

## El Uso de las Redes Sociales como Herramienta de Información Juvenil

El acceso a la información permite ampliar las oportunidades de los/as jóvenes, favoreciendo su desarrollo personal y profesional y su autonomía, así como su participación en la sociedad.

Ya en 1993 la Carta Europea de Información para los/as Jóvenes, adoptada por ERYIKA, recogía en su preámbulo:

*“En una sociedad cada día más compleja, la información y el asesoramiento a los/as jóvenes juega, más que nunca, un papel esencial en la transición de éstos hacia una vida adulta y autónoma”*

Esto que estaba vigente en 1993 cobra especial relevancia en el actual contexto.

Contexto, si cabe, más complejo; en el que inciden: la situación socioeconómica que afecta a las posibilidades de emancipación, la reducción de los recursos públicos destinados a los Servicios de Juventud y los nuevos modelos y usos de comunicación juvenil generados a través de las nuevas tecnologías de información.

Desde el Servicio de Información Juvenil hemos tratado de ir incorporando poco a poco, y en la medida de nuestras posibilidades, estas “nuevas herramientas de comunicación” (páginas Web, listas de distribución de correo, envío de SMS, elaboración de boletines electrónicos o Newsletter, etc.), con mayor o menor éxito, a las ya tradicionales notas de prensa, carteles, dípticos y folletos, corresponsales juveniles, etc. Siempre con el objetivo de hacer llegar la información a un mayor número de jóvenes.

Pero todo esto, tampoco es nuevo, en el N ° 61 de la Revista Estudios de Juventud del 2003, dedicado a las diferentes realidades de Información Juvenil, ya se exponían claramente las dificultades para un uso eficiente de los nuevos medios de comunicación por los Servicios de Información Juvenil, y entre sus conclusiones destacaría, las que señalan a las redes sociales como un nuevo modelo de procesamiento informativo de los/ as jóvenes, así como su capacidad de generar conocimiento de producción colectiva, la necesidad de incorporar un valor añadido a los Servicios de Información. Y sobre todo la más catastrofista: “...en las actuales circunstancias, no estar en red, es estar off...”

## ¿Por qué el uso de Facebook o Tuenti?

Porque el sector de población al que dirigimos nuestras informaciones, ya está ahí. Uno de los últimos estudios publicados (*Informe Generación 2.0*, de 2010) aporta datos de la relevancia del uso de estas redes sociales en la vida cotidiana de los/as adolescentes difíciles de no tener en cuenta:

- ✓ El 78% de la muestra analizada (6.798 jóvenes de entre 12 y 17 años) reconoce utilizarlas.
- ✓ El servicio se ha conocido por un 93% de personas mediante boca-oído, transmitido por sus amistades.
- ✓ Las redes sociales ganan progresivamente el terreno y, especialmente, a otras aplicaciones semejantes, como es el Messenger.
- ✓ Existe un escaso uso de consulta de páginas Web.
- ✓ El 39% dice conectarse *varias veces al día* y el 27 % *una vez al día*, lo que da idea de su elevada utilización por parte de los/as adolescentes.
- ✓ Cerca del 80 % usan las redes sociales fundamentalmente para comunicarse con sus amigos/as pero entre otros posibles usos, un 24 % dice utilizarlas también para informarse de cosas que le interesan.

Todos estos datos son más que suficientes para apostar por la introducción del uso de las redes Tuenti y Facebook, como herramientas de Información Juvenil.

Aún a sabiendas de las dificultades que entraña la utilización de una red privada, es una oportunidad para interactuar, compartir, es una fuente de información de los intereses juveniles, nos permite hacer llegar la información con mayor sensación de inmediatez, además de poder incorporar otros usos educativos.

## Para qué un Facebook de la Concejalía

La incorporación de Internet en los hogares de la juventud majariega, la alta capacitación digital de las nuevas generaciones, la aparición de nuevos mecanismos de comunicación y relación juvenil *online*, nos sugieren la responsabilidad de intervenir desde los Servicios Municipales de Juventud para promover un uso responsable de estos nuevos modelos de interacción, y facilitar el acceso a una información de calidad en cuanto a los recursos juveniles... de modo que nos empezamos a plantear nuevas vías de intervención, de acceso, de presencia y de apoyo con los/as jóvenes.

