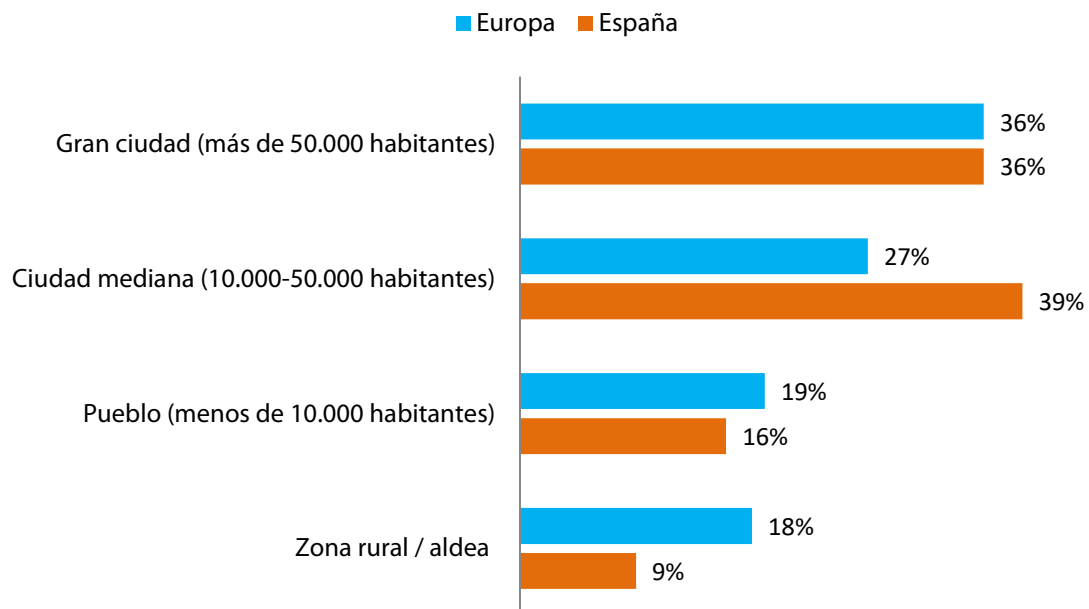
**Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Karim y Widén (2018, p. 15)**

## 4.2.- Lugar de residencia de las personas que han participado en el cuestionario

La participación abarca todo el país, como se refleja en la multiplicidad de códigos postales señalados por las personas jóvenes que han respondido el cuestionario. El cuestionario señalaba una división en cuatro escalas: grandes ciudades de más de 50.000 habitantes, ciudades medias, entre 10.000 y 50.000 habitantes, pueblos (menores de 10.000 habitantes) y las zonas rurales o aldeas.

En la categoría de grandes ciudades y ciudades medianas nos encontramos con el 75% de las personas que han participado. En relación a la participación de las personas que viven en pueblos o zonas rurales encontramos que esta es del 25%. En la comparativa con la muestra europea, observamos que en el caso de España la participación de pueblos y zonas rurales es significativamente inferior, véase figura 3.

Figura 3. Lugar de residencia. Europa/España



Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Karim y Widén (2018, p. 16)

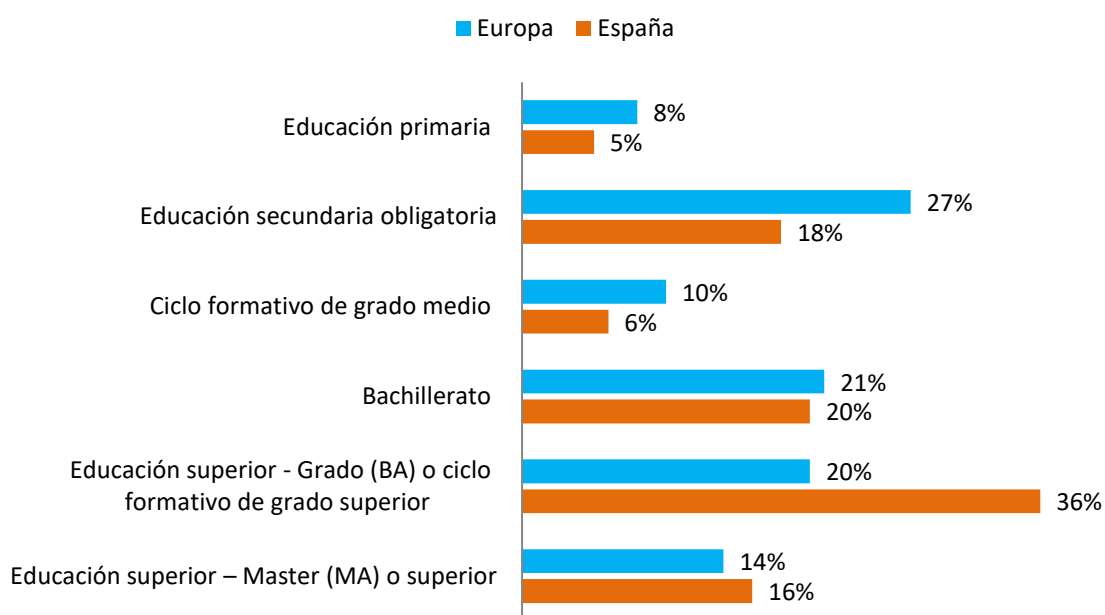
### 4.3.- Nivel educativo de las personas que han participado en el cuestionario

El perfil educativo es uno de los factores sociodemográficos que se ha incluido en el cuestionario. Las opciones han sido divididas en seis tipologías, que van desde los estudios básicos a los estudios superiores.

El grupo más numeroso, de entre los 490 participantes residentes en España, es el de aquellos que han realizado un grado universitario o una Formación Profesional de Grado Superior (175), lo que supone un 35% de los que cumplimentaron la encuesta. El grupo con menor participación ha sido el de las personas con estudios primario (5%), seguido por los que poseen un ciclo Formativo de Grado Medio (6%). Entre ambos grupos se encuentran los que poseen el graduado en ESO, que suponen el 18% del total, los que han finalizado un máster o superior (16%), y aquellos que han finalizado el Bachillerato, con un 20% del total, véase figura 4.

La principal diferencia que se observa entre las respuestas del cuestionario europeo y del español radica en que, mientras en Europa las personas usuarias que han contestado este cuestionario son personas jóvenes con un nivel de graduado en Educación Secundaria Obligatoria (*middle school-gymnasium*), en España el grupo de estudios más representado en la muestra es el de las personas que poseen una Formación Profesional de Grado Superior o una carrera universitaria. Esta diferencia en los perfiles de los participantes, obviamente, puede ser un elemento a tener en cuenta a lo largo del estudio.

Figura 4. Nivel de estudios. Europa/España



Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Karim y Widén (2018, p. 16)

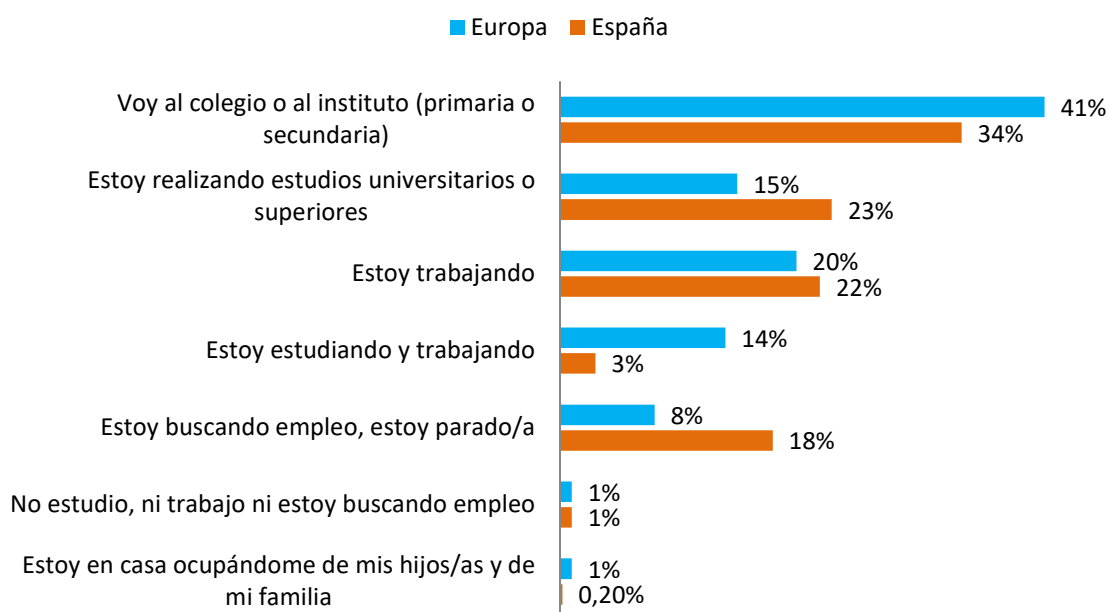


#### 4.4.- Situación personal de las personas que han participado en el cuestionario

En relación a su situación personal, de entre las 490 personas que han respondido el cuestionario en España, encontramos que más de la mitad está actualmente estudiando como única actividad. En la muestra española, al igual que en la europea, más de la mitad de las personas están estudiando únicamente. No obstante en la muestra española los estudios universitarios tienen una mayor representación que en la muestra europea (23% frente al 15%), en tanto los estudios primarios o secundarios están más presentes en la muestra europea (41% frente al 34%). Sin duda, el hecho de que la muestra europea tenga una mayor presencia de personas menores de 25 años influye en esta realidad.

En España, un 22% de los encuestados trabaja, aunque solo un 3% está trabajando y estudiando a la vez, cifra muy inferior a la de la muestra europea (14%). En España un 18% de los encuestados está desempleado, el doble de la cifra a nivel europeo, lo que puede estar relacionado con las elevadas tasas de desempleo juvenil que existen en España (véase figura 5). De igual manera, nos parece destacable el hecho de que menos del 2% de las personas entrevistadas no estudian o trabajan, o actualmente están ocupándose de sus hijos y familia.

Figura 5. Estatus o situación personal. Europa/España



Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Karim y Widén (2018, p. 17)

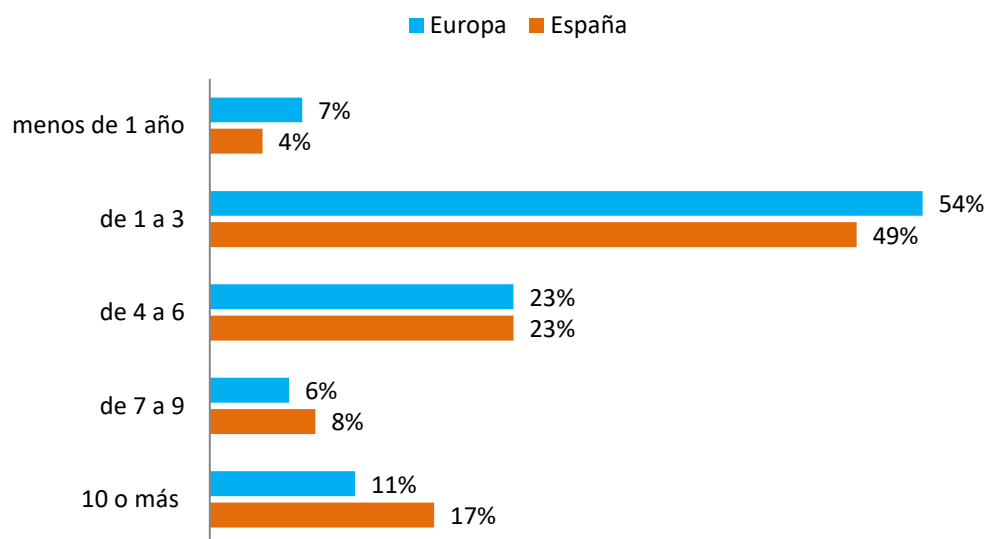
En resumen, el perfil de la población joven española que ha participado en esta encuesta se corresponde, mayoritariamente, con mujeres de entre 25 y 29 años, que viven en ciudades medianas, con estudios superiores (universitario, máster, etc.). En relación a su situación sociolaboral actual, el perfil predominante es el de estudiantes. Solo uno de cada cuatro participantes en la encuesta señaló que trabaja.

