

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 305
INFORME DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN A USUARIOS
DEL CENTRO DE INFORMACIÓN
Y ASESORAMIENTO JUVENIL

Abril 2018



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS.....	3
1.1. Sexo.....	3
1.2. Edad	4
1.3. Nivel educativo	7
1.4. Actividad principal	9
1.5. Distrito de residencia.....	10
2. USO DEL SERVICIO	11
2.1. Frecuencia con la que acuden al Centro	11
2.2. Horario en el que acuden al Centro	13
2.3. Cómo obtienen la información.....	14
2.4. Para quién es la información	15
3. VALORACIONES DEL SERVICIO.....	16
3.1. Valoración de las instalaciones.....	16
3.2. Valoración de los profesionales.....	17
3.3. Valoración de la organización.....	18
3.4. Valoración de la información.....	19
3.5. Calificación global del Centro	20

4. EXPECTATIVAS, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	21
4.1. Expectativas de los usuarios y usuarias.....	21
4.2. Recomendación del Centro	23
4.3. Sugerencias y propuestas de mejora.....	24
5. RESUMEN	28
6. FICHA TÉCNICA	32

INTRODUCCIÓN

El Centro de Información y Asesoramiento Juvenil de Alcobendas es un servicio público y gratuito que informa sobre temas de interés juvenil, facilita documentación especializada y publicaciones, orienta a través de asesorías y difunde ofertas e iniciativas juveniles utilizando distintos soportes.

El Centro pertenece a la Red de Centros de Información y Documentación Juvenil de la Comunidad de Madrid y tiene como objetivo hacer de la información una herramienta útil para el desarrollo de la Juventud. Este principio está basado en el Derecho a la Información que recoge la Carta Europea de Información Juvenil ERYCA (Agencia Europea de Información y Asesoramiento para Jóvenes) y que defiende la importancia de la información y el asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su importante papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma.

En el Centro de Información y Asesoramiento Juvenil los jóvenes encuentran:

- Un espacio expresamente diseñado para responder a sus necesidades.
- Un servicio abierto, sin excepción, a todos los jóvenes, sin necesidad de cita previa.
- Información sobre una gran variedad de temas, utilizando soportes informativos muy variados.
- Información práctica, pluralista, exacta y actualizada regularmente.
- Atención personalizada, respetando su confidencialidad y abierta a sus demandas.
- Derivaciones a servicios especializados.

La Oficina de Información da respuesta a las consultas de los jóvenes sobre temas de interés (educación, empleo, tiempo libre, viajes, voluntariado...), realiza la tramitación directa de servicios para los jóvenes (carnets, campañas, actividades de ocio y tiempo libre, viajes...), dispone de información al día con bases de datos especializadas sobre

educación y empleo y resuelve sus dudas personalmente, por teléfono, redes sociales o e-mail.

El presente informe corresponde a la encuesta realizada entre los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil del Ayuntamiento de Alcobendas, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias con el servicio recibido.

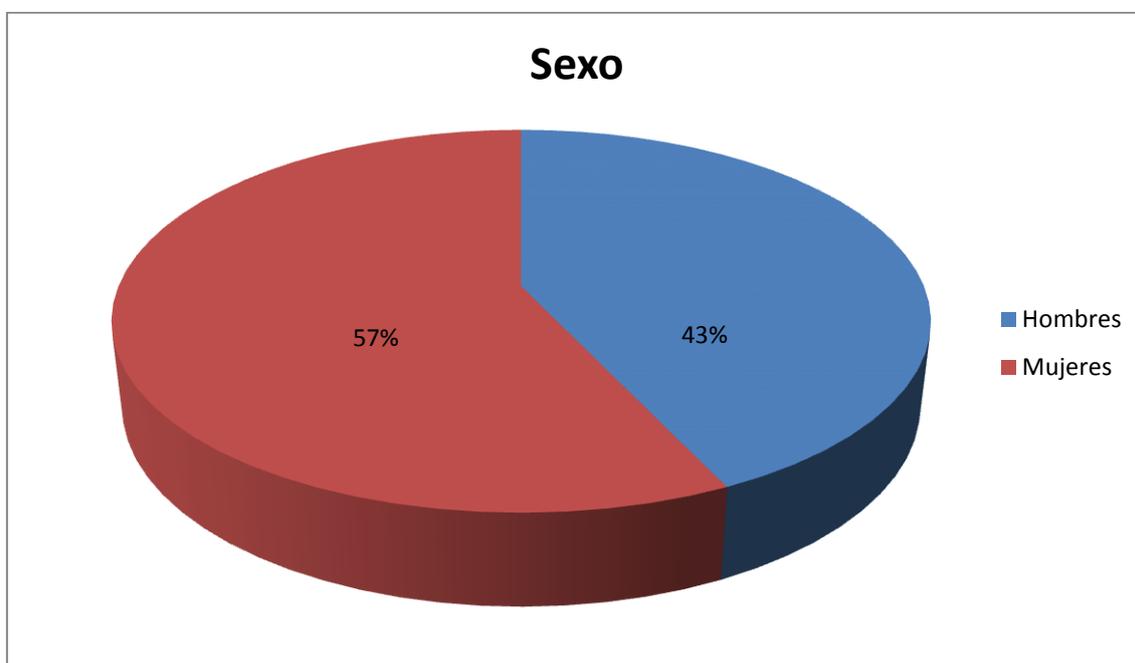
El cuestionario recoge la valoración de los principales aspectos del servicio prestado a los usuarios y usuarias (instalaciones, profesionales, organización e información recibida) e incluye un apartado para sugerencias o propuestas de mejora. Además, tiene preguntas sobre el uso del Centro (frecuencia y horario de uso y fuentes y destinatarios de la información solicitada) y a través de él se solicita a los usuarios y usuarias una calificación global del Centro.

También se incluyen en el cuestionario, preguntas de clasificación demográfica de los usuarios y usuarias, como el sexo, la edad, el nivel educativo, la actividad principal y el distrito de residencia de los mismos.

1. DATOS GENERALES DE LOS USUARIOS

1.1. Sexo

Del total de encuestas recogidas entre los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, un 43% han sido contestadas por hombres y un 57% han sido contestadas por mujeres.



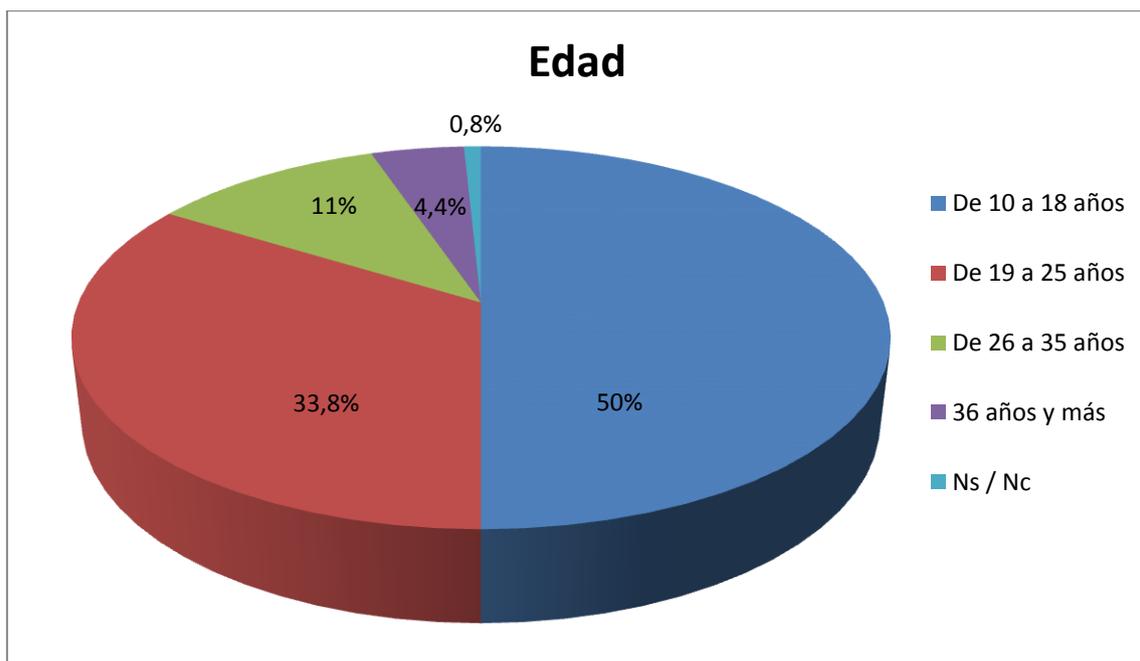
Sexo	Número de casos	Porcentaje
Hombres	163	43,0
Mujeres	216	57,0
Total	379	100%