El uso de las redes sociales desde el Servicio Municipal de Juventud se enmarca en un programa más amplio, que se lleva desarrollando desde el curso 2010/ 2011, y que busca no sólo un uso responsable por parte de la juventud de las redes sociales sino una detenida reflexión sobre las posibilidades que éstas nos ofrecen.

Una de las líneas del programa es la presencia como Concejalía en las redes sociales más utilizadas por la juventud española: Tuenti y Facebook. A continuación, **pasamos a describir la estructura creada en esta última.**

La Red Social **Facebook** es una plataforma de comunicación, que **nos permite:**

- Cobrar presencia en un espacio muy frecuentado por los/as jóvenes.
- Mantener un contacto cercano y directo con ellos/as.
- Difundir las actividades, proyectos y servicios del Centro Juvenil.
- Brindar información de interés juvenil.

**Pero** tras plantearnos y haber definido nuestros objetivos hemos de tener en cuenta que, Facebook **también es:**

- Una empresa privada con ánimo de lucro.
- Una plataforma que se mantiene con publicidad. Ofreciendo la posibilidad a las marcas de segmentar campañas, interactuar con los/as usuarios/as y mantener dialogo con ellos/as.
- Una plataforma que contiene información personal de los/as jóvenes.

## Quiénes somos y cómo estamos en Facebook

Facebook nos permite diferentes **modos de comunicación y presencia**; elegimos 3:

1. **Perfiles Personales:** donde aparece la Concejalía y las personas que trabajamos en ella.
2. **Páginas:** nos permiten clasificar, ordenar y presentar la información que el Servicio de Información Juvenil recibe y genera.
3. **Grupos:** posibilitan la dinamización, el intercambio de información y recursos y la coordinación con jóvenes con los que se está interviniendo.

Esta decisión exige que la incorporación de la nueva **herramienta** sea **asumida por todas las trabajadoras** del Centro; para ello se han creado diferentes **protocolos**:

- *Coordinación:* diseño de la estructura (perfiles, páginas y grupos), calendario de reuniones, distribución de la administración de las páginas y grupos por servicios, criterios y fuentes de información, tiempos estimados de dedicación, privacidad, etc.
- *Comunicación y Dinamización:* número de post por día y semana, calendario para la “subida” de información, usos y límites de las aplicaciones y recursos de Facebook, feedback, respuesta ante la publicidad en los perfiles y páginas, derecho a garantizar un uso responsable que no atente contra las personas, etc.
- *Estilo:* redacción, extensión, formatos, etc.

### Perfiles Personales/profesionales

La creación del perfil nos permite identificar la Concejalía y a las personas que trabajamos en ella en la Red. A través de los perfiles **buscamos**:

- Hacer “amigos/as”.
- Visibilizar la Concejalía, sus programas y servicios y las personas que trabajamos en ella.
- Establecer un contacto directo con los/as jóvenes.
- Dinamizar los grupos.

Hemos creado **dos tipos de perfiles**:

- a. El perfil **de la Concejalía**, “Juventud Majadahonda”. De él salen el resto de páginas y grupos.

El contenido de este perfil (información y muro), está especialmente dirigido a los programas, servicios y actividades del municipio, con mayor protagonismo de las realizadas desde el Centro Juvenil.



- b. Los perfiles **del personal técnico de la Concejalía**, apoyan el perfil “Juventud Majadahonda”, dotándolo de contenido y dinamizando los diferentes grupos y páginas.

Los perfiles personales-profesionales están creados por el personal técnico y asociados a su cuenta de correo; en ellos aparece el nombre de la técnica y el servicio o programa en el que trabaja. En la **información de perfil** encontramos una descripción del programa y el contacto (teléfono, mail, enlace a la Web del Ayuntamiento). En el *muro* compartimos aquella información del *muro* de “Juventud Majadahonda” o de las páginas más relevante.

Los perfiles personales- profesionales son especialmente útiles para dinamizar los grupos y páginas y permiten una comunicación más directa y “tradicional”, al modo de la red social, a través de mensajes privados o post en el muro.