# 5.- Calidad de la información juvenil

## 5.1.- Periodicidad en el uso de los Servicios de Información Juvenil

En relación a la pregunta sobre el tiempo que llevan usando los Servicios de Información Juvenil, la mitad de las personas que han respondido a este cuestionario llevan haciéndolo menos de tres años, siendo las cifras similares en el caso español y en el europeo. Tres de cada diez entrevistados llevan usando estos Servicios entre cuatro y nueve años. Un 17%, lleva usando estos servicios más de 10 años, aun así una cifra más alta que el 11% equivalente en la encuesta a nivel europeo (véase figura 6).

Figura 6. Tiempo que se lleva usando el SIJ. Europa/España

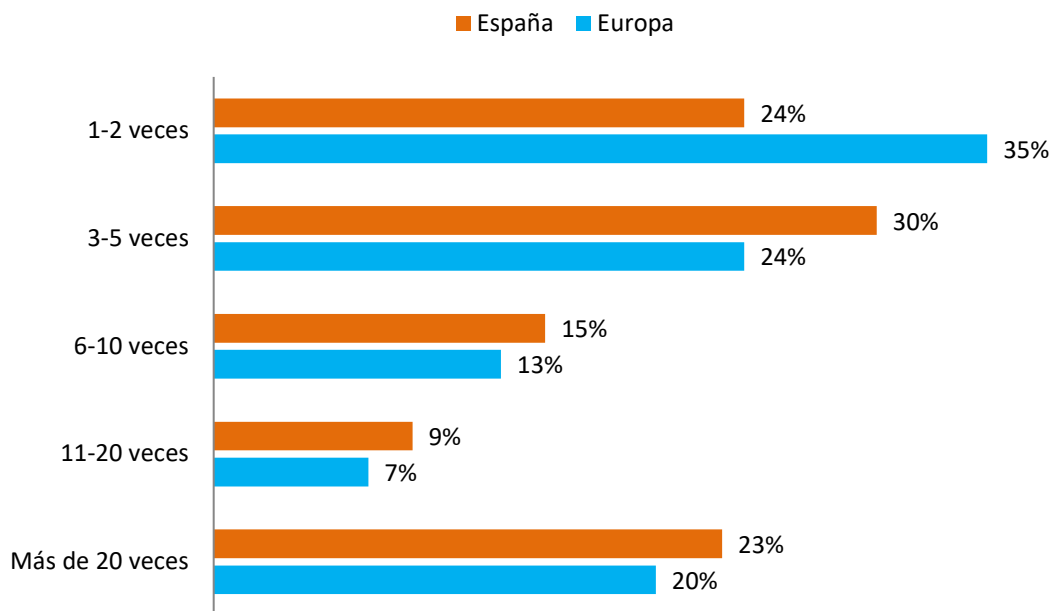


Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de Karim y Widén (2018, p. 18)

## 5.2.- Frecuencia de uso de los Servicios de Información Juvenil

En relación a la pregunta sobre el número de veces que las personas jóvenes han recurrido a un servicio de información juvenil, debemos señalar que el 76% ha empleado estos servicios entre 3 y 20 veces, cifra superior a los datos europeos (64%) y que implica una notable fidelización (véase figura 7). Ello puede explicarse seguramente en relación con la edad de las personas usuarias de los SIJ en España, la capilaridad de nuestros Servicios de Información Juvenil y las situaciones de desempleo juvenil, etc.

Figura 7. Frecuencia del uso de los SIJ. España/Europa



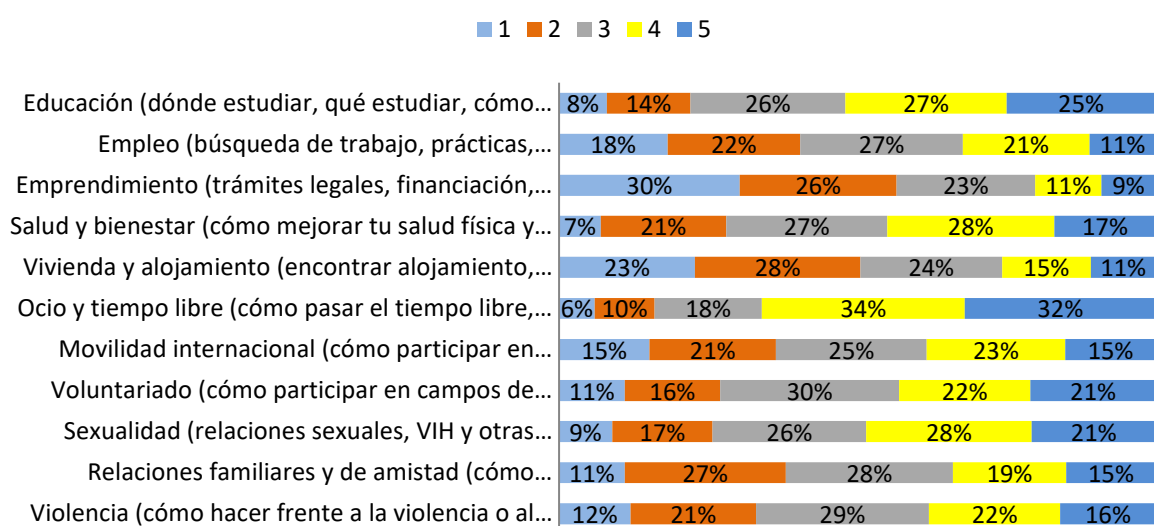
Fuente: elaboración propia a partir del estudio de Karim y Widén (2018, p. 19)

### 5.3.- Dificultad en el acceso a la información: temas

La encuesta preguntaba sobre la dificultad que encuentran las personas jóvenes en su vida diaria para acceder a información sobre 11 temas o ítems de su potencial interés: educación, empleo, emprendimiento, salud, vivienda, ocio, movilidad, voluntariado, sexualidad, relaciones familiares, violencia. Esta dificultad se valoraba a través de la escala de 5 puntos de Likert, siendo el valor 1 para “muy difícil” y el valor 5 para “muy fácil”.

En el caso de España, es el emprendimiento es el ítem que cuenta con una valoración superior, entre difícil y muy difícil, con un 56%. En la misma línea de la dificultad, valorados como “difícil o muy difícil”, encontramos el ítem sobre alojamiento-vivienda (51%), posteriormente los valores sobre empleo (40%) y relaciones familiares (38%) aunque están diez puntos por debajo en dificultad. Por otro lado, las temáticas a las que personas encuestadas acceden con mayor facilidad, incluyendo las valoraciones “fácil” o “muy fácil”, son ocio y tiempo libre (66%), y educación (52%) (véanse figuras 8).

**Figura 8. Dificultad para acceder a la información: temas (España)**

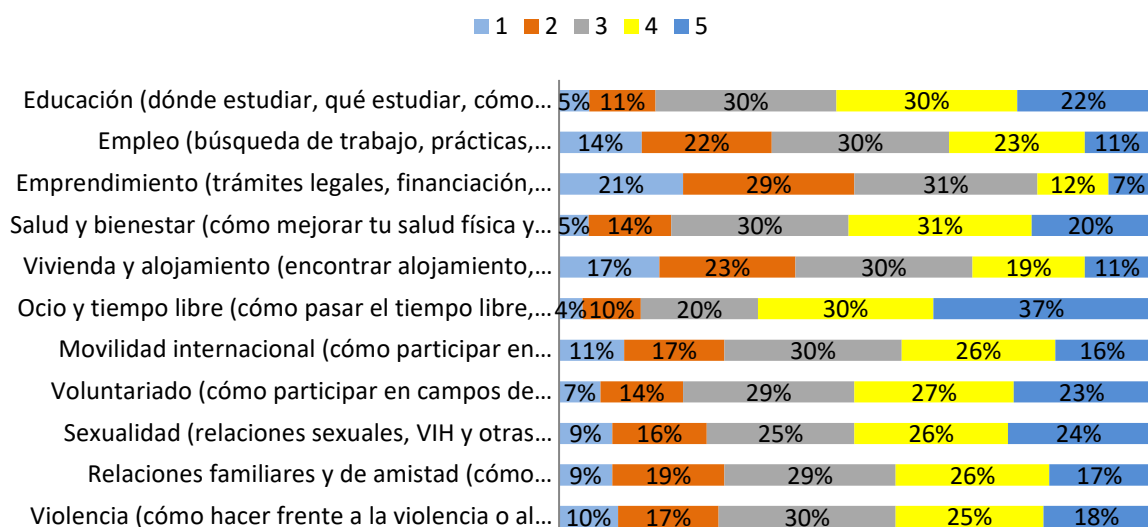


**Fuente: Elaboración propia**

Nota: en el anexo 2 pueden verse los ítems de la pregunta en su totalidad

Por su parte, en la muestra europea encontramos que el emprendimiento es, asimismo, una temática igualmente difícil de acceder (50%), seguida por la información relativa a vivienda-alojamiento con 40% y por el empleo en un 36%. Los temas más accesibles son el ocio (67%), la educación (52%), (véase figura 9). Por lo tanto, podemos señalar la similitud entre ambas muestras

Figura 9. Dificultad para acceder a la información: temas (Europa)



Fuente: Karim y Widén (2018, p. 19)

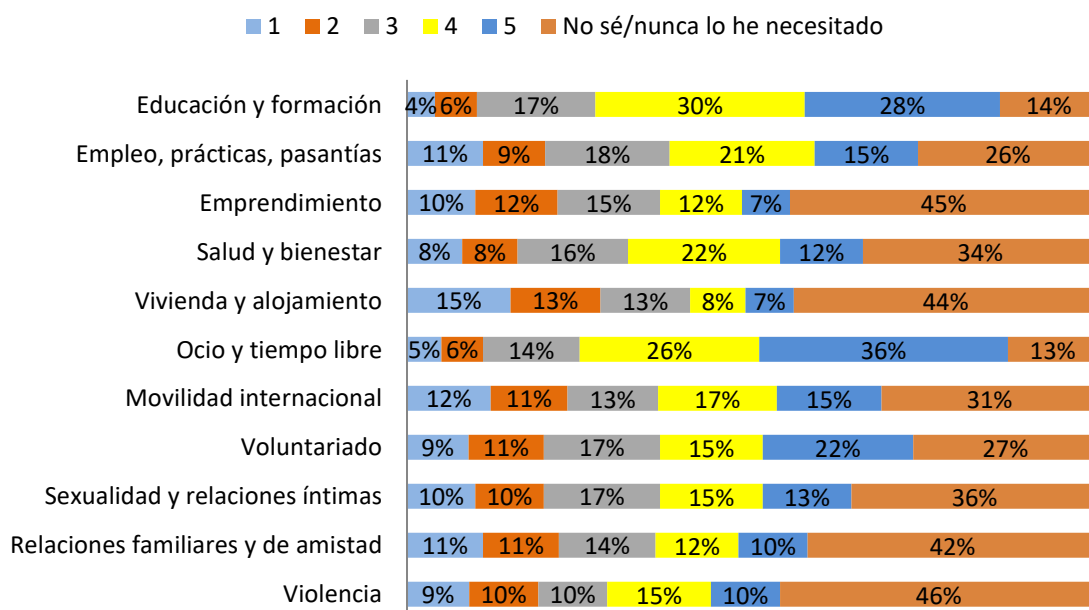
#### 5.4.- Eficacia de los servicios de información juvenil: asistencia y ayuda

La encuesta preguntó también a las personas jóvenes sobre su experiencia personal como usuarias de los Servicios de Información Juvenil, solicitándoles que valoraran en qué medida estos les habían ayudado o proporcionado información útil relativa a las 11 temáticas propuestas en el punto anterior. De nuevo, las respuestas obtenidas se puntuaban según la escala Likert de 5 puntos, donde el punto 1 indica “para nada” y el punto 5 “mucho”.