1.2. Edad

Las edades de los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil que han contestado a la encuesta, oscilan entre los 10 años del encuestado más joven y los 58 años del más mayor. Para poder dar datos significativos, hemos agrupado las edades de los encuestados y encuestadas atendiendo a la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad 2017 y según los siguientes tramos:

- De 10 a 18 años
- De 19 a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 años en adelante

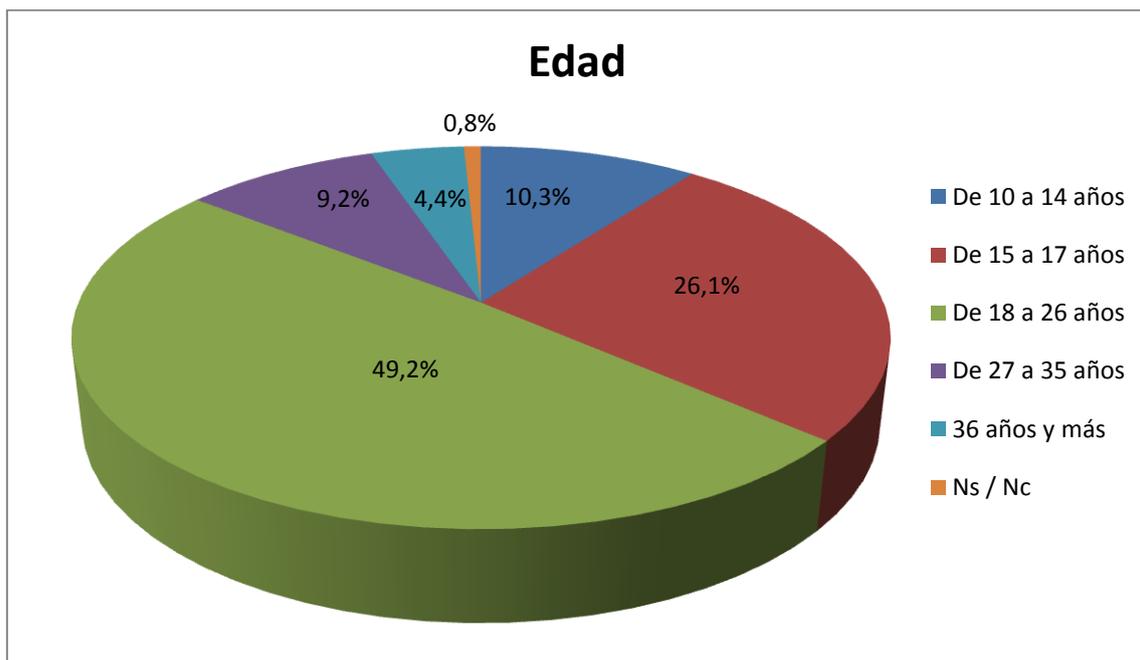
De esta manera, podemos decir que un 50% de las personas que han acudido al Centro y han contestado la encuesta tienen entre 10 y 18 años, mientras que un 33,8% tiene entre 19 y 25 años, un 11% tiene entre 26 y 35 años y un 4,4% tiene entre 36 y 58 años. Un 0,8% de los encuestados y encuestadas no contestan a esta pregunta.



Edad	Número de casos	Porcentaje
De 10 a 18 años	190	50%
De 19 a 25 años	128	33,8%
De 26 a 35 años	42	11%
De 36 años en adelante	16	4,4%
No sabe / No contesta	3	0,8%
Total	379	100%

Por petición expresa del Departamento que encargó esta encuesta, se han modificado los tramos de edad estudiados. Los tramos propuestos son con los que se trabaja en el Centro y los que a continuación se identifican:

- De 10 a 14 años
- De 15 a 17 años
- De 18 a 26 años
- De 27 a 35 años
- De 36 años en adelante

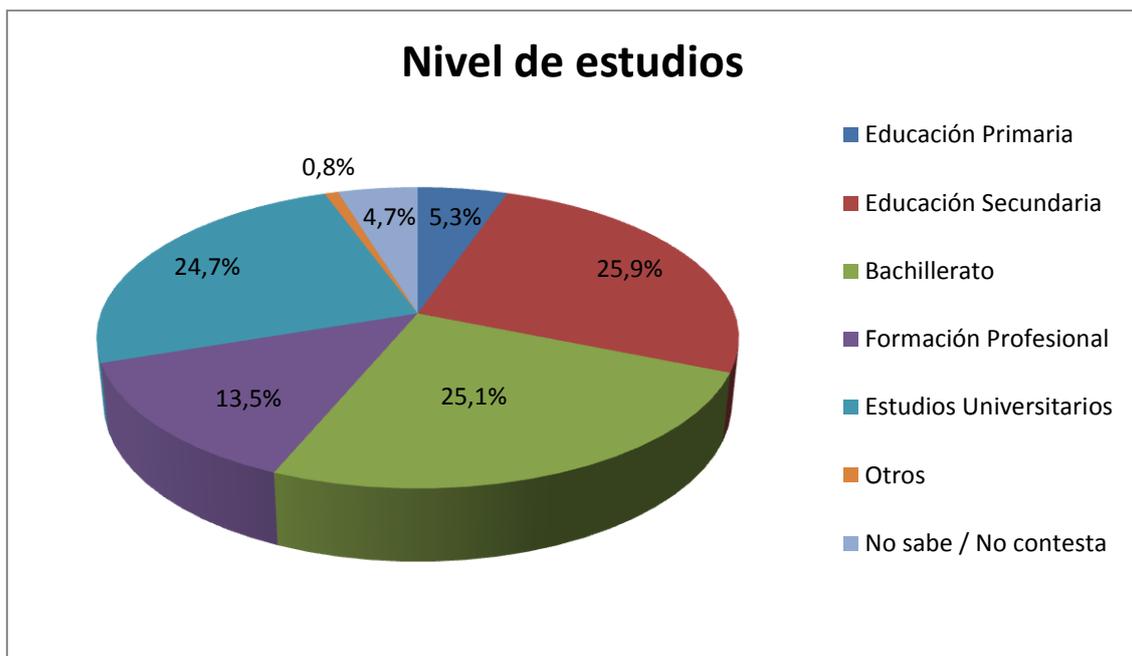


Edad	Número de casos	Porcentaje
De 10 a 14 años	39	10,3%
De 15 a 17 años	99	26,1%
De 18 a 26 años	187	49,2%
De 27 a 35 años	35	9,2%
De 36 años en adelante	16	4,4%
No sabe / No contesta	3	0,8%
Total	379	100%

La edad media de los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil es de 20,62 años, con una desviación típica de 6,9.

