



# **Guia per al desplegament operatiu de la qualitat de l'atenció jove**

**Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Treball,  
Afers Socials i Famílies**

# **Guia per al desplegament operatiu de la qualitat de l'atenció jove**

**Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil**

# Índex

**1. Presentació** — pàg. 5

**2. Justificació** — pàg. 7

**3. Objectius** — pàg. 9

**4. Aspectes metodològics** — pàg. 10

**5. Qüestions transversals a la pràctica professional** — pàg. 12

**6. Conceptes clau en matèria de qualitat** — pàg. 15

**7. Mapa de processos** — pàg. 18

**8. Descripció de procediments** — pàg. 21

**9. Bibliografia** — pàg. 22

**10. Agraïments** — pàg. 23

**PO-01 Detecció de necessitats, interessos i tendències** — pàg. 25

01. Definició — pàg. 26

02. Emmarcament — pàg. 27

03. Objectius — pàg. 28

04. Abast — pàg. 28

05. Competències bàsiques dels professionals — pàg. 28

06. Diagrama de flux — pàg. 29

07. Desenvolupament del procediment — pàg. 30

08. Especificitats del procediment — pàg. 39

09. Recursos — pàg. 40

10. Control documental — pàg. 42

11. Indicadors de qualitat — pàg. 43

12. Fitxes dels Indicadors de qualitat — pàg. 44

13. Conceptes — pàg. 50

**PO-02 Gestió de la informació** — pàg. 52

01. Definició — pàg. 53

02. Emmarcament — pàg. 54

03. Objectius — pàg. 55
04. Abast — pàg. 55
05. Competències bàsiques dels professionals — pàg. 55
06. Diagrama de flux — pàg. 56
07. Desenvolupament del procediment — pàg. 57
08. Especificitats del procediment — pàg. 72
09. Recursos — pàg. 73
10. Control documental — pàg. 75
11. Indicadors de qualitat — pàg. 76
12. Fitxes dels Indicadors de qualitat — pàg. 77
13. Conceptes — pàg. 81

#### **PO-03 Dinamització de la informació** — pàg. 84

01. Definició — pàg. 85
02. Emmarcament — pàg. 86
03. Objectius — pàg. 87
04. Abast — pàg. 87
05. Competències bàsiques dels professionals — pàg. 87
06. Diagrama de flux — pàg. 88
07. Desenvolupament del procediment — pàg. 89
08. Especificitats del procediment — pàg. 100
09. Recursos — pàg. 101
10. Control documental — pàg. 103
11. Indicadors de qualitat — pàg. 104
12. Fitxes dels Indicadors de qualitat — pàg. 105
13. Conceptes — pàg. 110

#### **PO-06 Orientació i Assessorament** — pàg. 112

01. Definició — pàg. 113
02. Emmarcament — pàg. 114
03. Objectius — pàg. 115
04. Abast — pàg. 115
05. Competències bàsiques dels professionals — pàg. 115
06. Diagrama de flux — pàg. 116
07. Desenvolupament del procediment — pàg. 117
08. Especificitats del procediment — pàg. 126
09. Recursos — pàg. 127
10. Control documental — pàg. 129
11. Indicadors de qualitat — pàg. 130
12. Fitxes dels Indicadors de qualitat — pàg. 131
13. Conceptes — pàg. 138

# 1. Presentació

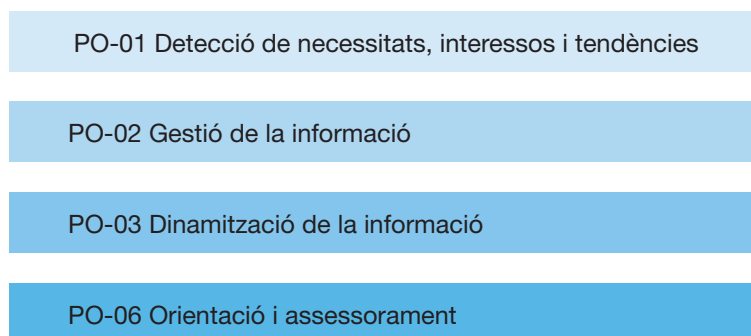
La GUIA que es presenta a continuació és un sistema de gestió de la qualitat de l'atenció jove, que estableix uns processos de treball comuns als serveis d'informació, orientació i assessorament juvenil (SIOAJ) que formen part de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil (XNEJ).

La seva elaboració ha estat **impulsada per l'Agència Catalana de la Joventut (ACJ)**, mitjançant la Comissió Tècnica Assessora (CTA) en el marc de la millora contínua de la qualitat de l'atenció prestada. Hi han **participat un nombre important de professionals** que treballen en els SIOAJ.