Las respuestas indican que, en general, los SIJ son de utilidad, señalando valores 4 y 5 (bastante o mucho) en la escala Likert, para las personas jóvenes de nuestro país, siendo en materia ocio (62%), educación-formación (58%), donde los SIJ aportaban “bastante” o “mucho” asistencia y ayuda, véase la figura 10. En el caso europeo, la ayuda y asistencia de los SIJ, se daba también en el ocio (62%), educación-formación (55%), véase la figura 11.

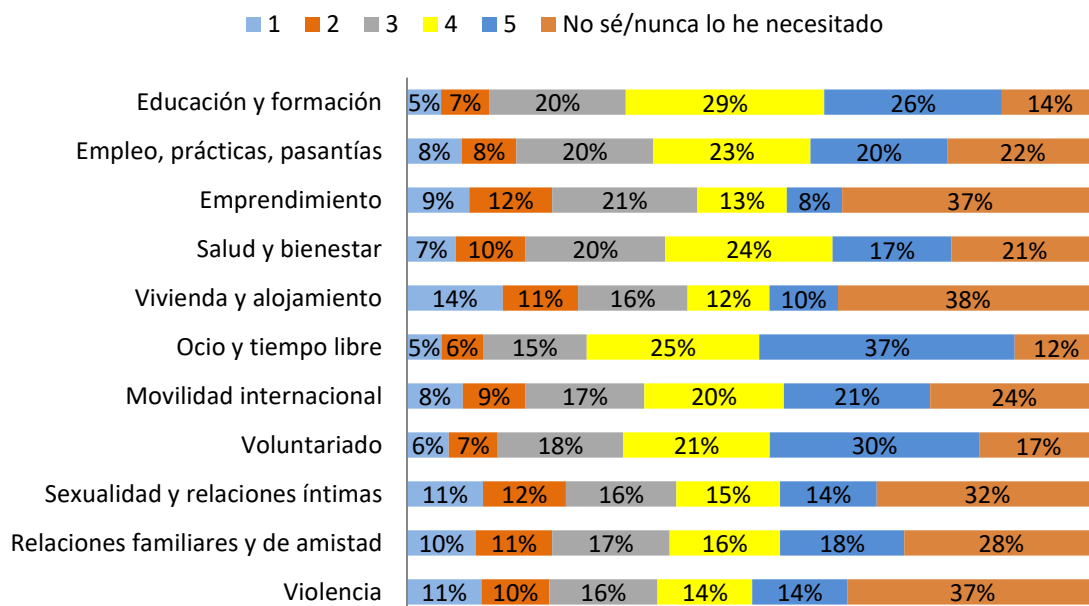
No obstante, algunas de estas temáticas tienen resultados menos positivos, valores 1 y 2 de las escalas en España son: en materia de vivienda-alojamiento (28%), movilidad internacional (23%), emprendimiento (22%), relaciones familiares (22%). En el caso europeo, la ayuda de los SIJ no fue tan positiva en el caso de vivienda (25%), y sexualidad (23%). Karim y Widén, (2018), señalan en su estudio europeo que las personas jóvenes podrían no sentirse cómodos para tratar los temas de sexualidad, la violencia o familia en los SIJ, y que por el lado de la vivienda, esta respuesta poco positiva se deba al propio tramo de edad de las personas usuarias europeas, que son en su mayoría menores de 25 años y que aún están estudiando. En el caso español, las casuísticas podrían estar relacionadas con las dificultades de la emancipación (desempleo y precio del a vivienda), entre otras.

**Figura 10. Asistencia y ayuda de los SIJ en España**



Fuente: Elaboración propia

**Figura 11. Asistencia y ayuda de los SIJ en Europa**



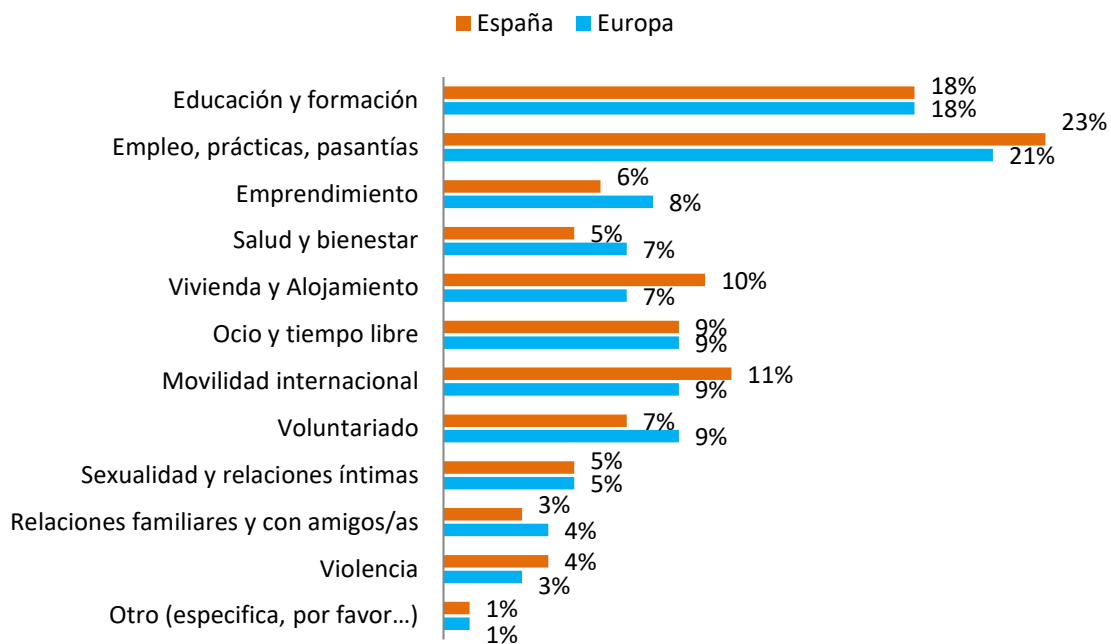
Fuente: Karim y Widén (2018, p. 20)

## 5.5.- Demanda de información

En cuanto a los temas sobre los que les gustaría recibir más información, las personas participantes destacaron los temas relacionados con formación y empleabilidad. En el caso de España el interés por el empleo es cercano al 23%, prácticamente igual al europeo. Lo mismo ocurre con la educación y formación para el empleo, en ambos casos alrededor del 18%. En cambio, cabe destacar el mayor interés de las personas jóvenes en España sobre las temáticas de movilidad internacional, vivienda o alojamiento, así como un interés inferior en las temáticas que tienen que ver con la salud, el voluntariado y las relaciones familiares (véase figura 12).

En el estudio europeo, Karim y Widén (2018) interpretan que la baja demanda de información relativa a temáticas como violencia, relaciones sociales o sexualidad obedecen a que las personas jóvenes no ven que los SIJ sean lugares adecuados para tratar estas temáticas, por lo que prefieren acudir a otros canales y servicios. Otra posible explicación apuntada por estos autores es que las personas jóvenes tal vez no requieren información sobre los mencionados asuntos porque creen que ya disponen de ella, situación que podría reproducirse en el caso español.

Figura 12. Demandas de información en los SIJ. España/Europa



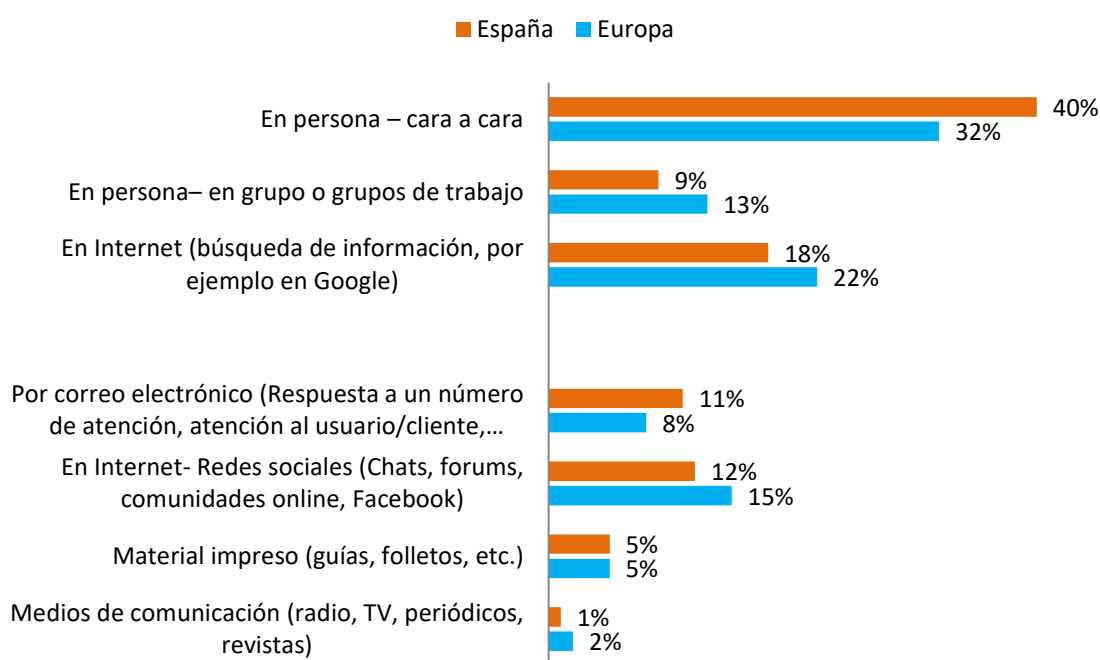
Fuente: Elaboración propia a partir de Karim y Widén (2018, p. 20)

## 5.6.- Formas de informarse: preferencias de las personas usuarias

El cuestionario incluía una pregunta cerrada con 7 opciones, de las que podía marcarse un máximo de dos, relativa al modo en que el usuario de los SIJ prefería recibir información y asesoramiento. En el caso de España, la opción preferida es la presencial (cara a cara), con un 40% de respuestas, superior en 8 puntos al estudio europeo (véase figura 13). La segunda vía preferida por las personas jóvenes para informarse es la búsqueda en Internet, con un 18%, y la tercera las redes sociales (11%); estas dos últimas cifras son inferiores a las de la muestra europea. En relación a los canales menos empleados por las personas jóvenes destacan los medios de comunicación (*mass media*), el material impreso y el teléfono.

Para Karim y Widén (2018), las modalidades de obtención de información señaladas derivarán en el futuro, con toda probabilidad, en el progresivo incremento de las consultas por video-llamadas a los SIJ, así como en el empleo de la mensajería instantánea, como nuevas vías de acceso a la información y asesoramiento por parte de las personas jóvenes.

**Figura 13. Formas de acceso a la información: preferencias. España/Europa**



Nota: Las personas participantes podían elegir un máximo de 2 recursos.