1.3. Nivel educativo

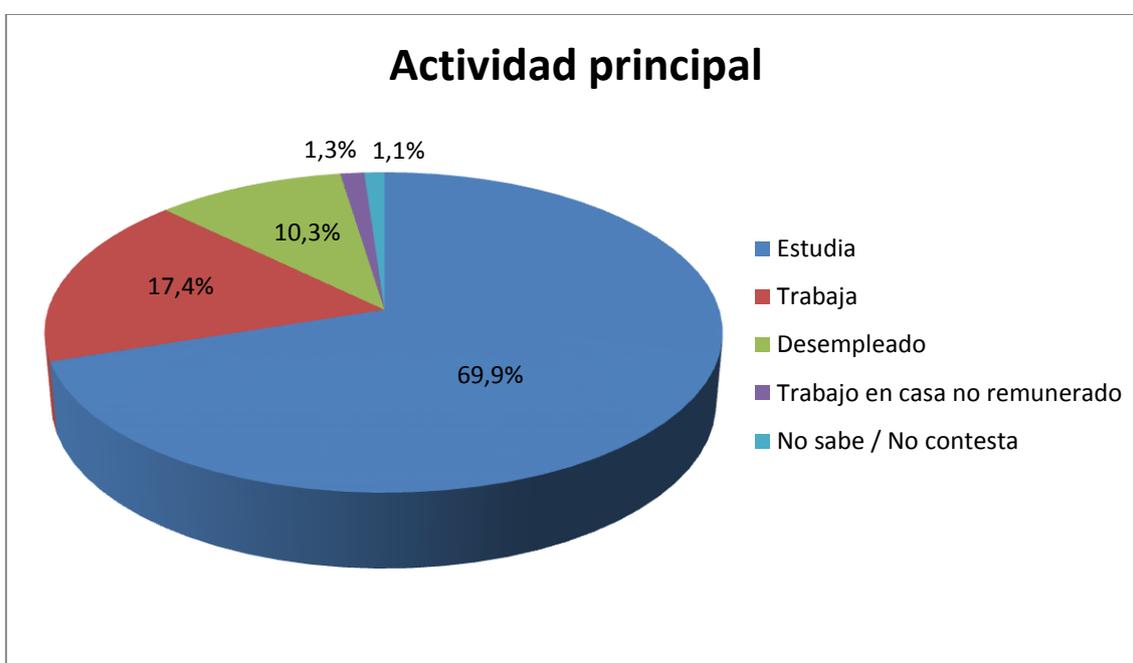
Los niveles educativos de los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil son muy variados: un 5,3% presenta un nivel de estudios en curso o completado (para aquellos que no están estudiando) de Educación Primaria, mientras que un 25,9% tiene un nivel de Educación Secundaria, un 25,1% posee un nivel de Bachillerato, un 13,5% dispone de un nivel de Formación Profesional, un 24,7% presenta un nivel de Estudios Universitarios y un 0,8% alude a otro tipo de estudios (como ACE o Enseñanza Especial). Un 4,7% de los encuestados y encuestadas no contestan a esta pregunta.



Nivel de estudios	Número de casos	Porcentaje
Educación Primaria	20	5,3%
Educación Secundaria	98	25,9%
Bachillerato	95	25,1%
Formación Profesional	51	13,5%
Estudios Universitarios	94	24,7%
Otros (ACE, Enseñanza Especial)	3	0,8%
No sabe / No contesta	18	4,7%
Total	379	100%

1.4. Actividad principal

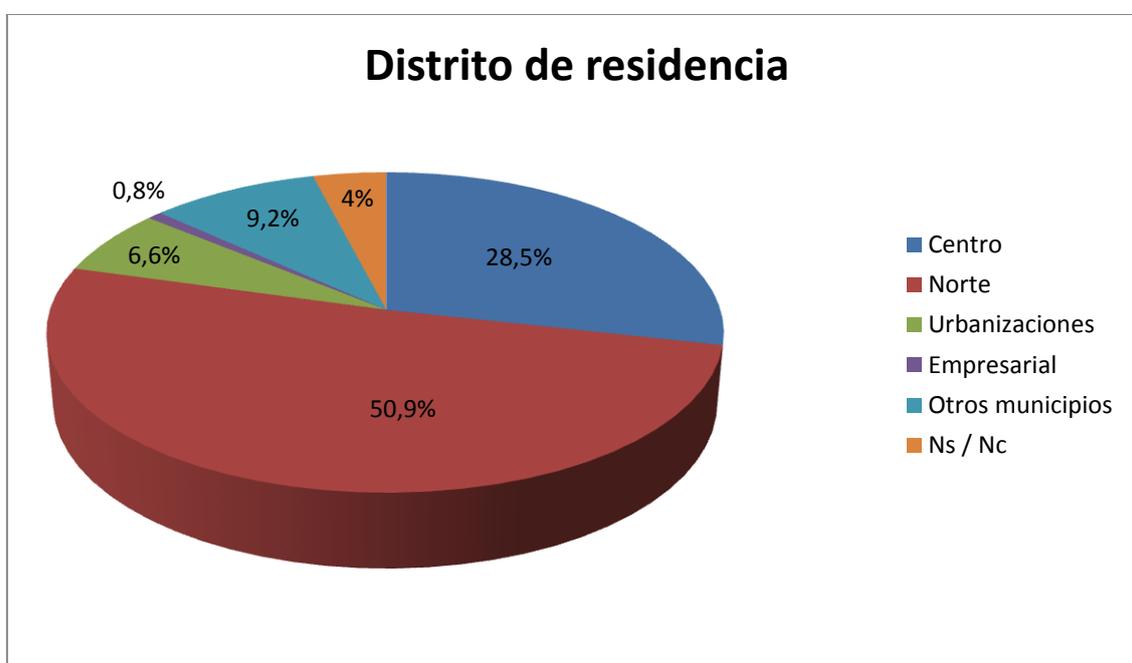
Del total de usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil que han contestado al cuestionario, un 69,9% tiene como actividad principal los estudios, mientras que un 17,4% está trabajando, un 10,3% se encuentra desempleado y un 1,3% trabaja en casa de forma no remunerada. Un 1,1% de los encuestados y encuestadas no contestan a esta pregunta.



Actividad principal	Número de casos	Porcentaje
Estudia	265	69,9%
Trabaja	66	17,4%
Desempleado	39	10,3%
Trabajo en casa no remunerado	5	1,3%
No sabe / No contesta	4	1,1%
Total	379	100%

1.5. Distrito de residencia

De los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil que han contestado a la encuesta, un 50,9% viven en el Distrito Norte, un 28,5% en el Distrito Centro, un 6,6% en el Distrito Urbanizaciones y un 0,8% en el Distrito Empresarial. Un 9,2% de los usuarios y usuarias dicen pertenecer a otro municipio y un 4% de los encuestados y encuestadas no contestan a esta pregunta.

