

Calidad on-line

Yolanda Cuadrado / M^a Antonia Rodríguez / Equipo de trabajo de Palmajove
Palmajove - Centro de Información Juvenil del Ayuntamiento de Palma
cij@a-palma.es - www.palmajove.cat

INTRODUCCIÓN:

Aplicación del modelo de calidad EFQM en Palmajove con el propósito de mejora continua.



Utilización de la encuesta de satisfacción como indicador de percepción para conocer la opinión de los jóvenes en relación al servicio recibido y poder introducir cambios y mejoras.

HIPÓTESIS:

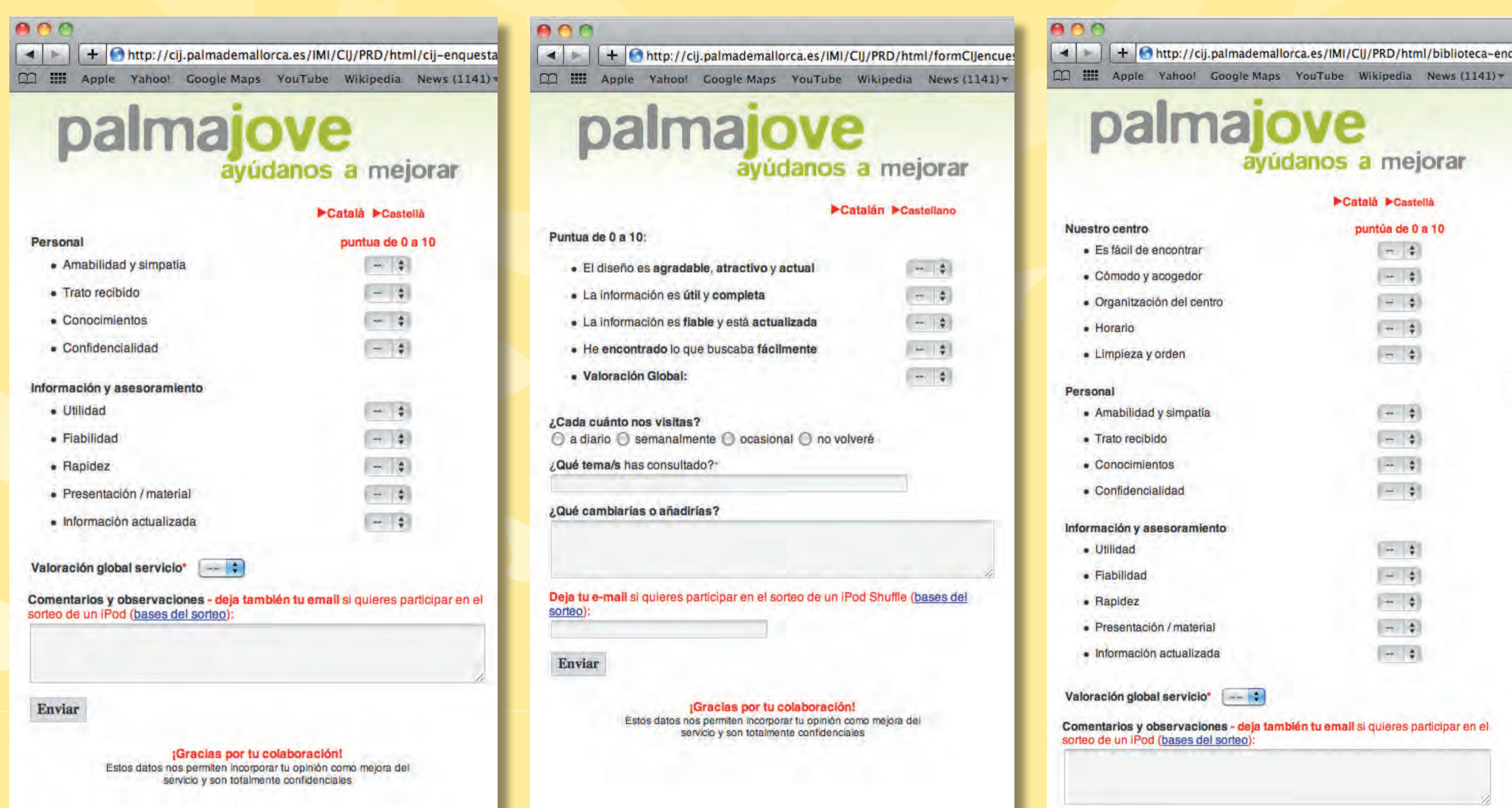
Con el uso de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) conseguiremos que aumente la participación de los jóvenes y una muestra más amplia de valoraciones, sugerencias y propuestas para introducir cambios y mejoras.