**Fuente: Elaboración propia a partir de Karim y Widén (2018, p. 21)**



## 6.- Fiabilidad, confianza y evaluación de la información

---

### 6.1.- Fiabilidad de las fuentes de información por áreas de interés

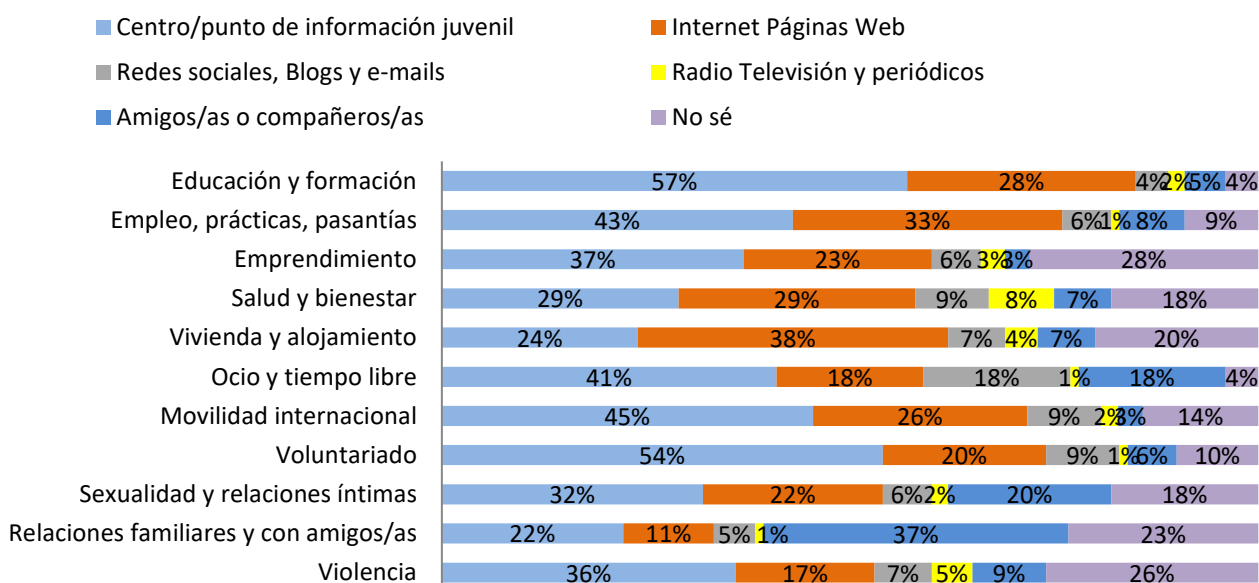
El cuestionario animaba a las personas jóvenes a comparar la fiabilidad de las fuentes de información a las que acuden normalmente, en función de su capacidad para ofrecer información veraz sobre las 11 temáticas de la encuesta. En este caso, las respuestas aparecen reflejadas en tablas de doble entrada (figuras 14 y 15), con las 11 temáticas y con 5 fuentes posibles de información: centros, Internet-redes, medios de comunicación, amigos, y la opción "no sabe".

En la muestra Española, los casos los centros o puntos de información juvenil resulta la fuente de información más fiable, exceptuando los temas de relaciones familiares (23%) vivienda-alojamiento (24%). Destacan las valoraciones obtenidas por los temas de educación - formación (57%), así como por el voluntariado, la movilidad y empleo (véase figura 14).

El segundo recurso considerado más fiable es Internet-páginas web, que se considera como más fiable para la información sobre vivienda (38%), salud (29%), y posee un papel muy importante en materia de empleo (33%). Las redes sociales, no se consideran las más fiables en ninguno de los temas, pero sus cifras destacan en los temas de ocio y tiempo libre (18%). La radio y la televisión obtienen unos valores de fiabilidad muy bajos, aunque se perciben como destacables en temas de salud y bienestar. Los amigos y compañeros, se consideran la fuente más fiable para temas relacionados con la familia (37%), y obtienen cifras destacables en sexualidad (20%) y ocio (18%).

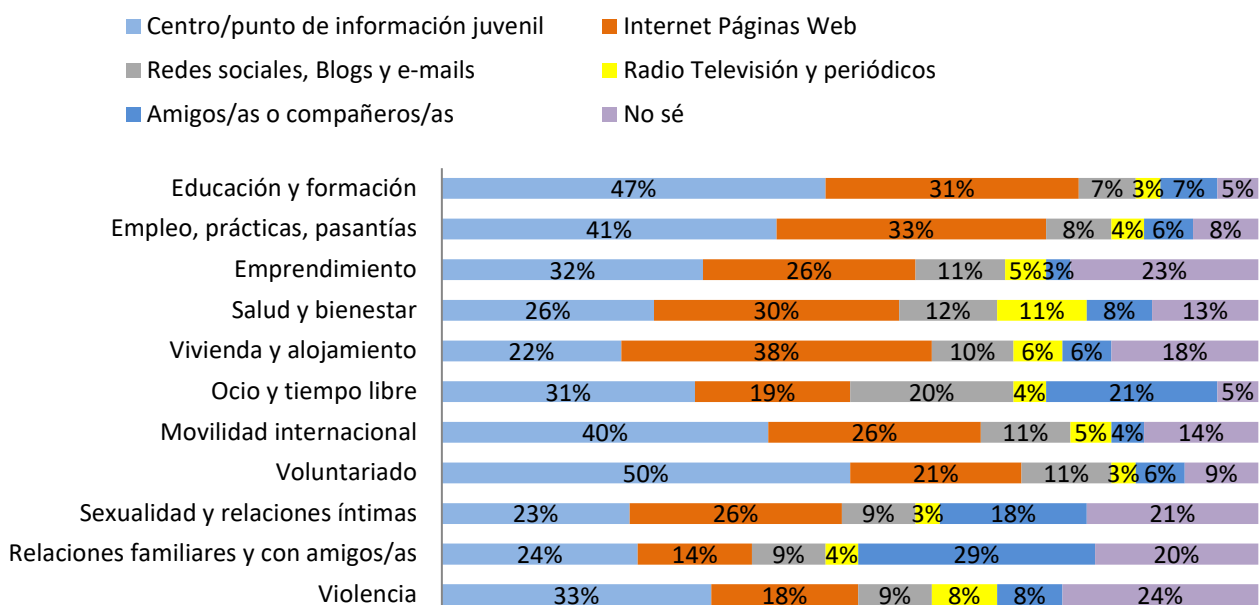
En la muestra europea los servicios de información juvenil aparecen también como los recursos más fiables, junto con Internet. Como en España, las personas jóvenes europeas consideran más fiables a los SIJ para informarse sobre educación, formación (57%), voluntariado (50%), optan por Internet para temas de vivienda (38%) y salud (29%), y por los amigos en tema de relaciones familiares (29%). En general la fiabilidad que las personas jóvenes europeas le dan a la información que encuentran por internet es levente superior a la que le otorgan las personas jóvenes en España.

Figura 14. Fiabilidad de las fuentes por temas de interés. España



Fuente: Elaboración Propia

Figura 15. Fiabilidad de las fuentes por temas de interés. Europa



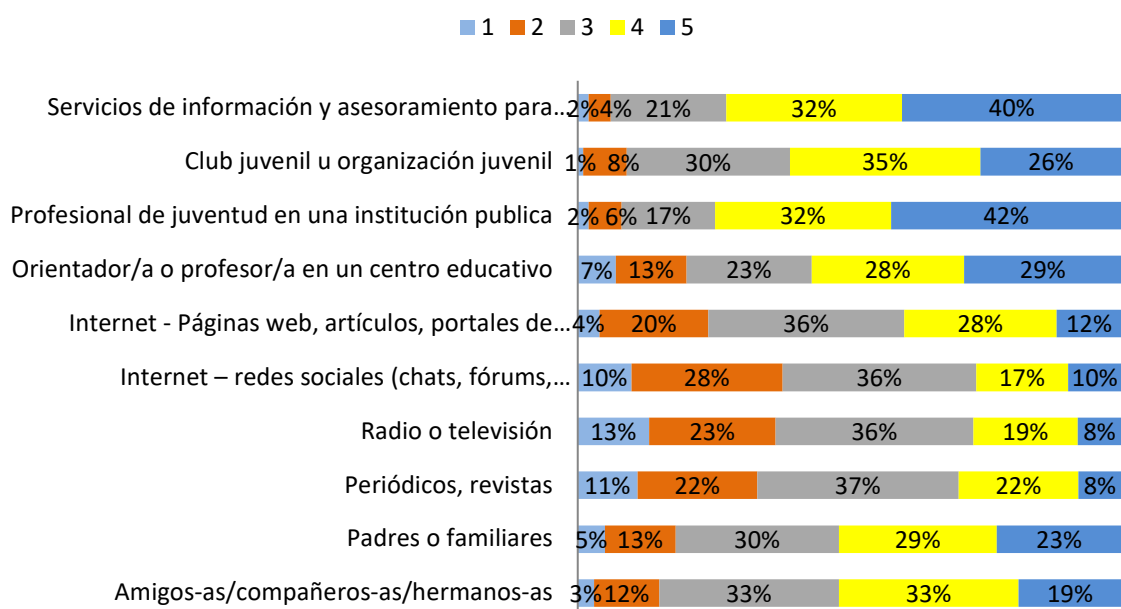
Fuente: Elaboración propia a partir de Karim y Widén (2018, p. 23)

## 6.2.- Fiabilidad de los medios o recursos de información

Para conocer con mayor profundidad la fiabilidad que los jóvenes otorgan a los distintos medios o recursos de información juvenil, se introdujo una pregunta específica que solicitaba que se valorara 10 de estos medios o recursos en una escala tipo Likert de 5 puntos, donde el 1 es “nada fiable” y 5 es “muy fiable”.

El resultado para España, muestra, agrupando los valores “fiable” (4) o “muy fiable” (5), que los profesionales de juventud (74%) y los servicios de información para jóvenes (72%), son los recursos de información más fiables para las personas jóvenes. Entre los menos fiables se encuentran las redes sociales-Internet (27%), la radio-televisión (27%) y los periódicos y revistas (30%) (véanse figuras 16 y 17).

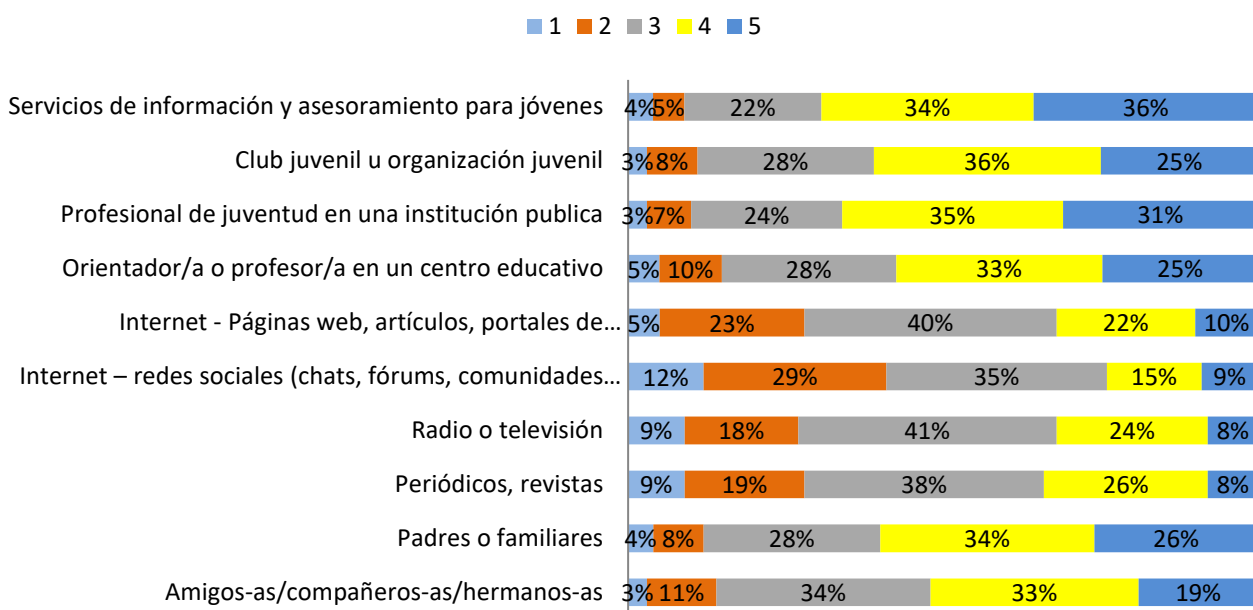
Figura 16. Confianza en los medios o recursos de información. España



Fuente: Elaboración propia

En el ámbito europeo son los servicios de información y asesoramiento para las personas jóvenes los que recaban mayor confianza (70% frente al 66% de los profesionales de la juventud). En tercer lugar nos encontramos a los clubes juveniles con un 61%. Por el lado de los recursos menos fiables, encontramos a la cabeza las redes sociales-Internet (24%), seguidos por la radio o televisión con un 32% y los periódicos y revistas con un 34%, cifras notablemente superiores a las de la muestra española (véase la figura 17).