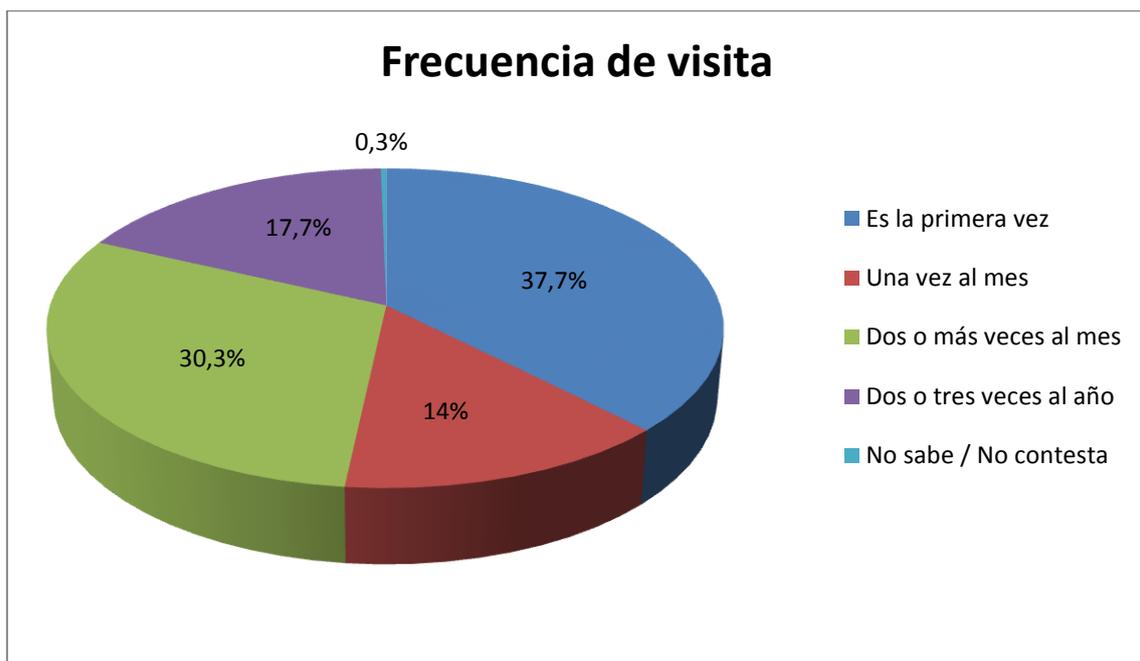


Distrito de residencia	Número de casos	Porcentaje
Centro	108	28,5%
Norte	193	50,9%
Urbanizaciones	25	6,6%
Empresarial	3	0,8%
Otros municipios	35	9,2%
No sabe / No contesta	15	4%
Total	379	100%

2. USO DEL SERVICIO

2.1. Frecuencia con la que acuden al Centro

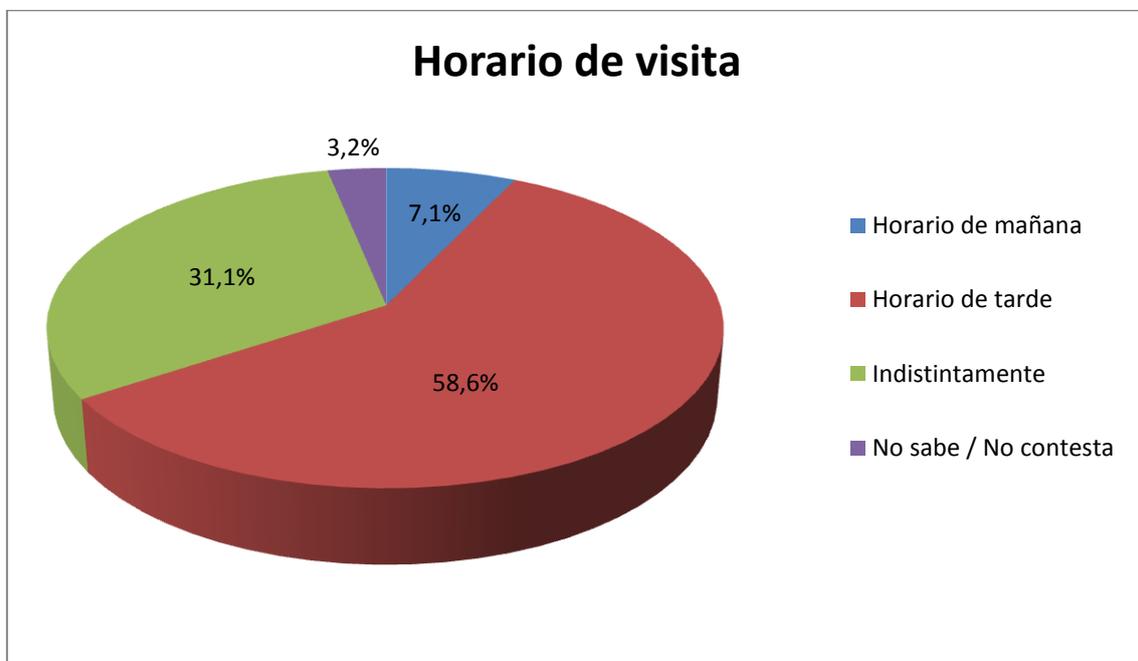
Respecto a la frecuencia con la que acuden al Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, el 37,7% de los usuarios y usuarias que han respondido al cuestionario apunta que es la primera vez que acude, mientras que el 14% dice que acude una vez al mes, el 30,3% comenta que acude dos o más veces al mes y el 17,7% expresa que acude dos o tres veces al año. Un 0,3% de los encuestados y encuestadas no contesta a esta pregunta.



Frecuencia de visita	Número de casos	Porcentaje
Es la primera vez	143	37,7%
Una vez al mes	53	14%
Dos o más veces al mes	115	30,3%
Dos o tres veces al año	67	17,7%
No sabe / No contesta	1	0,3%
Total	379	100%

2.2. Horario en el que acuden al Centro

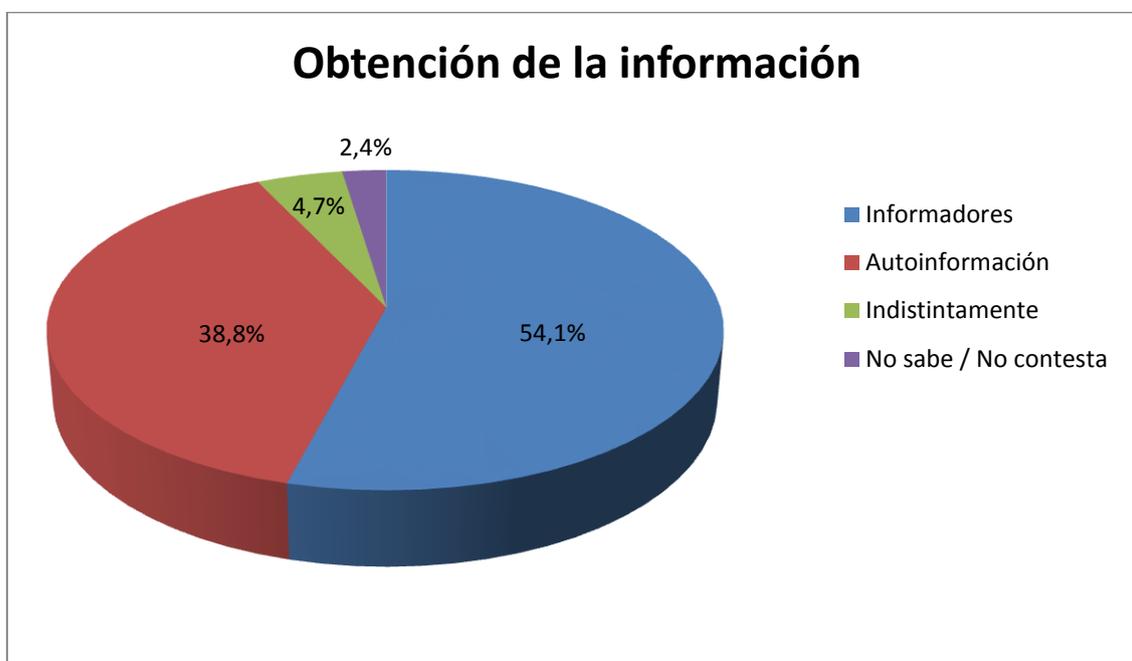
Los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil que han contestado a la encuesta, acuden al Centro mayoritariamente (en concreto, un 58,6% del total) en horario de tarde. Un 7,1% de los usuarios y usuarias dice acudir al Centro en horario de mañana y un 31,1% expresa que acude al Centro en horario de mañana y de tarde indistintamente. Un 3,2% de los encuestados y encuestadas no contesta a esta pregunta.