El sistema de gestió de la qualitat de l'atenció jove es pot fer des de molts enfocaments; l'ACJ ha apostat per un **enfocament pràctic**, té una clara voluntat d'ajudar a **disseminar la cultura de la qualitat** i els seus principals elements conceptuals i metodològics, oferint un **marc comú** entre els i les professionals que treballen als SIOAJ d'arreu de Catalunya, independentment de la categoria professional.

La GUIA inclou un **mapa de processos** de treball en el qual es representen les principals actuacions que es duen a terme als SIOAJ en tres nivells: processos estratègics, processos operatius i processos de suport. Concretament, el document desenvolupa **quatre processos de treball** de tipus operatiu, que són:

**FIGURA 1. Processos de treball**



Establir el sistema de registre i la definició d'indicadors són eines clau per acompanyar la posada en pràctica del procés, que és tot un repte. Per tant, cada procediment es complementa amb la *descripció dels indicadors* que permeten el monitoratge a partir de la informació registrada.

Tot i l'extensió del document resultant, es recomana llegir-lo en el seu context. En cas que només es llegeixi algun dels procediments, es disposa d'un **díptic de síntesi** dels principals continguts exposats en la part introductòria, que es recomana haver llegit prèviament.

Aquesta primera edició del document **es pot anar complementant** amb millores dels procediments descrits, així com amb nous procediments que es vagin descrivint en desenvolupaments posteriors.

Esperem que aquesta GUIA contribueixi progressivament a assolir nivells més alts de qualitat de l'atenció als SIOAJ. Es recomana als i les professionals comparar la pròpia pràctica amb allò que estableix aquest document i reflexionar sobre les discrepàncies, a fi d'identificar quins canvis cal implementar al propi servei per aproximar-se a allò que es descriu. Es promou, d'aquesta manera, **la millora contínua de la qualitat de l'atenció** i s'incideix en la **prevenció de la variabilitat no desitjada** en la pràctica professional que es duu a terme als SIOAJ, entesa com la diferència que percep la persona

atesa i que no està justificada per la individualització de l'atenció, sinó per no haver definit criteris clars d'actuació en qüestions que és necessari que es facin de manera similar arreu del territori.

No cal dir que els SIOAJ comptaran amb el suport tècnic de l'Agència Catalana de la Joventut de la Direcció General de Joventut per a l'aplicació d'aquesta GUIA.

**Toni Reig i Casassas**

Director general de Joventut

## 2. Justificació

Actualment formen part de la XNEJ més de 300 SIOAJ, on s'inclouen les oficines joves i els punts d'informació juvenil, d'acord amb la normativa vigent.

En el marc de la Llei 33/2010, d'1 d'octubre, de polítiques de joventut i del Pla Nacional de Joventut de Catalunya (PNJCat 2020), els SIOAJ de la Xarxa esdevenen un eix important en matèria d'actuació en polítiques de joventut i un mitjà per facilitar l'emancipació juvenil.

La realitat actual de models diferents dels SIOAJ provoca una forta variabilitat en la definició i la prestació dels serveis que s'ofereixen a les persones joves; aquest fet ha generat la necessitat d'establir uns criteris mínims que, més enllà de la normativa que els regula, garanteixin una atenció jove de qualitat d'acord amb uns processos de treball comuns a tot el territori.

La CTA va establir les línies estratègiques següents per tal d'assolir nivells més alts en l'atenció jove:

1. Millorar els procediments d'atenció de les persones joves, establint uns criteris de qualitat compartits per tots els serveis d'informació, orientació i assessorament juvenil d'àmbit català.
2. Donar eines als serveis d'informació, orientació i assessorament juvenil per tal que puguin incorporar aquests criteris de manera eficient i coordinada.
3. Gestionar amb el màxim d'efectivitat, eficiència i transparència els serveis oferts a les persones joves.
4. Millorar la imatge i el reconeixement dels serveis d'informació, orientació i assessorament juvenil en relació amb altres departaments i agents.

Per tal d'impulsar i garantir aquesta qualitat, l'ACJ ha elaborat aquesta GUIA PER AL DESPLEGAMENT OPERATIU DE LA QUALITAT DE L'ATENCIÓ JOVE.

En la seva elaboració s'han tingut en compte:

- Els principis de la **Carta europea d'informació juvenil** (o Carta Eryica), constitueixen la base dels estàndards mínims i patrons de qualitat que s'han d'establir a cada país com a elements d'un enfocament integral, coherent i coordinat del treball d'informació juvenil, el qual és part integrant de les polítiques de joventut.
- La **qualificació professional en informació juvenil a Catalunya**, document que estableix les competències adquirides mitjançant la formació o l'experiència laboral per a l'exercici professional mantenint el seu reconeixement estatal i europeu.
- Els quatre **principis rectors** que estableix el PNJCat 2020: qualitat, participació, transformació i integralitat i els valors que tenen associats, que han d'impregnar totes les actuacions.