Nos permiten relacionarnos desde una identidad concreta dentro de la institución, facilitando mayor visibilidad de los programas y cercanía.

Hemos creado **5 perfiles personales-profesionales**:

1. *Cris Opim* (asociado a la Oficina de Programas Internacionales de Majadahonda).
2. *Chus Sij y Bego Sij* (asociados al Servicio de Información Juvenil).
3. *Ana Dinamízate* (asociado al Programa de Intervención y Dinamización de Centros de Secundaria).

4. *Lola PIV* (asociado al Punto de Información de Voluntariado).
5. *Marina Escuela de Animación* (asociado a la Escuela Pública de Animación de Majadahonda).



## Páginas

Nos permiten clasificar, ordenar y presentar la información que el Servicio de Información Juvenil recibe y genera. Con las páginas **buscamos:**

- Difundir la información del Servicio de Información Juvenil.
- Generar espacios de intercambio de información y recursos.

**Recursos** que posibilitan: muro, notas estables, seguidores/as ilimitados/as, y estadísticas de uso.

A través del perfil “Juventud Majadahonda” se crean las siguientes páginas:



### **Emancipación Juventud Majadahonda.**

Recursos para la búsqueda de empleo, información sobre vivienda, asesoramiento para emprendedores, convocatorias de empleo y o t r o s servicios útiles.

**Administrada por:** Bego Sij; Chus Sij y Cris Opim.



### **Becas Juventud Majadahonda.**

Principales tipos de becas existentes, diferentes organismos e instituciones que las convocan, requisitos que se exigen para cada una de ellas y las convocatorias y plazos para solicitarlas.

**Administrada por:** Bego Sij, Chus Sij y Cris Opim.



### **Movilidad Juventud Majadahonda**

Opciones que existen para salir al extranjero ya sea a estudiar, trabajar, hacer un voluntariado de corta o larga duración o participar en intercambios juveniles,...

**Administrada por:** Cris Opim.



### **Educación Juventud Majadahonda**

Temas relacionados con el sistema educativo y otras vías formativas.

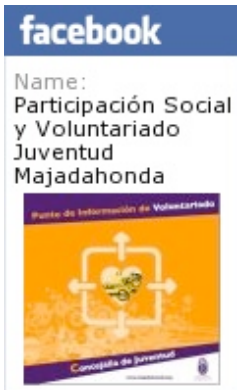
**Administrada por:** Ana Dinamízate y Marina Escuela de Animación.



### **Actividades Juventud Majadahonda**

Presentación de recursos de ocio y tiempo libre, con objeto de facilitar el acceso a todo tipo de actividades culturales, deportivas, artísticas, de naturaleza...

**Administrada por:** Bego Sij, Chus Sij y Ana Dinamízate.



### **Participación Social y Voluntariado Juventud Majadahonda**

Proyectos, actividades, subvenciones, ayudas y ofertas de voluntariado y formación que realicen entidades del tercer sector o que estén dirigidas a este.

**Administrada por:** Lola PIV y Marina Escuela Animación.



### **Majariegos y Majariegas por el Mundo**

Intercambio de información práctica para aquellas personas que proyectan visitar diferentes ciudades: alojamientos, transporte, lugares de interés,...

**Administrada por:** Marina Escuela de Animación.

## **Grupos**

Facilitan el trabajo *online* con aquellos grupos de jóvenes con los que intervenimos en espacios *offline*. Con los grupos **buscamos**:

- La coordinación.
- El intercambio de información y recursos.
- El seguimiento de la intervención.

**Recursos** que posibilitan: muro, álbumes de fotos, documentos y opciones de privacidad.

A través del perfil “Juventud Majadahonda” se crean los siguientes **grupos**:

- **Monitores/as Tiempo Libre 2011/ 2012**; para facilitar la comunicación y coordinación entre los/as futuros/as monitores/as y la Escuela de Animación de Majadahonda.
- **Equipo “Creando Escuela”**; para promover la comunicación y coordinación entre los antiguos/as monitores/as que han pasado por la Escuela de Animación de Majadahonda, y siguen vinculados/as a ésta en diferentes proyectos y actividades.
- **Servicio de Voluntariado Europeo**; aspira a favorecer una comunicación fluida entre las personas que están buscando un voluntariado europeo y la Oficina de Programas Internacionales de Majadahonda.