Horario de visita	Número de casos	Porcentaje
Horario de mañana	27	7,1%
Horario de tarde	222	58,6%
Indistintamente	118	31,1%
No sabe / No contesta	12	3,2%
Total	379	100%

2.3. Cómo obtienen la información

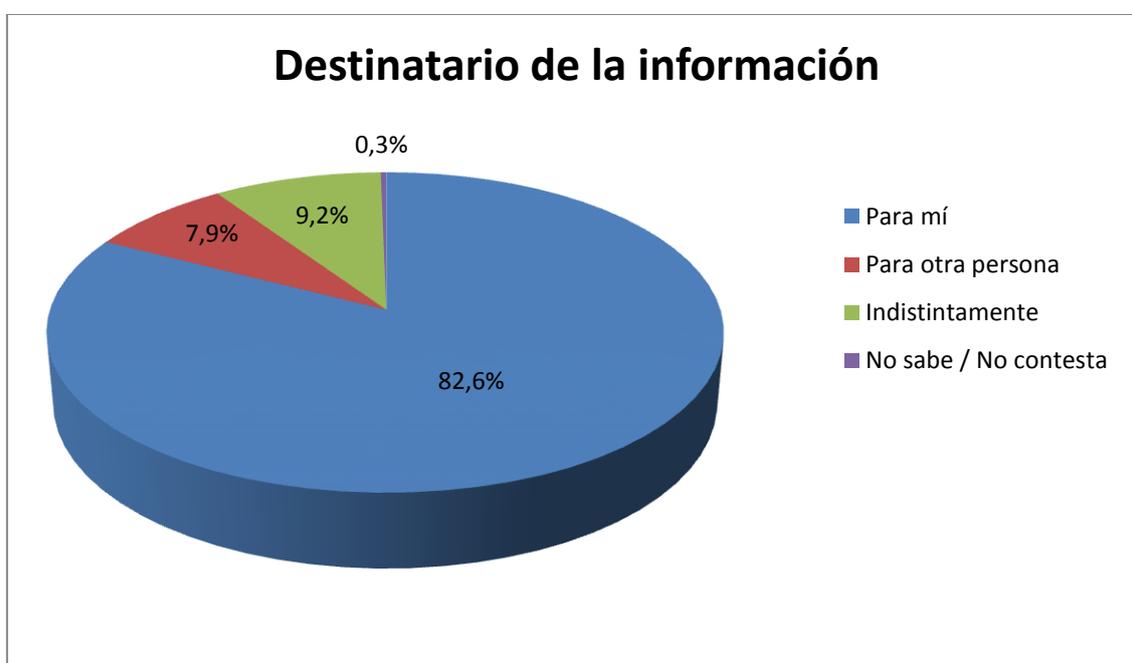
En relación a cómo obtienen la información los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, un 54,1% la obtiene a través de los informadores que hay en el Centro, mientras que un 38,8% la adquiere de forma autónoma (a través de los tabloneros, dosieres, trípticos...) y un 4,7 lo hace de manera indistinta tanto a través de los informadores como autoinformándose. Un 2,4% de los encuestados y encuestadas no contesta a esta pregunta.



Obtención de la información	Número de casos	Porcentaje
Informadores	205	54,1%
Autoinformación	147	38,8%
Indistintamente	18	4,7%
No sabe / No contesta	9	2,4%
Total	379	100%

2.4. Para quién es la información

Los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil que han contestado a la encuesta, solicitan la información para ellos mismos en el 82,6% de los casos, mientras que en el 7,9% la piden para otra persona y en el 9,2% lo hacen de forma indistinta tanto para ellos como para otra persona. Un 0,3% de los encuestados y encuestadas no contesta a esta pregunta.



Destinatario de la información	Número de casos	Porcentaje
Para mí	313	82,6%
Para otra persona	30	7,9%
Indistintamente	35	9,2%
No sabe / No contesta	1	0,3%
Total	379	100%

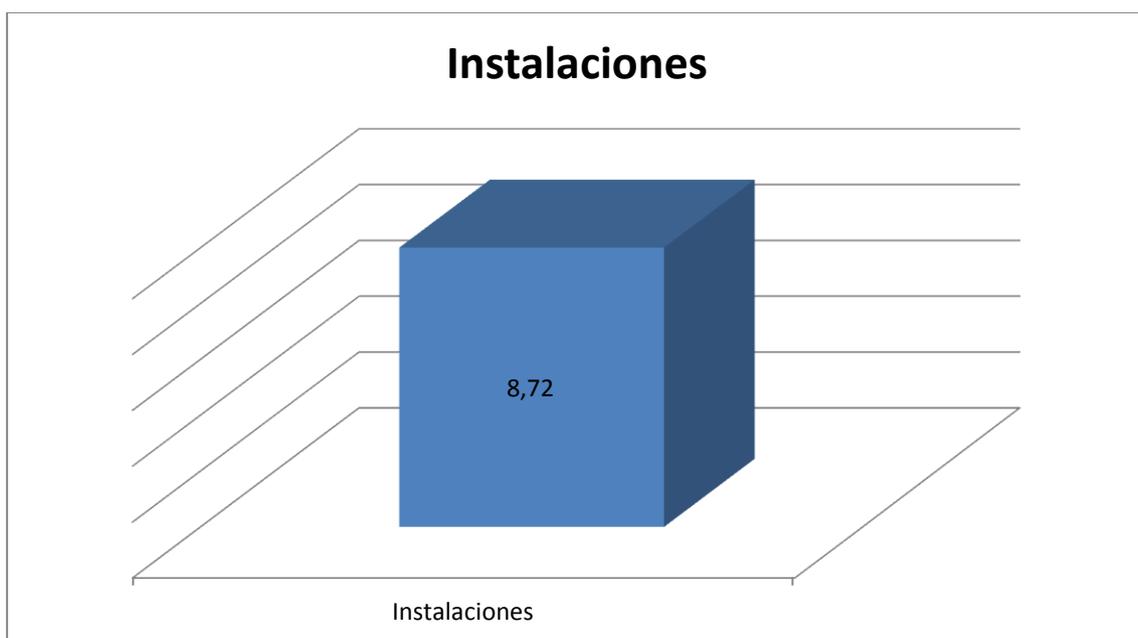
3. VALORACIONES DEL SERVICIO

Con el objetivo de conocer la opinión de los usuarios y usuarias respecto a determinadas peculiaridades de los servicios ofertados en el Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, se les solicitó a las personas que respondieron al cuestionario que calificaran en una escala de 0 a 10 (siendo 0 la valoración mínima y 10 la máxima) las siguientes características del Centro: Instalaciones, Profesionales, Organización e Información.

Además, se les pidió que dieran una calificación global al Centro de Información y Asesoramiento Juvenil (empleando también, en este caso, una escala de 0 a 10).

3.1. Valoración de las instalaciones

Los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, valoran con 8,72 puntos (sobre 10) la calidad de las instalaciones del Centro, puntuación que presenta una desviación típica de 1,13 puntos.



3.2. Valoración de los profesionales

Cuando se solicitó a los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil que valoraran a los profesionales de este servicio, se les pidió que calificaran en una escala de 0 a 10 (siendo 0 la valoración mínima y 10 la máxima) las siguientes características de los profesionales: Simpatía y amabilidad, Profesionalidad y competencia, Buena disposición y Comunicación.