Figura 17. Confianza en los medios o recursos de información. Europa



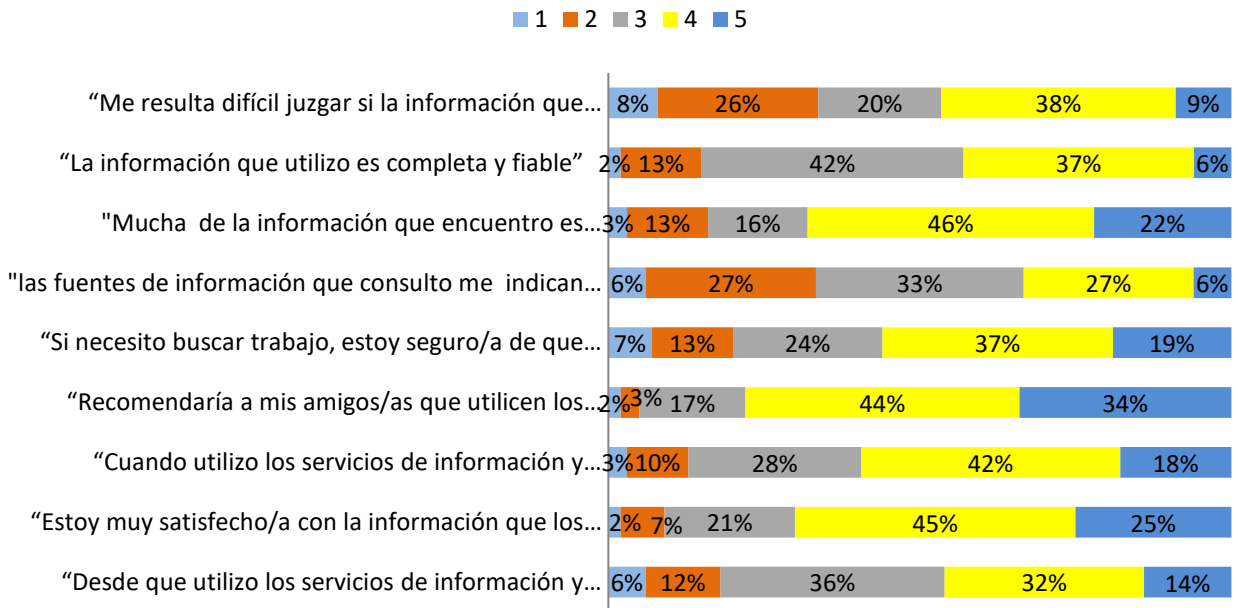
Fuente: Karim y Widén (2018, p. 24)

### 6.3.- Satisfacción con los Servicios de Información Juvenil

A continuación, el cuestionario ponía el foco en la calidad de la información recibida por las personas jóvenes en los SIJ, mediante una pregunta cerrada con 9 respuestas posibles, referidas a la fiabilidad, satisfacción y recomendación de la información recibida en estos centros. Cada una de las respuestas se valoraba en una escala de 5 puntos tipo Likert, siendo 1 “no estoy para nada de acuerdo” y 5 “estoy totalmente de acuerdo”.

Las personas que participaron en la encuesta española señalaron, en un 70% dijo estar satisfecho con los Servicios de Información Juvenil (cifra superior en 9 puntos a la encuesta europea, con un 61%). Del mismo modo, un 78% de las personas que contestaron el cuestionario en España recomendaría los Servicios de Información Juvenil, mientras en el caso europeo las recomendaciones descienden al 64% (véanse figuras 18 y 19).

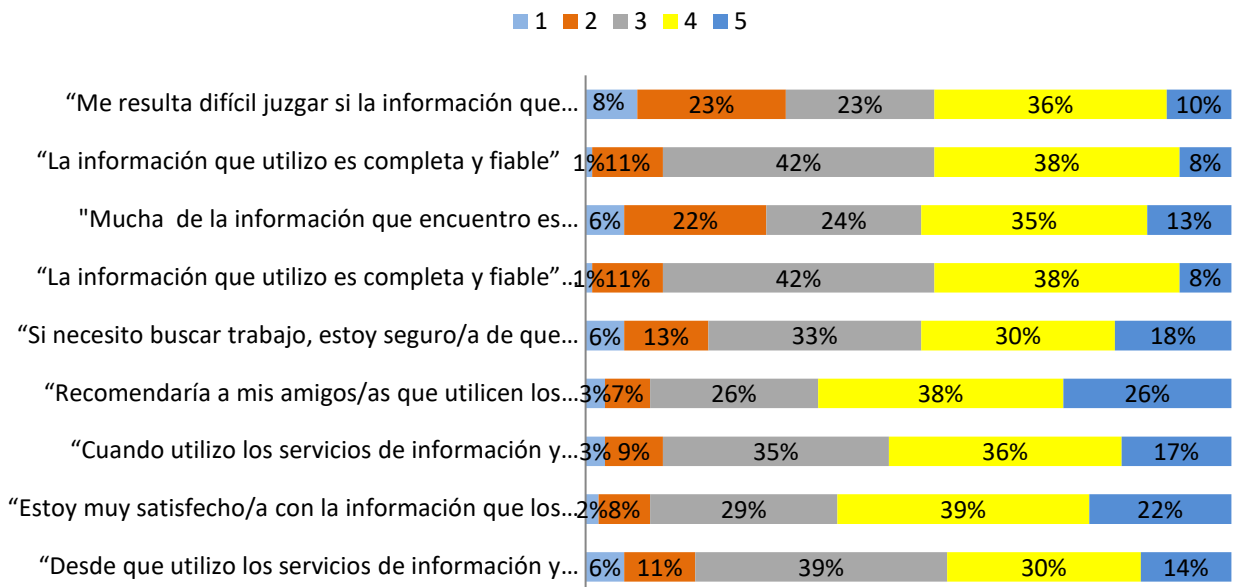
**Figura 18. Satisfacción sobre la información recibida en los SIJ. España**



Nota: las afirmaciones pueden encontrarse de forma completa en el anexo 2

Fuente: elaboración propia

**Figura 19. Satisfacción sobre la información recibida en los SIJ. Europa**



Nota: las afirmaciones pueden encontrarse de forma completa en el anexo 2

Fuente: Karim y Widén (2018, p. 24)

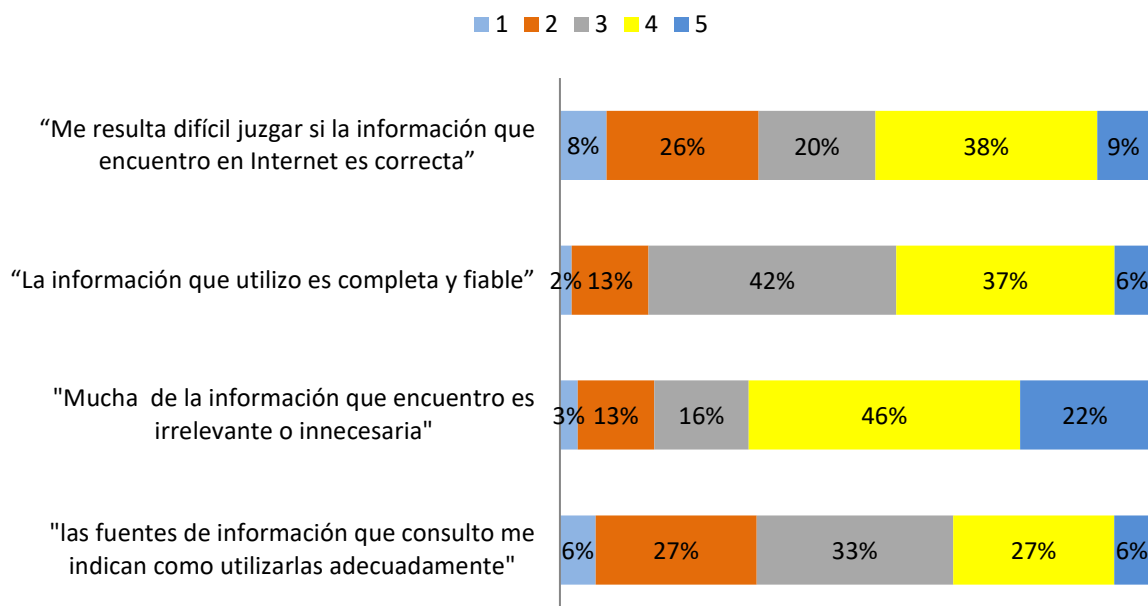
## 6.4.- Alfabetización informativa de las personas jóvenes y capacidad de análisis de la información

La encuesta buscaba también conocer la capacidad de nuestras personas jóvenes para encontrar la información que buscan y para juzgar crítica y correctamente su fiabilidad. A ello dedicaba las preguntas 16 y 20. Para Karim y Widén (2018) los SIJ son espacios espacialmente indicados para formar a las personas jóvenes en alfabetización informativa, un conjunto de competencias cruciales en su recorrido hacia la plena autonomía.

En este sentido, la pregunta 16 del cuestionario (competencias para la evaluación de la información) incorporaba 4 respuestas para averiguar la capacidad de nuestras personas jóvenes para juzgar la información que reciben, así como su propia percepción sobre su alfabetización informativa. Cada una de las respuestas se valoraba en una escala de 5 puntos tipo Likert, siendo 1 “no estoy para nada de acuerdo” y 5 “estoy totalmente de acuerdo”.

