

FICHA DE BUENA PRÁCTICA

IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Nombre: Digitalización de Información y Asesoramiento Juvenil.

Responsable: Centro de Información y Asesoramiento Juvenil del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas.

Colaboradores (internos y externos): Equipo de Información y Asesoramiento Juvenil y las entidades externas que gestionan las asesorías.

Fecha de inicio: 17 de marzo de 2020.

ENFOQUE

Antecedentes: La pandemia de COVID-19 y el confinamiento obligado por la crisis sanitaria ha tenido como consecuencia el cierre de muchos de los servicios presenciales que el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas venía prestando a los/as jóvenes del municipio. Con el objetivo de seguir manteniendo la comunicación y el contacto con los/as jóvenes, se ha activado una Oficina de Información Virtual.

Objeto: La Oficina de Información Virtual, de acceso rápido e inmediato para los/as usuarios, ofrece a los/as jóvenes la posibilidad de acceder a los recursos informativos y los asesoramientos especializados de forma telemática (teléfono, correo electrónico, redes sociales, página web, plataformas digitales como Zoom, Jitsi Meet, directos en Instagram, etc.).

Objetivo/s:

1. Mantener el servicio y la comunicación con los/as jóvenes de forma directa, rápida, confidencial y veraz.
2. Proporcionar la información y el asesoramiento de los recursos existentes para ellos/as y para su crecimiento personal.

DESPLIEGUE

Durante la pandemia, el Servicio de Información Juvenil del Ayuntamiento de Alcobendas se ha convertido en agente clave en la distribución veraz de información a los/as jóvenes sobre los temas habituales relacionados con la formación, los estudios, el empleo, la emancipación, la solidaridad, la creación, el ocio y tiempo libre.

Todo esto ha llevado a nuestro espacio juvenil a ampliar las maneras de comunicarse con las/os jóvenes, en sesiones en línea, en las redes sociales y en las aplicaciones móviles. Para atender las necesidades derivadas de la situación de emergencia sanitaria, las informadoras juveniles hemos prestado el servicio reforzando los canales de WhatsApp, el espacio Web y las Redes Sociales y habilitando canales nuevos como directos (“Lives”) en Instagram y video llamadas.

Y ese esfuerzo, es el que hemos querido reflejar en algunas de las medidas adoptadas:

- Atención telefónica más amplia, correo electrónico, redes sociales.
- Asesoramientos personalizados por parte de personal cualificado mediante videollamadas en distintos temas jurídicos, psicológicos, estudios y programa europeos.
- Directos en Instagram de temas de interés juvenil en materias de psicología y salud mental.
- Envío de información en ámbitos más demandados por la situación COVID-19 a través de Redes Sociales, WhatsApp, Web, etc.
- Campañas Informativas y de Sensibilización (Día Europeo de la Información juvenil, Día Mundial de Internet, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Internacional del Orgullo LGBT, Directo sobre la EvAU, etc.).

EVALUACIÓN

La Digitalización de la Oficina de Información ha sido muy favorable y ha conseguido resultados muy positivos. El hecho de organizar sesiones on line y directos de Instagram posibilita que pueda haber un mayor número de participantes en la “sala”, llegando así a más jóvenes. Además, se facilita el acceso a las actividades ya que los/as jóvenes pueden acceder desde su propia casa o desde donde se encuentren en ese momento.

Las Redes Sociales, la página Web o el WhatsApp permiten que los/as jóvenes reciban de inmediato la información y puedan acceder a ella libremente cualquier día y a cualquier hora.

RESULTADOS

- El número de consultas resueltas por WhatsApp fue de 1.109 (frente a las 562 que se realizaron en 2019). Se ha aumentado la lista de suscriptores llegando a 2.218 en el año 2020. Se han realizado 410 envíos de temas de interés joven por este medio de comunicación y difusión.
- El número total de suscriptores en nuestras Redes Sociales asciende a 17.800.
- El número total de atenciones en 2020 fue de 4.433, siendo las atenciones realizadas en el periodo de confinamiento (de marzo a junio 2020), todas ellas telemáticas, de 1.199 (el 27% del total anual).
- Se realizaron 11 directos de Instagram durante el periodo de confinamiento con un total de 577 espectadores.
- Los accesos a la página Web www.imaginalcobendas.org fueron de 86.408 en el año 2020, siendo 33.787 (39%) en el periodo de confinamiento.

PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Iker Fernández Ortueta
Puesto: Coordinador de Juventud, Infancia y Adolescencia
Dirección: Ruperto Chapí 18, 28100 Alcobendas
Teléfono: 91 6590957

Fecha de edición: 11/04/2021