De esta manera, los jóvenes que respondieron a la encuesta otorgaron las siguientes puntuaciones que vemos en el gráfico:

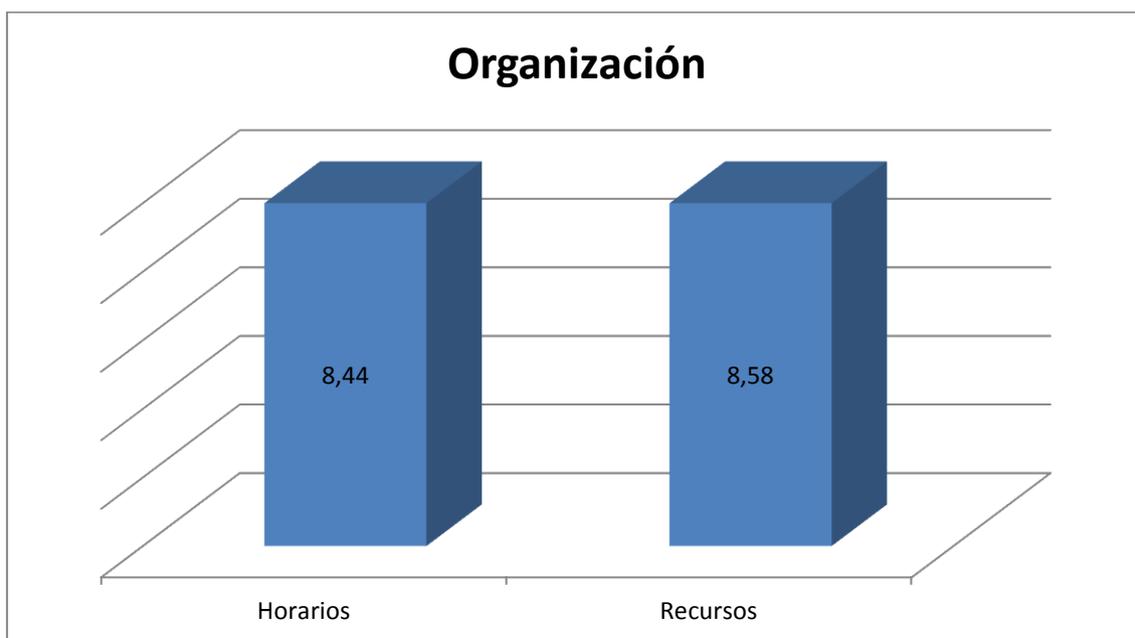


Profesionales	Nota media	Desviación típica
Simpatía y amabilidad	9,26	1,011
Profesionalidad y competencia	9,09	1,060
Buena disposición	9,16	1,085
Comunicación	9,13	1,211

3.3. Valoración de la organización

Cuando se solicitó a los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil que valoraran la organización de este servicio, se les pidió que calificaran en una escala de 0 a 10 (siendo 0 la valoración mínima y 10 la máxima) las siguientes características de la organización: Horarios de atención al público y Recursos (informáticos, informativos, tabloneros, libros, sala...).

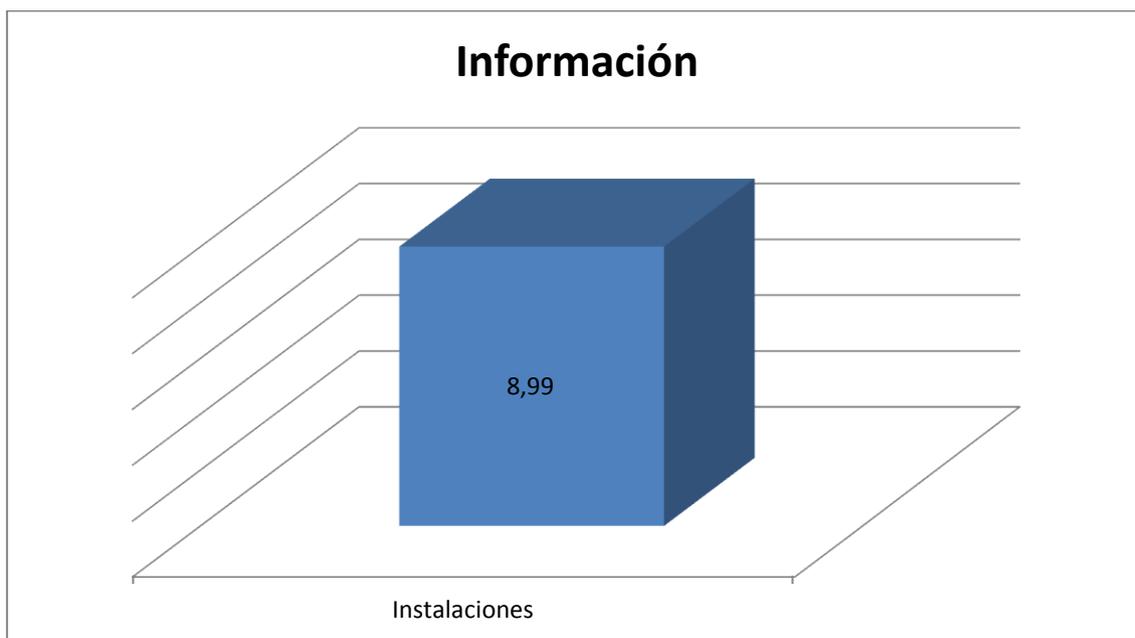
De esta manera, los jóvenes que respondieron a la encuesta otorgaron las siguientes puntuaciones que vemos en el gráfico:



Organización	Nota media	Desviación típica
Horarios de atención al público	8,44	1,547
Recursos (informáticos, informativos, sala...)	8,58	1,385

3.4. Valoración de la información

Los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, valoran con 8,99 puntos (sobre 10) la calidad de la información recibida, puntuación que presenta una desviación típica de 1,16 puntos.



3.5. Calificación global del Centro

Los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil le dan una calificación global al Centro de 8,9 puntos (sobre 10), puntuación que presenta una desviación típica de 1,01 puntos.

En el siguiente cuadro pueden verse todas las calificaciones medias dadas a los distintos aspectos del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, con sus correspondientes desviaciones típicas:

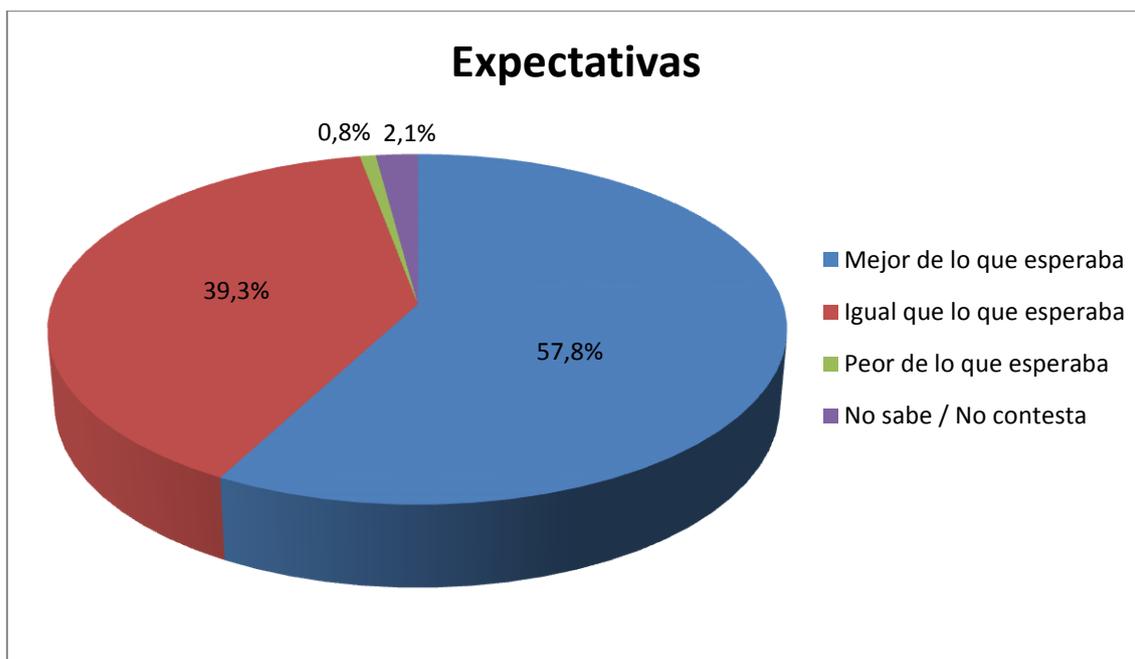
	Nota media	Desviación típica
INSTALACIONES	8,72	1,132
PROFESIONALES	9,16	(Media de 4 aspectos)
Simpatía y amabilidad	9,26	1,011
Profesionalidad y competencia	9,09	1,060
Buena disposición	9,16	1,085
Comunicación	9,13	1,211
ORGANIZACIÓN	8,51	(Media de 2 aspectos)
Horarios de atención al público	8,44	1,547
Recursos (informáticos, informativos, sala...)	8,58	1,385
INFORMACIÓN	8,99	1,163
CALIFICACIÓN GLOBAL	8,90	1,010