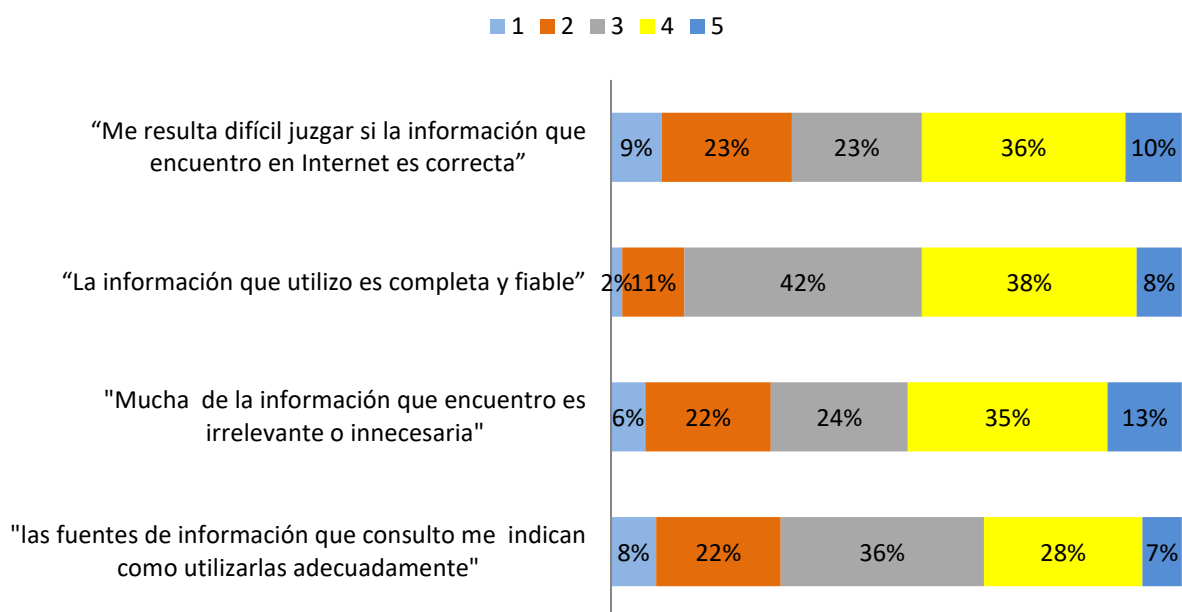
La pregunta 16, agrupando las respuestas que eligieron los valores 4 y 5, proporcionó los siguientes resultados: entre las personas que participaron en la encuesta en España, el 68% señaló que recibe información irrelevante e innecesaria (veinte puntos más que la muestra europea). El 47% respondió que le resulta difícil juzgar si la información que encuentra en Internet es correcta o no (cifra similar a la muestra europea). Para un 43%, la información que usan no es completa ni fiable (cifra similar a la europea), y por último un 33% las fuentes a las que tienen acceso no facilitan encontrar y valorar la información (cifra similar a la europea) (véanse figuras 20 y 21).

Figura 20. Competencias para la evaluación de la información. España



Fuente: elaboración propia

Figura 21. Competencias para la evaluación de la información. Europa

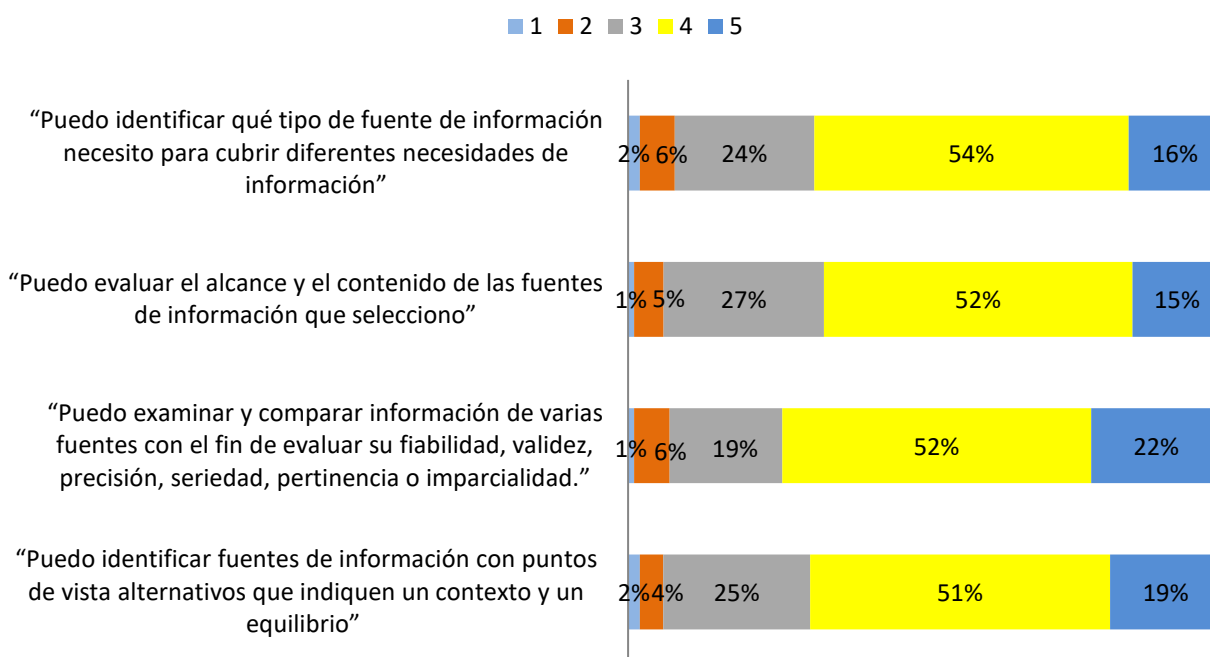


Fuente: Karim y Widén (2018, p. 25)

En la misma línea que la anterior, la pregunta 20 del cuestionario se centraba en cuantificar la capacidad de las personas jóvenes para evaluar críticamente la información que reciben, empleando una escala tipo Likert de 5 puntos, siendo 1 "muy en desacuerdo" y 5 "muy de acuerdo".

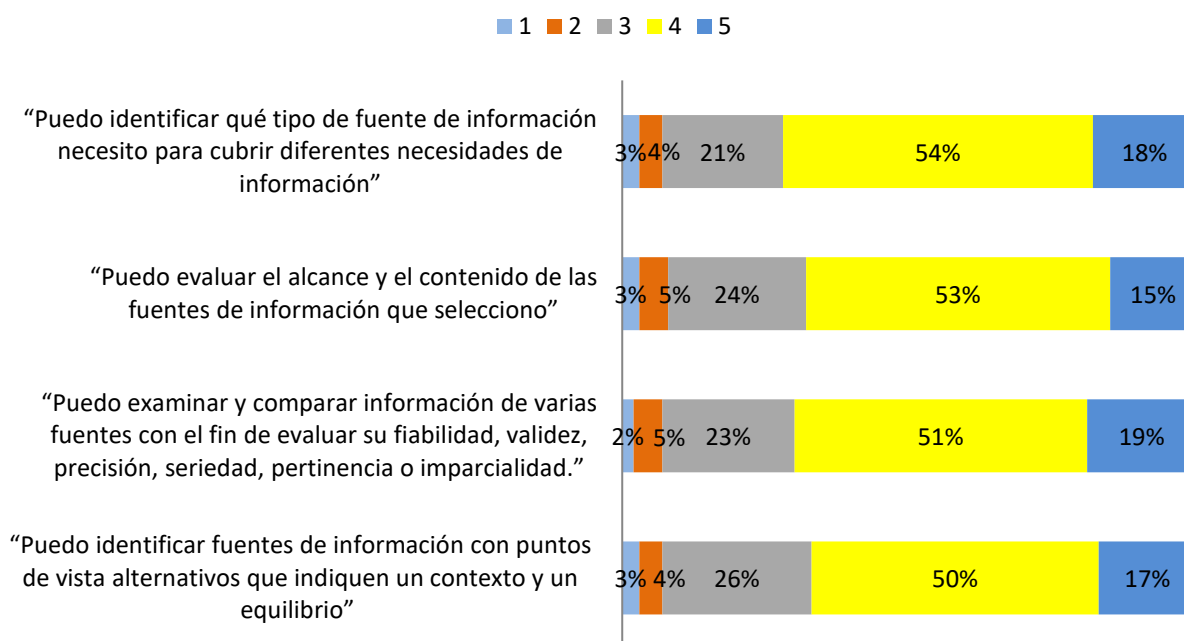
En este caso, los datos muestran altos niveles de competencia en todos los casos, tanto para identificar potenciales fuentes de información de utilidad como para evaluar críticamente los resultados. En el caso español los cuatro ítems asociados a la pregunta alcanzaron puntuaciones próximas al 70%, con cifras similares a las del estudio europeo (Karim y Widén, 2018). Asociando estos resultados con los de la pregunta anterior, ambos autores llaman la atención a la paradoja de que las personas jóvenes se atribuyan competencias para identificar recursos y evaluar la información, al tiempo que consideran que la información que hay en Internet y las redes sociales no es confiable. Esta misma conclusión sería extrapolable al caso español (véanse figuras 22 y 23).

Figura 22. Alfabetización en la información. España



Fuente: elaboración propia

Figura 23. Alfabetización en la información. Europa



Fuente: Karim y Widén (2018, p. 26)

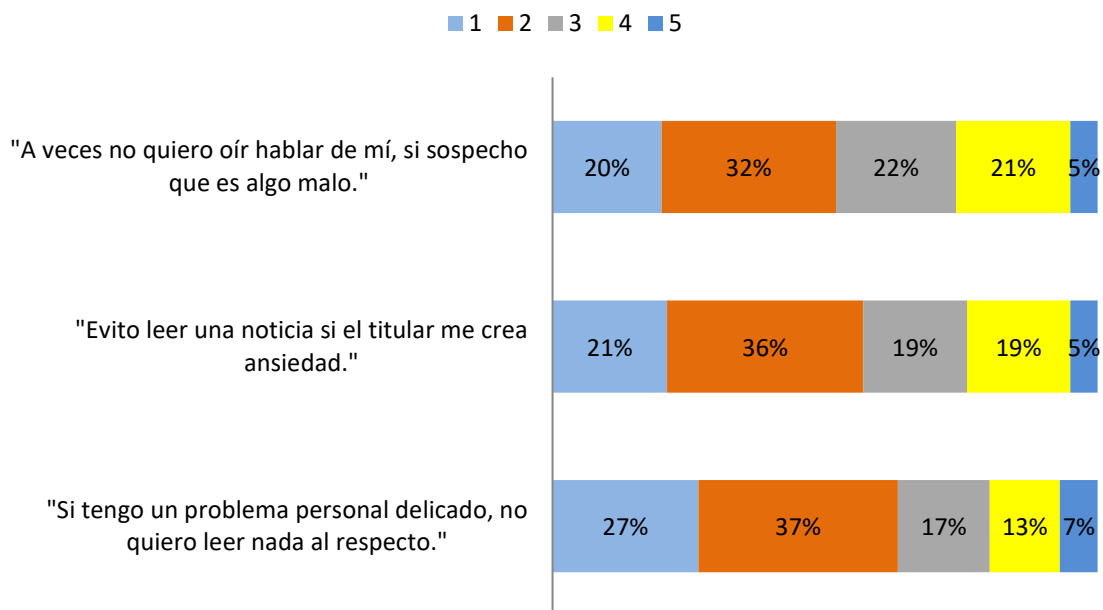


## 6.5.- Autocensura de la información en situaciones personales difíciles

Una última pregunta del cuestionario trataba de evaluar si las personas jóvenes autocensuran su acceso a la información ante la expectativa de encontrar contenidos que les afecten de forma personal. La pregunta número 19 contaba con 3 ítems, a puntuar a través de una escala tipo Likert de 5 puntos, donde el valor de 1 significa "no estoy para nada de acuerdo" y el valor de 5 significa "estoy totalmente de acuerdo".