## **Cómo sé que los/as jóvenes saben: Herramientas de Seguimiento y Evaluación**

Los objetivos y la estructura descritos en las páginas anteriores requieren de un sistema de seguimiento y evaluación que nos permita conocer el alcance y la utilidad de la herramienta.

Facebook cuenta con algunas **aplicaciones que nos pueden ayudar en esta labor**:

1. La opción “me gusta” en los comentarios. Nos permite conocer la valoración sobre la información vertida en los perfiles, páginas y grupos.
2. La opción “compartir” en los comentario. Nos informa quién ha compartido qué, ofreciendo una idea de aquellas informaciones que resultan más interesantes.
3. El botón “me gusta” en las páginas. Muestra el número de seguidores/as de la página, a los/as que les llegarán las actualizaciones de éstas, es decir, cuántas personas están mostrando interés por el contenido vertido en cada una de ellas.
4. Las estadísticas que ofrece Facebook en las páginas, donde se especifican los/as usuarios/as por día, semana y mes y las interacciones (vista de comentarios y comentarios).
5. Los comentarios en post, fotos y muros de perfiles y páginas. Nos devuelven las impresiones y sensaciones que generan las informaciones subidas. Y nos permiten ir conociendo el grado de aceptación y cercanía en el espacio de la red social.
6. Que compartan post subidos por ellos/as en los muros de perfiles y páginas de la Concejalía. Otorgando a estas capacidad de difusión.

7. Recibir mensajes privados. Solicitando más información sobre alguno de los temas subidos a la red social o algún otro tipo de información.

8. Recibir solicitudes de amistad. Ya que todos nuestros perfiles y páginas son públicas, recibir solicitudes de amistad implica cierto interés en el seguimiento de la información publicada, ya que al ser “amigos/as”, las actualizaciones aparecerán en su *página de inicio*. También puede indicar un deseo compulsivo por aumentar el número de “amistades”.

9. La respuesta ante la creación de eventos, no sólo a nivel cuantitativo sino también cualitativo (tipo de post que realizan en él, interés demostrado,...).

**Otros** mecanismos que nos permitan conocer el alcance y utilidad de la herramienta:

10. La incorporación en las fichas de inscripción de actividades y cursos de esta nueva vía de acceso a la información nos permite contabilizar el número de personas que acceden a través de ésta.

11. Preguntar y registrar en las consultas presenciales y telefónicas cómo han accedido al servicio, incorporando esta nueva vía.

12. La asistencia a actividades programadas en las que se haya utilizado el Facebook como herramienta de difusión. También puede ser interesante comparándola con la capacidad de convocatoria de esa misma actividad sin haber utilizado la red social en meses anteriores.

Ninguna de estas herramientas por si solas nos ofrece una única interpretación, pues los matices se amplían y las subjetividades entran en escena pero si nos facilitan pistas a seguir. También es necesario insistir en que perdemos capacidad de cuantificar el interés o seguimiento de los perfiles y las páginas al estar abiertas. Muchos/as jóvenes pueden estar interesados/as en la información descrita y no solicitar “amistad” en un perfil, ni dar al botón de “me gusta” en una página para no recibir continuas actualizaciones pero si estar dispuesto a buscar la información cuando les interese o la necesiten.

## **Algunas reflexiones a modo de cierre**

En estas páginas hemos querido compartir y resumir una experiencia que está en periodo de prueba, que aún miramos con cautela.

El trabajo planteado sólo pretende poner sobre la mesa una idea, que sabemos no es nueva ni exclusiva, sobre la que seguir reflexionando y construyendo el tratamiento y acceso a la información y a los programas y servicios de juventud.

Nos parece una apuesta interesante y necesaria desde los Servicios Municipales de Juventud pues nos ha permitido profundizar en el mundo de las redes sociales y sus usos por parte de la población juvenil, mantener intensos debates sobre el derecho a la intimidad, enfrentarnos desde un planteamiento teórico y más reposado a nuestra propia intervención e incorporar nuevas herramientas que estaban a nuestro alcance.

Muchas gracias por vuestra atención.

El equipo de la Concejalía de Juventud de Majadahonda.