4. EXPECTATIVAS, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

4.1. Expectativas de los usuarios y usuarias

En esta encuesta se les ha preguntado a los usuarios y usuarias cuáles eran sus expectativas respecto a la atención recibida en el Centro mediante la siguiente pregunta: Respecto a lo que esperabas, ¿Dirías que el servicio que has recibido ha sido? Esta pregunta tenía tres posibles respuestas: “Mejor de lo que esperaba”, “Igual que lo que esperaba” y “Peor de lo que esperaba”.

Un 57,8% de los usuarios y usuarias dicen que el servicio recibido ha sido mejor de lo que esperaban, un 39,3% afirman que ha sido igual que lo que esperaban y un 0,8% expresan que el servicio ha sido peor de lo que esperaban. Un 2,1% de los encuestados y encuestadas no contesta a esta pregunta.



Destinatario de la información	Número de casos	Porcentaje
Mejor de lo que esperaba	219	57,8%
Igual que lo que esperaba	149	39,3%
Peor de lo que esperaba	3	0,8%
No sabe / No contesta	8	2,1%
Total	379	100%

4.2. Recomendación del Centro

También se les ha preguntado a los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil si recomendarían este servicio a otra persona.

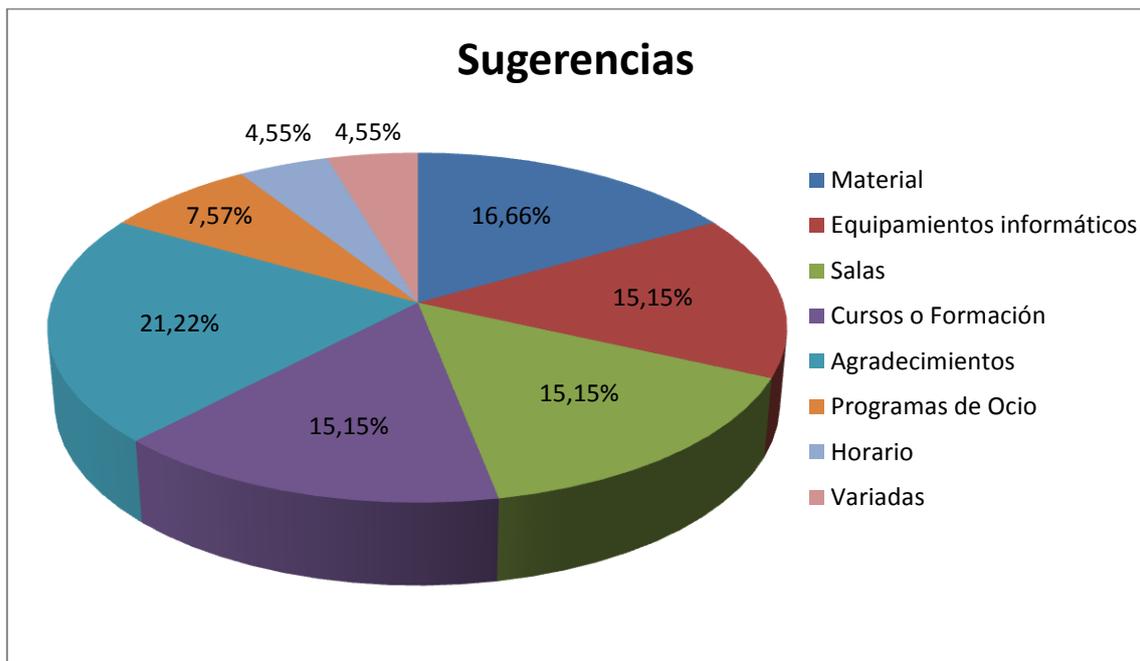
Un 96,8% de los usuarios y usuarias dicen que sí recomendarían este servicio a otra persona, mientras que sólo un 0,8% expresan que no lo recomendarían. Un 2,4% de los encuestados y encuestadas no contesta a esta pregunta.



Destinatario de la información	Número de casos	Porcentaje
Sí lo recomendaría	367	96,8%
No lo recomendaría	3	0,8%
No sabe / No contesta	9	2,4%
Total	379	100%

4.3. Sugerencias y propuestas de mejora

A través de esta encuesta se han recogido un total de 66 sugerencias, propuestas de mejora y/o comentarios positivos. Estas propuestas se han agrupado atendiendo a su temática y nos arrojan los siguientes resultados:



Temática de las sugerencias o propuestas	Número de casos	Porcentaje
Material	11	16,66%
Equipamientos informáticos	10	15,15%
Salas	10	15,15%
Cursos o Formación	10	15,15%
Agradecimientos	14	21,22%
Programas de Ocio	5	7,57%
Horario	3	4,55%
Variadas	3	4,55%
Total	66	100%

A continuación se muestran por temáticas las sugerencias, propuestas de mejora y/o comentarios positivos literales que se han recogido a través de las encuestas:

Sugerencias o propuestas sobre el Material
Poner más mesas
Que se disponga de rotuladores
Sofás
Una máquina dispensadora de bebida y comida en el aula de estudios
Tener más variedad de libros
Sofás
Café gratis
Cubo de Rubik
Más proyectores, cámaras de video para préstamo a asociaciones
Otros condones más grandes
Otros tipos de condones con resistencia y sabor. Nueva Play y juegos de la sala de los juegos

Sugerencias o propuestas sobre los Equipamientos Informáticos
Actualizar el java
Debería haber mejores equipos informáticos. La gente de aquí es de 10
Poner más ordenadores para internet
Más ordenadores
Mejora en la conexión de internet
Mejorar la fluidez de la plataforma del Imagina
Mejores ordenadores
Usar ordenadores
Una renovación de los ordenadores
Que haya más información en la web y las inscripciones se puedan hacer por ahí

Sugerencias o propuestas sobre las Salas

Crear un espacio para exposiciones o charlas adaptado

Para los jóvenes a parte de la Ciber deberían de crear otra sala para los mayores de 18 años

Que las aulas de arriba se arreglen (las de la segunda planta)

Me gustaría que las salas de la segunda planta dispusieran de más espejos de única pieza para facilidad de los grupos de baile

Que se arreglen las aulas de la 2ª planta

Me gustaría que hubiese más salas con espejos y preferiblemente de una única pieza y de tamaño grande

Adaptación al centro, más allá de las barreras arquitectónicas

Realizar más actividades en las salas

Más espacios para las asociaciones

Agregar más espejos en las salas de colores

Sugerencias o propuestas sobre los Cursos o la Formación

Me gustaría recibir los cursos gratuitos por mail o cualquier información referente al estudio o trabajo

Cursos gratuitos, no solo para empadronados

Más cursos gratuitos

Que hicieran cursos aquí en este centro sugiero

Que este año se realice el curso de premonitores

Que abran más plazas o posibilidades que estudien cuando quieran (estudiar)

Que todos los meses hagan programas constructivos como el programa garantía juvenil

Que vuelva a impartirse el curso de premonitores

Aprender otro idioma

Poder ampliar los distintos ámbitos de formación en cursos

Agradecimientos y comentarios positivos del servicio

El personal muy simpático y amable

Estoy contento con lo que me ofrece el centro

Gracias

Me gusta

Nada que objetar

No, me encanta el centro, se lo recomiendo a muchas personas

No, me parece todo bien

No, todo está bien

Para mí para todo muy completo

Por los momentos me ha quedado todo claro y es muy satisfactoria la atención brindada en este centro

Son muy amables siempre y te ayudan en lo que pueden y cuando pueden.