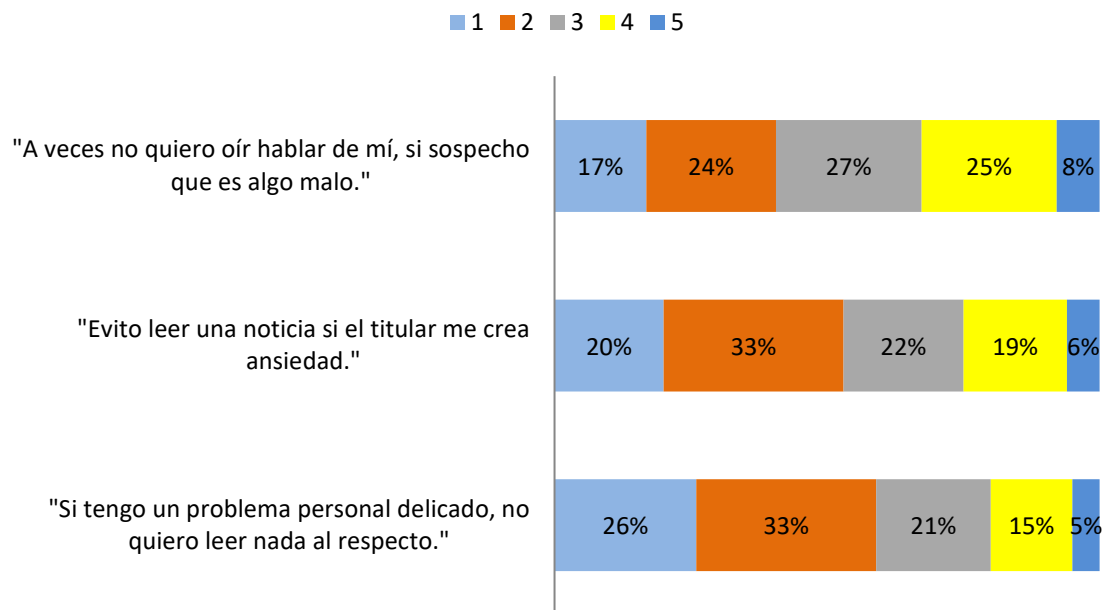
Los resultados revelaron que, en los 3 ítems, más del 50% de la muestra española está en desacuerdo con las afirmaciones, sumando los valores 1 y 2 de la escala, lo que significa que las personas jóvenes están predispuestos a conocer la realidad, aunque puedan enfrentarse a informaciones que les afecten subjetivamente. Los datos son parecidos en la muestra europea, salvo en la respuesta al ítem "a veces no quiero oír hablar de mí si sospecho que es algo malo", con la que están en desacuerdo el 41% de los entrevistados, frente al 52%, de la muestra europea. En ambas muestras hay una clara dicotomía entre un grupo que evitan la información y los que no la evitan. Karim y Widén (2018) destacan que de estas preguntas lo importante son las respuestas de aquellos que evitan la información a pesar de su utilidad o necesidad, apuntando a posibles causas como los estigmas o la vergüenza.

Figura 24. Las personas usuarias y su relación con la información en situaciones difíciles. España



Fuente: elaboración propia

Figura 25. Las personas usuarias y su relación con la información en situaciones difíciles. Europa



Fuente: Karim y Widén (2018, p. 26)

# 7.- Conclusiones y recomendaciones

**E**n este estudio inicial comparativo entre las personas que usan los Servicios de Información Juvenil, hemos encontrado muchas similitudes entre la muestra europea y la muestra española. No obstante, persisten diferencias significativas como el perfil de edad, más avanzada en el caso de España, y en los niveles de titulación. Probablemente la diferencia de edad entre una y otra muestra obedezca a factores como la trayectoria de los SIJ en la realidad de las personas jóvenes, las situaciones de desempleo de estos, así como las distintas edades de emancipación juvenil en España y el resto de países europeos, aunque todo ello requeriría de una investigación específica.

En la muestra española encontrábamos que más de la mitad de las personas usuarias de nuestros SIJ son titulados universitarios, de FP superior o máster; por el contrario, en la muestra europea existe una mayor presencia de personas jóvenes con FP de Grado Medio y Educación Secundaria. Por otra parte, en España trabaja un 25% de los encuestados, y en Europa el 34%. Las personas usuarias desempleadas que usan estos servicios en España es el doble que en Europa, cuestión relacionada con los niveles de desempleo de la población joven en España, pero también por la relación de los SIJ como fuente de información en esta materia. En ambos casos, aproximadamente la mitad de los encuestados declararon utilizar estos servicios desde hace más de tres años, y muestran pautas de uso similares. No obstante, en la muestra española existe un notable grupo de personas que han usado los SIJ más de 10 veces lo que puede indicar la relación de estos con las personas jóvenes en sus procesos de transición escuela-trabajo.

## **Las personas jóvenes y su relación con los SIJ**

El informe certifica que los Servicios de Información Juvenil, tanto en España como en Europa, son recursos que la población joven encuentra de interés y a los que concede parámetros de calidad y fiabilidad óptimos en su trabajo diario. Cubren necesidades objetivas de las personas jóvenes, y aquellos de los conocen recurren a ellos de forma sistemática, apreciándolos como fuente de información fiable especialmente sobre determinados temas. De igual modo, cuando estos aprecian que los SIJ no son capaces de brindarles ayuda sobre otros ámbitos, son capaces de buscar referentes alternativos.

Los SIJ cubren una necesidad objetiva y actual de la juventud, como avala su ratio de uso y la recomendación de la visita. Así, las personas jóvenes que conocen los SIJ quedan fidelizados al menos tres años y en su mayoría repiten visita, un 76% en España y un 64% en Europa. Además, estos mismos recomiendan a sus pares usar los Servicios de Información Juvenil de forma mayoritaria, siendo esto más evidente en el caso de España, donde lo hacen 8 de cada 10. Estas cifras pueden deberse a que, como muestra el informe y a pesar de que actualmente vivimos en la era de las tecnologías de la información, las personas jóvenes continúan, especialmente en España, prefiriendo la información de “tú a tú”, delante de un profesional, tanto en España (40%) como en Europa (32%).

### **Temáticas de interés para los jóvenes**

La demanda de información en los SIJ europeos y españoles es muy similar. Las principales demandas de información en ambas muestras son el empleo y la educación-formación. No obstante la importancia de unas temáticas u otras difieren, aunque muy levemente, en que las personas jóvenes europeas demandan más información sobre voluntariado y por su parte, los residentes en España demandan más información sobre de empleo o movilidad internacional.

### **Dificultades para informarse**

Las dificultades de acceso a la información, tanto en España como en Europa tienen que ver con los temas relacionados con el emprendimiento y con la vivienda. Por el lado de la facilidad de acceso a la información, las personas jóvenes usuarias señalan el ocio y la educación como las temáticas donde es más fácil el acceso a la información.

### **Fiabilidad de la información: fuentes, medios y recursos.**

Los recursos que tienen mejores porcentajes de valoración por las personas usuarias de los SIJ, son los servicios de juventud, internet y los amigos y compañeros. Tanto en la muestra española como europea, los SIJ son la fuente que valoran como más fiable, sobre todo en los temas de educación y formación, así como de voluntariado. Por el contrario, se perciben como menos fiables en materia de información sobre vivienda, relaciones familiares y salud. Internet, es percibido como fiable para asuntos de vivienda y salud, y aunque no es la más valorada, la valoración en materia de empleo es muy importante. En relación a las redes sociales, destaca su valoración en materia de ocio y tiempo libre. La radio y la televisión, poseen una valoración poco destacable salvo en los asuntos de salud y bienestar. Por último, los amigos y compañeros, son la fuente más fiable en los temas de familia y destacan en temas de sexualidad y ocio

### **Valoración de los SIJ**

Sobre los recursos donde informarse, tanto los SIJ como los profesionales de juventud que trabajan en instituciones resultan ser los recursos más valorados entre los 10 propuestos, lo que indica que, tanto en España como en Europa, la credibilidad de estos dos recursos es amplia. Tanto en España como en Europa, las personas usuarias están satisfechas con los SIJ, no obstante en el caso de España es 9 puntos superior y llega al 70%. De igual manera, tanto en la muestra española como europea, las personas usuarias recomiendan a sus pares el uso de los SIJ, siendo un 78% en España, 14 puntos por encima de la media europea.

### **Información: alfabetización, autocensura**

La encuesta también nos muestra que las personas jóvenes, tanto a nivel europeo como español, tienen niveles altos de competencias para identificar fuentes de información y evaluar la información (aproximadamente 7 de cada 10).

De igual manera, la relación de las personas jóvenes con la información, su autocensura en situaciones personales de dificultad, muestra un comportamiento en líneas generales similar en una y otra muestra. En ambos casos las personas jóvenes están predispuestos a conocer la realidad, aunque puedan enfrentarse a informaciones que les afecten subjetivamente (Karim y Widén, 2018).

### **Recomendaciones**

Como recomendaciones, señalamos que sería conveniente:

Dar a conocer la RedSIJ de centros de información juvenil de España, a través de una campaña que ponga de manifiesto su extraordinaria utilidad para las personas jóvenes, ratificada por esta investigación

Proporcionar formación y recursos al personal de los Servicios de Información Juvenil, para que sean capaces de ofrecer información de calidad sobre aquellos temas a los que las personas jóvenes acceden con mayor dificultad.

Facilitar desde los SIJ de instrumentos que favorezcan la alfabetización de las personas jóvenes para acercarse a la información dentro de Internet y las redes sociales.

Impulsar la información de calidad por parte de los propios SIJ desde sus páginas webs y redes sociales, teniendo muy presente que son el primer lugar de contacto de las personas jóvenes.

# Referencias bibliográficas

Alcoceba, J. A., & Cadilla, M. (2006). Los Servicios de Información Juvenil en España. Un acercamiento a su realidad y funcionamiento. *Revista de Estudios de Juventud*.

Antelo García, J (2011). *La información Juvenil en perspectiva comparada*. España. Ed. Pasionporloslibros

Coll, Joaquim; Madrid, Olga. *Los Servicios de Información Juvenil en la sociedad del conocimiento*. Una propuesta de modelo. En: *La información juvenil: una apuesta por la calidad y el trabajo en red*. Barcelona. Diputación; Xarxa de Municipis, 2005, p.15-2

Injuve (2007). *Guía para la creación de Servicios de Información Juvenil en el exterior*. Madrid. España. Ed: INJUVE

ERYICA (2018) Carta Europea de la información juvenil. Recuperado el 27 de marzo de 2018 de <https://www.eryica.org/european-youth-information-charter/>

INJUVE (2017) Memorándum de actividades 2017. Recuperado el 20 de marzo de 2019 de [http://www.INJUVE.es/sites/default/files/memorandum\\_2017.pdf](http://www.INJUVE.es/sites/default/files/memorandum_2017.pdf)

INJUVE (2018) Memoria INJUVE 2018. Recuperado 5 de marzo de 2019 de [www.INJUVE.es](http://www.INJUVE.es)

Monsalve-Serrano, J. E. , García-Minguillán, M., & crespó-Jareño, J. A. (2013). *Jóvenes, talento y perfil emprendedor*. Instituto de la Juventud.

Navarro. G (2013). *30 años de información juvenil en España*. Recuperado el 27 de marzo de 2019 de <http://www.gabrielnavarro.es/2013/02/28/30-anos-de-informacion-juvenil-en-espana/>

Resolución de 16 de diciembre de 1991 del Instituto de la Juventud, *sobre colaboración del mismo con centros y servicios de información y documentación juvenil*. Recuperado el 5 de marzo de 2019 en <https://www.boe.es/boe/dias/2011/05/09/pdfs/BOE-A-2011-8054.pdf>

# Anexo I

Colaboración del INJUVE en la difusión de la encuesta en España, a través de una noticia en su web, y diferentes publicaciones en las redes sociales del organismo, así como del resto de entidades, centros y servicios de juventud que colaboran con nosotros.