OBJETIVO :

Conseguir una muestra más amplia de valoraciones, propuestas y sugerencias que nos permitan introducir cambios para mejorar nuestros servicios.

METODOLOGÍA:

- Elaboración de las encuestas y creación de formularios on-line.



Atención on-line

Web

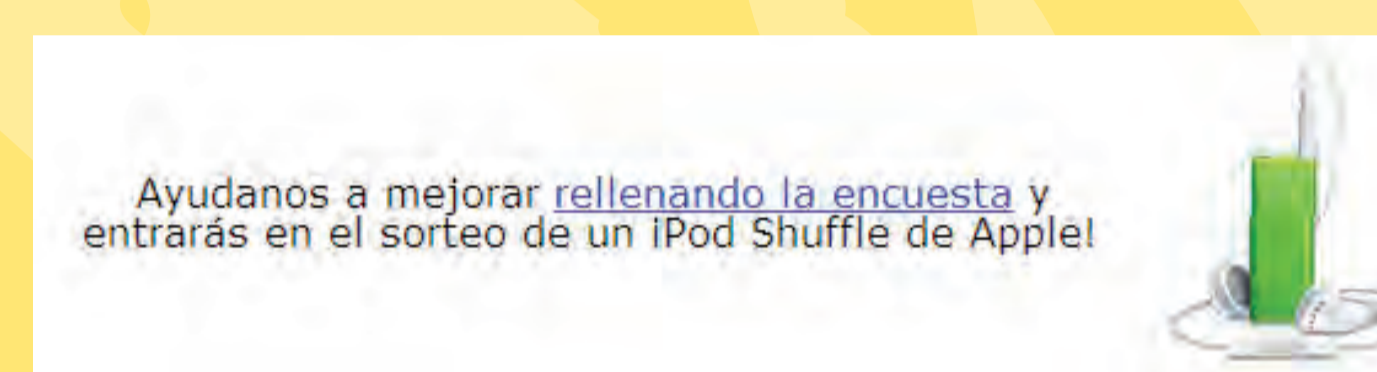
Socios biblioteca

- Uso de la tecnología como canal de comunicación y difusión:

a) banner portal,



b) firma e-mails,



c) avisos por e-mail



- Incentivo: organización de un sorteo de un mp3 y elaboración de las bases.



RESULTADOS:

La facilidad, brevedad y rapidez en responder la encuesta y la organización del sorteo como incentivo, favorecen que se cumpla la hipótesis y el objetivo.

CONCLUSIONES:

Aumenta la participación de los jóvenes y conseguimos una muestra de valoraciones más amplia y más datos que nos permiten introducir cambios y mejoras.

Se rentabilizan los recursos (menor esfuerzo y dedicación de tiempo por parte del personal para la recogida de datos, y disminuye el consumo de papel).

Permite un mayor feed-back con los jóvenes (podemos contestar a las sugerencias, si indican un medio de contacto).

De la plataforma activa de entidades para la movilidad internacional



AUTORES

Laia Lligadas Martínez, M. José Burgos González, Beatriz Jiménez Sillero y Elisabeth Jiménez Sillero.