Todo bien

Todo está genial, seguir así

Todo muy bien

Sugerencias o propuestas sobre los Programas de Ocio

Ampliar la franja de edad para el programa Imagina tu Noche

Ampliar un poco la edad de Imagina tu Noche a 15 porque para esa edad, que está un poco en el medio, no hay nada

Ampliar la franja de edad para el programa Imagina tu Noche

Mejorar la fluidez de la reserva de entradas de cine. Dar la posibilidad de participar en actividades a los menores de 16 años

Más actividades al aire libre

Sugerencias o propuestas sobre el Horario

El horario de apertura es muy corto. Ampliarlo a más de las 20:00 h

Más horas de apertura en el mes de julio

No abrir tan tarde, empezar a las 3 por ejemplo

Sugerencias o propuestas Variadas

Hay que cambiar la pregunta del nivel educativo porque es ambigua y tiende a la confusión

Profundizar más en los contenidos, ya que, a veces, se acude porque se necesita la información en particular, la general ya se tiene

Que las cosas vayan un poco más rápido

5. RESUMEN

El Centro de Información y Asesoramiento Juvenil de Alcobendas es un servicio público y gratuito que informa sobre temas de interés juvenil, facilita documentación especializada y publicaciones, orienta a través de asesorías y difunde ofertas e iniciativas juveniles utilizando distintos soportes.

Del total de encuestas recogidas entre los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, un 43% han sido contestadas por hombres y un 57% han sido contestadas por mujeres.

Un 50% de las personas que han acudido al Centro y han contestado la encuesta tienen entre 10 y 18 años, mientras que un 33,8% tiene entre 19 y 25 años, un 11% tiene entre 26 y 35 años y un 4,4% tiene entre 36 y 58 años. Se han modificado, por petición del Departamento que solicitó esta encuesta, los tramos de edad estudiados. Los tramos propuestos son con los que se trabaja en el Centro.

La edad media de los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil es de 20,62 años, con una desviación típica de 6,9.

Los niveles educativos de los usuarios y usuarias son muy variados: un 5,3% presenta un nivel de estudios en curso o completado (para aquellos que no están estudiando) de Educación Primaria, mientras que un 25,9% tiene un nivel de Educación Secundaria, un 25,1% posee un nivel de Bachillerato, un 13,5% dispone de un nivel de Formación Profesional, un 24,7% presenta un nivel de Estudios Universitarios y un 0,8% alude a otro tipo de estudios (como ACE o Enseñanza Especial).

Del total de usuarios y usuarias que han contestado al cuestionario, un 69,9% tiene como actividad principal los estudios, mientras que un 17,4% está trabajando, un

10,3% se encuentra desempleado y un 1,3% trabaja en casa de forma no remunerada. Un 1,1% de los encuestados y encuestadas no contestan a esta pregunta.

Un 50,9% de los usuarios y usuarias viven en el Distrito Norte, un 28,5% en el Distrito Centro, un 6,6% en el Distrito Urbanizaciones y un 0,8% en el Distrito Empresarial. Un 9,2% de los usuarios y usuarias dicen pertenecer a otro municipio.

Respecto a la frecuencia con la que acuden al Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, el 37,7% de los usuarios y usuarias apunta que es la primera vez que acude, mientras que el 14% dice que acude una vez al mes, el 30,3% comenta que acude dos o más veces al mes y el 17,7% expresa que acude dos o tres veces al año.

Los usuarios y usuarias acuden al Centro mayoritariamente (en concreto, un 58,6% del total) en horario de tarde. Un 7,1% de los usuarios y usuarias dice acudir al Centro en horario de mañana y un 31,1% expresa que acude al Centro en horario de mañana y de tarde indistintamente.

En relación a cómo obtienen la información los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, un 54,1% la obtiene a través de los informadores que hay en el Centro, mientras que un 38,8% la adquiere de forma autónoma (a través de los tabloneros, dosieres, trípticos...) y un 4,7 lo hace de manera indistinta tanto a través de los informadores como autoinformándose.

Los usuarios y usuarias solicitan la información para ellos mismos en el 82,6% de los casos, mientras que en el 7,9% la piden para otra persona y en el 9,2% lo hacen de forma indistinta tanto para ellos como para otra persona.

Le dan una calificación global al Centro de 8,9 puntos (sobre 10), puntuación que presenta una desviación típica de 1,01 puntos.

En el siguiente cuadro pueden verse todas las calificaciones medias dadas a los distintos aspectos del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, con sus correspondientes desviaciones típicas:

	Nota media	Desviación típica
INSTALACIONES	8,72	1,132
PROFESIONALES	9,16	(Media de 4 aspectos)
Simpatía y amabilidad	9,26	1,011
Profesionalidad y competencia	9,09	1,060
Buena disposición	9,16	1,085
Comunicación	9,13	1,211
ORGANIZACIÓN	8,51	(Media de 2 aspectos)
Horarios de atención al público	8,44	1,547
Recursos (informáticos, informativos, sala...)	8,58	1,385
INFORMACIÓN	8,99	1,163
CALIFICACIÓN GLOBAL	8,90	1,010

Un 57,8% de los usuarios y usuarias dicen que el servicio recibido ha sido mejor de lo que esperaban, un 39,3% afirman que ha sido igual que lo que esperaban y un 0,8% expresan que el servicio ha sido peor de lo que esperaban.

Un 96,8% de los usuarios y usuarias dicen que sí recomendarían este servicio a otra persona, mientras que sólo un 0,8% expresan que no lo recomendarían.

A través de esta encuesta se han recogido un total de 66 sugerencias, propuestas de mejora y/o comentarios positivos sobre el Centro de Información y Asesoramiento Juvenil. Estas sugerencias se han agrupado por las temáticas que pueden verse en el siguiente cuadro:

Temática de las sugerencias o propuestas	Número de casos	Porcentaje
Material	11	16,66%
Equipamientos informáticos	10	15,15%
Salas	10	15,15%
Cursos o Formación	10	15,15%
Agradecimientos	14	21,22%
Programas de Ocio	5	7,57%
Horario	3	4,55%
Variadas	3	4,55%
Total	66	100%

6. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO: El universo de este estudio han sido los usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil del Ayuntamiento de Alcobendas.

CUESTIONARIO: El cuestionario utilizado para esta encuesta ha sido un cuestionario estructurado y pre-codificado compuesto por un total de 20 preguntas (19 de respuesta cerrada y 1 de respuesta abierta). La duración media de su aplicación ha sido de 5 minutos.

RECOGIDA DE DATOS: La recogida de los datos se ha efectuado mediante la realización de un cuestionario autoadministrado. El periodo de recogida de los datos comenzó el 10 de Enero de 2017 y finalizó el 10 de Enero de 2018.

MUESTRA: La muestra final ha sido de 379 cuestionarios. Para el total de usuarios y usuarias del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil, con un nivel de confianza del 95% y una heterogeneidad del 50%, esta muestra presenta un margen de error de $\pm 5\%$.