**Nota informativa: Actualizaciones de noviembre de 2017 y de enero de 2018.**

<http://www.INJUVE.es/europa/noticia/participa-en-la-encuesta-europea-sobre-informacion-juvenil-de-eryica>



The screenshot shows a web browser window displaying the INJUVE website. The page title is "Participa en la encuesta europea sobre Información Juvenil de ERYICA" with a date of "08/01/2018". The article features a photo of a group of young people and a graphic with the text "all about youth". The main text of the article asks: "¿Has utilizado alguna vez los servicios de algún centro o punto de información juvenil? Si tienes entre 15 y 29 años, queremos saber lo que opinas de la ayuda y el apoyo que has recibido en ellos." It also mentions that the survey is part of the Erasmus+ project "#YouthInfo: Future Youth Information Toolbox" and that responses are voluntary and confidential. The URL at the bottom of the browser is "http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/48/noticias/img-featured.jpg".

De igual manera, en noviembre 2017, se realizó una petición a los Centros Coordinadores de Servicios de Información Juvenil en España, para que colaboraran en la difusión de la encuesta y la nota informativa.

# Anexo 2

Modelo de encuesta en el servidor de *Survey Monkey*, entre noviembre de 2017 y enero de 2018, publicada por la entidad ERYICA.

## CUESTIONARIO

### PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL

#### ¡Hola!

Este cuestionario es para ti; joven de entre 15 y 29 años. Nos gustaría saber si has utilizado alguna vez algún centro o punto de información juvenil. Tenemos curiosidad por saber lo que opinas de la ayuda y el apoyo que has recibido de los servicios de información y asesoramiento para jóvenes.

Además, nos gustaría saber cómo tratas la información, es decir, qué tipo de información buscas normalmente, qué fuentes de información utilizas, en qué formato prefieres la información y con qué facilidad puedes acceder a estas fuentes de información. Estamos realizando esta encuesta para comprender cómo actúa la población joven a la hora de buscar información, con el fin de evaluar y mejorar los Servicios de Información Juvenil.

Esta encuesta es totalmente anónima y sus resultados se utilizarán para mejorar los servicios de información que se ofrecen a la gente joven. Rellenar la encuesta te llevará sólo unos 15 minutos.

Si tienes alguna duda, pregunta en el centro o punto de información juvenil más cercano o escribe un email al equipo de investigación: [mkarim@abo.fi](mailto:mkarim@abo.fi)

Gracias por tu tiempo.

*El equipo de proyecto Future Youth Information Toolbox Futuras herramientas para la información juvenil*



## **INFORMACIÓN GENERAL**

**1. ¿HAS UTILIZADO ALGUNA VEZ ALGÚN SERVICIO DE INFORMACIÓN JUVENIL? (Centros o puntos de información juvenil, casa de juventud, información online, redes sociales, etc.)?**

- a. Sí
- b. NO

**2. TIPO DE SERVICIO O PROFESIONAL QUE TE HA PROPORCIONADO ESTE CUESTIONARIO:**

- a. Centro o punto de información juvenil
- b. Profesional de juventud en una institución pública
- c. Profesional de juventud en un centro educativo
- d. Animador/a sociocultural en una organización juvenil
- e. Educador/a de calle (profesional de juventud que trabaja con gente joven en la calle)
- f. Otro

1. ESPECIFICA, POR FAVOR \_\_\_\_\_

**3. PAÍS DE RESIDENCIA**

**4. PAÍS DE ORIGEN**

**5. SEXO**

- a. Hombre
- b. Mujer
- c. Otro

**6. EDAD:**

**7. NIVEL DE ESTUDIOS TERMINADOS:**

- a. Educación primaria
- b. Educación secundaria obligatoria
- c. Ciclo formativo de grado medio
- d. Bachillerato
- e. Educación superior - Grado (BA) o ciclo formativo de grado superior
- f. Educación superior – Máster (MA) o superior

**8. ¿DÓNDE VIVES?**

- a. Gran ciudad (más de 50.000 habitantes)
- b. Ciudad mediana (10.000-50.000 habitantes)
- c. Pueblo (menos de 10.000 habitantes)
- d. Zona rural / aldea

**9. ELIGE LA FRASE QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACIÓN :**

- a. Voy al colegio o al instituto (primaria o secundaria)
- b. Estoy realizando estudios universitarios o superiores
- c. Estoy trabajando
- d. Estoy estudiando y trabajando
- e. Estoy buscando empleo, estoy parado/a
- f. No estudio, ni trabajo ni estoy buscando empleo
- g. Estoy en casa ocupándome de mis hijos/as y de mi familia

**10. ¿CUÁNTOS AÑOS HACE QUE UTILIZAS LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL? (INDICA EL NÚMERO)**

**11. ¿CUÁNTAS VECES EN TU VIDA HAS UTILIZADO LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL?**

- a. 1-2 veces
- b. 3-5 veces
- c. 6-10 veces
- d. 11-20 veces
- e. Más de 20 veces

**12. EVALÚA EL GRADO DE DIFICULTAD QUE TIENE PARA TI ACCEDER EN TU DÍA A DÍA A INFORMACIÓN SOBRE LOS TEMAS SIGUIENTES (1=DIFÍCIL DE ACCEDER, 5=FÁCIL DE ACCEDER)**

	1	2	3	4	5
<b>Educación (dónde estudiar, qué estudiar, cómo gestionar problemas en el centro educativo, etc.)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Empleo (búsqueda de trabajo, prácticas, formación para el empleo, trabajos de verano, etc.)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Emprendimiento (trámites legales, financiación, fiscalidad empresarial)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Salud y bienestar (cómo mejorar tu salud física y emocional, consejos relacionados con la salud, etc.)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vivienda y alojamiento (encontrar alojamiento, obtener una hipoteca para comprar una vivienda, etc.)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ocio y tiempo libre (cómo pasar el tiempo libre, hacer amigos, clubes y actividades juveniles, deporte, etc.)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Movilidad internacional (cómo participar en proyectos internacionales, estudiar, hacer voluntariado o trabajar en el extranjero, etc.)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Voluntariado (cómo participar en campos de trabajo, proyectos juveniles, organizaciones juveniles, ayudar otros, etc.)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Sexualidad (relaciones sexuales, VIH y otras enfermedades de transmisión sexual, anticonceptivos, etc.)**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**Relaciones familiares y de amistad (cómo gestionar conflictos, solucionar problemas, etc.)**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**Violencia (cómo hacer frente a la violencia o al acoso en la escuela, en la familia o en otras relaciones, dónde recibir apoyo y asesoramiento, etc.)**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**13. SEGÚN TU EXPERIENCIA, ¿CÓMO TE HAN AYUDADO LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL A SOLUCIONAR PROBLEMAS EN LAS ÁREAS SIGUIENTES? (1=PARA NADA, 5=MUCHO)**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NO SÉ/NUNCA LO HE NECESITADO</b>
<b>Educación y formación</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Empleo, prácticas, pasantías</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Emprendimiento</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Salud y bienestar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vivienda y alojamiento</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ocio y tiempo libre</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Movilidad internacional</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Voluntariado</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sexualidad y relaciones íntimas</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Relaciones familiares y de amistad</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Violencia</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. DE LAS OPCIONES QUE FIGURAN A CONTINUACIÓN ¿CUÁL PREFIERES A LA HORA DE INFORMARTE Y ASESORARTE? (ELIGE UN MÁXIMO DE 2 OPCIONES)**

- a. En persona – cara a cara
- b. En persona– en grupo o grupos de trabajo
- c. Por teléfono (Número de atención, llamando a una organización o centro de información para jóvenes)
- d. En Internet (búsqueda de información, por ejemplo en Google)
- e. Por correo electrónico (Respuesta a un número de atención, atención al usuario/cliente, proveedores de servicios de información)
- f. En Internet- Redes sociales (Chats, fórums, comunidades online, Facebook)
- g. Material impreso (guías, folletos, etc.)
- h. Medios de comunicación (radio, TV, periódicos, revistas)

**15. VALORA LA FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBES A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS: (1 – NADA FIABLE, 5 – MUY FIABLE): \***

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Servicios de información y asesoramiento para jóvenes</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Club juvenil u organización juvenil</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Profesional de juventud en una institución pública</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Orientador/a o profesor/a en un centro educativo</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Internet - Páginas web, artículos, portales de información</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Internet – redes sociales (chats, fórums, comunidades online, Facebook)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Radio o televisión</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Periódicos, revistas</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Padres o familiares</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Amigos-as/compañeros-as/hermanos-as</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. INDICA SI ESTÁS DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES FRASES:**

	<b>No estoy para nada de acuerdo</b>	<b>No estoy de acuerdo</b>	<b>No estoy seguro/a</b>	<b>Estoy de acuerdo</b>	<b>Estoy totalmente de acuerdo</b>
<b>“Me resulta difícil juzgar si la información que encuentro en Internet es correcta”</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>“La información que utilizo es completa y fiable”</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>“Mucha de la información que encuentro es irrelevante o innecesaria”</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>“Las fuentes de información que consulto me indican cómo utilizarlas adecuadamente”</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>“Si necesito buscar trabajo, estoy seguro/a de que puedo contar con el apoyo de los servicios de información y asesoramiento juvenil”</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>“Recomendaría a mis amigos/as que utilicen los servicios de información y asesoramiento juvenil”</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>“Cuando utilizo los servicios de información y asesoramiento juvenil, estoy seguro/a de recibir siempre la información que les solicito”</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**“Estoy muy satisfecho/a con la información que los servicios de información y asesoramiento juvenil me han proporcionado”**

**“Desde que utilizo los servicios de información y asesoramiento juvenil mi vida ha mejorado”**

**17. ¿SOBRE QUÉ TEMA/S TE GUSTARÍA QUE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL TE APORTASEN MÁS INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO? (MARCA LOS 3 TEMAS MÁS IMPORTANTES PARA TI)**

- a. Educación y formación
- b. Empleo, prácticas, pasantías
- c. Emprendimiento
- d. Salud y bienestar
- e. Vivienda y Alojamiento
- f. Ocio y tiempo libre
- g. Movilidad internacional
- h. Voluntariado
- i. Sexualidad y relaciones íntimas
- j. Relaciones familiares y con amigos/as
- k. Violencia
- l. Otro (especifica, por favor...)



**18. ¿Cuáles son las fuentes de información sobre los temas siguientes de las que más te fías? (Selecciona una fuente por tema)**

	Centro/punto de información juvenil	Internet Páginas Web	Redes sociales, Blogs y e-mails	Radio Televisión y periódicos	Amigos/as o compañeros/as	No sé
<b>Educación y formación</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Empleo, prácticas, pasantías</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Emprendimiento</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Salud y bienestar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vivienda y alojamiento</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Ocio y tiempo libre</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Movilidad internacional</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Voluntariado</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sexualidad y relaciones íntimas</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Relaciones familiares y con amigos/as</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Violencia</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Otro (especifica, por favor)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 19. Influencia de la información y situaciones difíciles

	No estoy para nada de acuerdo	No estoy de acuerdo	No estoy seguro/a	Estoy de acuerdo	Estoy totalmente de acuerdo
“A veces no quiero oír hablar de mí, si sospecho que es algo malo”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Evito leer una noticia si el titular me crea ansiedad”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Si tengo un problema personal delicado, no quiero leer nada al respecto”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 20. ¿Cómo evalúas la información que recibes?

	No estoy para nada de acuerdo	No estoy de acuerdo	No estoy seguro/a	Estoy de acuerdo	Estoy totalmente de acuerdo
“Puedo identificar qué tipo de fuente de información necesito para cubrir diferentes necesidades de información”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Puedo evaluar el alcance y el contenido de las fuentes de información que selecciono”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Puedo examinar y comparar información de varias fuentes con el fin de evaluar su fiabilidad, validez, precisión, seriedad, pertinencia o imparcialidad”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
“Puedo identificar fuentes de información con puntos de vista alternativos que indiquen un contexto y un equilibrio”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿TIENES ALGUNA SUGERENCIA O COMENTARIO ADICIONAL?

---

---