CENTRO

Oficina Joven de Emancipación, Concejalía de Juventud. Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

INTRODUCCIÓN

El ámbito de Movilidad Internacional de la Oficina Joven de Emancipación ha impulsado este proyecto para fomentar la participación de las entidades que trabajan con jóvenes en el desarrollo de proyectos internacionales. La Plataforma consta de tres fases: 1) Presentación y difusión, 2) Formación y 3) Dinamizaciones. Es en esta última donde se impulsó la herramienta del Googlegroup desde una cuenta de Gmail.

HIPÓTESIS

Las redes sociales facilitan proyectos comunes entre la Administración y las entidades locales.

OBJETIVO

Facilitar la relación y comunicación entre todas las entidades de la Plataforma, compartiendo información, formulando dudas, aportando ideas y publicando noticias relacionadas con la promoción de proyectos internacionales derivados del programa Juventud en Acción.

METODOLOGÍA

- Ordenador con conexión a Internet
- Varias cuentas de Gmail (una de las cuáles gestionará el grupo)
- GoogleGroup
- Envío de e-mail
- Compartir documentos
- Crear eventos en el calendario
- Uso del chat

RESULTADOS

- 1) Mejor comunicación entre los miembros gracias a la posibilidad de mandar correos electrónicos a todo el grupo con una sola dirección de correo (plataforma.activa.entitats@googlegroups.com).
- 2) Transmisión más rápida de la información con un calendario en el que colgar eventos: dinamizaciones, asesorías y formaciones.
- 3) Compartir información con la creación de carpetas temáticas en las que colgar documentos, formularios, noticias y fotografías.
- 4) Utilización del chat para una comunicación más directa.
- 5) Libreta de contactos.
- 6) Sentimiento de grupo, de unidad y de cohesión de la Plataforma.

CONCLUSIONES

Las redes sociales facilitan la DINAMIZACIÓN, COMUNICACIÓN, RELACIÓN E INTERACCIÓN de un grupo. Las redes sociales promueven encuentros virtuales bajo un denominador común de EQUIDAD, PARTICIPACIÓN, IGUALDAD y DEMOCRACIA.

DE LA INFORMACIÓN A LA COMUNICACIÓN EN LAS REDES SOCIALES

Actualmente el Punto de Información Juvenil PICA se ha convertido en un lugar de encuentro, en un cajón de actividades, en la acción de dinamización...

Las nuevas tecnologías han ganado terreno a todas las carpetas de información que ocupaban nuestras estanterías. Pero... reflexionemos...

Lidia Pérez Sánchez

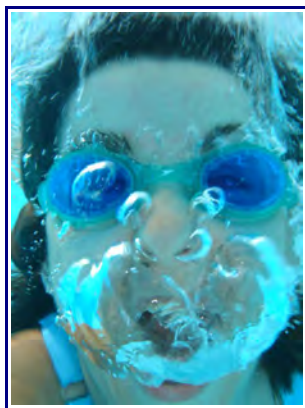
Informadora y dinamizadora juvenil

PIJ PICA

Ametlla del Vallés

Barcelona

Me niego a ser pescada en la red del mar social!!!!
Bueno... si se le puede llamar social.



Creo que navegamos a la deriva en un mar de información... de muchísima información, sin pautas para ordenar, ni conocimientos de lo verdadero o lo falso...

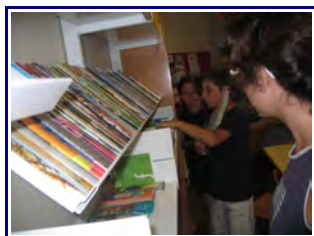
Me niego, no quiero que sepan de mi... quiero que me vean, que me hablen que me pregunten!!!

Odio estar en el ordenador y que algún joven me realice

una consulta a través de Internet desde el ordenador que se encuentra situado a dos palmos de mí!!! Chico/a!!! Gírate!! Que puedes hablarme!!

A veces voy en contra de todas estas nuevas tecnologías.. otras veces me engancha como drogadicta de esta nueva sustancia.

Me encanta trabajar en el punto de información... pero poco a poco se está esfumando... ya no hay nada en las carpetas de las estanterías... toda info flota por las redes invisibles que nos rodean...

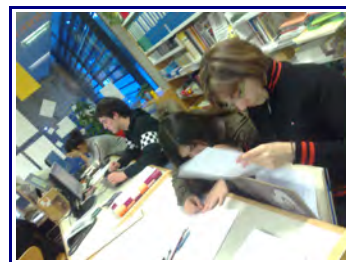


Bueno, hay cosas que han mejorado mucho.. pero me da miedo. A veces me veo cercana a todos los jóvenes a través de esto que le llaman "Facebook". Si, si... cercana por que se de ellos más de lo que se imaginan.. se que consumen, se con quién van, se que escuchan, se, se, se, se... y da miedo y a la vez es útil por todo aquello que me supone crear actividades y recursos a su alcance.



Debo reconocer que me gustaba el modelo antiguo de Punto de Información Juvenil... creo que antes estaba más delgada (el ajetreo de ir a conocer la realidad juvenil, de hablar, de ver, buscar...) ahora estoy echando culo (tan solo con un simple movimiento de manos tengo a

mi alcance un gran abanico de información sobre mis jóvenes)



Y sí... he mordido el anzuelo de esta pesca telemática adictiva!!!

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

El resultado de este nuevo fenómeno de redes sociales es una gran diversidad de jóvenes, y una proximidad increíble para conocerlos.

Lo importante es no enredarte en la red y saber gestionarla...



Ajuntament de l'Ametlla del Vallés



DIFUSIÓN DEL PUNT D'ASSESSORAMENT DE SALUT A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES – DINAMIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Estel López, Marta Huguet, Guillem Pericás, Tomás Femenías, M^aAntònia Puigros, M^a del Mar Gomila, Ajo Monzó, Biel Sastre, Sergi Pallerols
Punt d'Assessorament de Salut – PAS

INTRODUCCIÓN

El PAS (Punt d'Assessorament de Salut) abre una nueva etapa en la educación y promoción de la salud para los y las jóvenes de las Illes Balears.

Se constituye tras la colaboración de distintos organismos del Govern de les Illes Balears y diferentes ONG's vinculadas a la salud.

Los principales temas que se tratan son: sexualidad, alimentación, drogas y violencia.

Entre las actividades que realizamos están:

- Asesoramiento y orientación individualizada
- Actividades educativas y formativas tanto para jóvenes como, para agentes sociales y profesionales del ámbito de la juventud.

OBJETIVO GENERAL

Ofrecer a los jóvenes un centro de asesoramiento, orientación y promoción de la salud desde una perspectiva positiva, igualitaria, educativa, saludable y de maduración personal, a parte de potenciar una cultura de la salud como motor del desarrollo personal y desvincular las conductas de riesgo del concepto de persona joven.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Promocionar estilos de vida saludables, promover elementos de reflexión y debate, dar a conocer el PAS y los servicios y actividades que se realizan, recoger noticias y artículos afines, contactar con entidades semejantes y personas interesadas, etc.



METODOLOGÍA

Asesorías:

- Presencial
- On-line (webcam y correo electrónico)
- Telefónica

Web 2.0:

- Creación de un blog especializado en temas de salud.
- Creación de un perfil de facebook y twitter.
- Creación página web sobre alimentación saludable.
- Plataforma e-learning para cursos de salud.

RESULTADOS

- Blog: 2.920 visitas
- Facebook: 1.221 amigos
- Twitter: 47 seguidores y sigue a 124 personas
- Alumnos cursos de salud: 51 alumnos
- Asesorías virtuales (octubre de 2009 a abril de 2010): 375

CONCLUSIONES

Las TIC y las redes sociales son para los y las jóvenes una vía idónea para dar a conocer el PAS y adquirir conocimientos, resolver dudas y compartir experiencias en torno a la salud.