Considerant el principi rector de qualitat, l'ACJ va impulsar el **Pla de qualitat**. Tenia com a finalitat adaptar les noves polítiques en informació juvenil a allò que estableix el PNJCat i millorar l'eficiència i l'efectivitat de la gestió i l'atenció a les persones joves, i esdevenir una xarxa real de treball compartit entre els diferents SIOAJ.

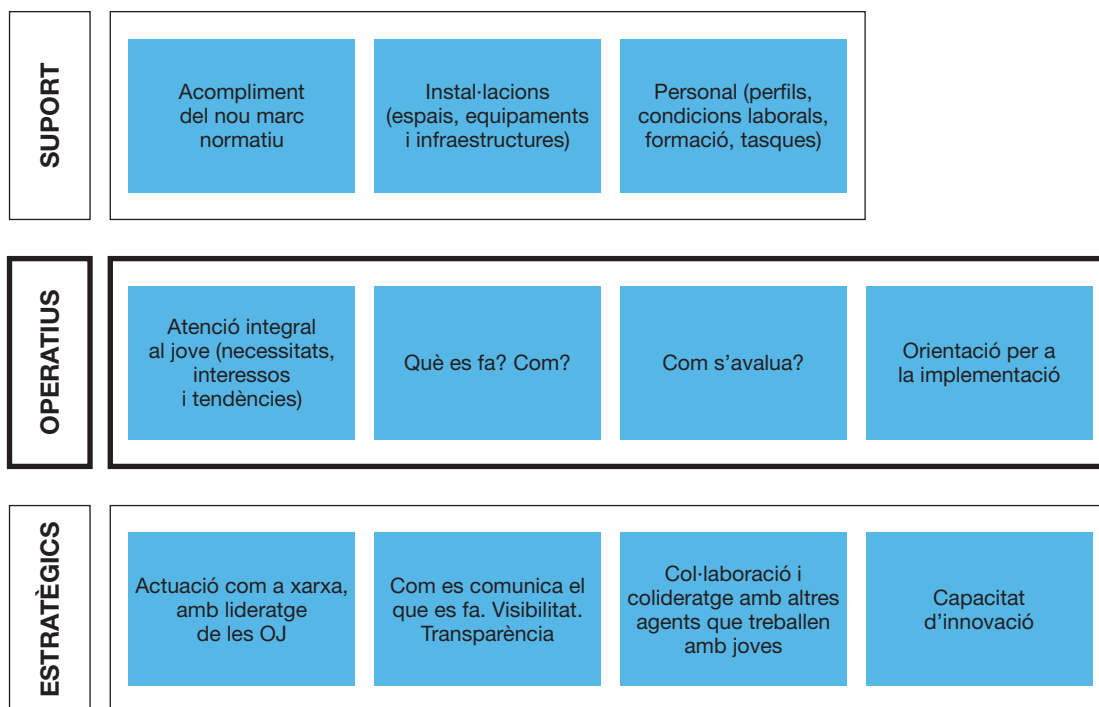
Un pla de qualitat inclou tres nivells d'actuació: de suport, operatiu i estratègic.

El nivell d'actuacions considerades de suport té a veure amb aquells processos de treball necessaris per assegurar que l'operativa pot funcionar: infraestructura, personal, compliment de la normativa, etc.

El nivell operatiu fa referència al que és l'essència dels SIOAJ, que es fa per donar una bona prestació del servei a la persona jove.

Finalment, el nivell d'actuacions considerades de tipus estratègic fa referència a qüestions que esdevenen elements clau per al desenvolupament del sector i es correlacionen amb la visió i l'estratègia.

**FIGURA 2. Nivells d'actuació del Pla de qualitat de la XNEJ**



Considerant el moment de canvi normatiu que s'estava produint i afectava els SIOAJ, es va prioritzar treballar en el segon nivell, de tipus operatiu, destacat en negreta en la figura anterior.

Fruit d'aquesta decisió es va començar a elaborar la GUIA PER AL DESPLEGAMENT OPERATIU DE LA QUALITAT DE L'ATENCIÓ JOVE. Aquesta GUIA permet tenir més repercussió en la prestació del servei a la persona jove i fa més visible la qualitat en sentit genèric als i les professionals.

Entre les diferents actuacions que es podien dur a terme en aquest nivell, l'elaboració del mapa de processos es va considerar el punt de partida necessari que permetria desenvolupaments posteriors.

Igualment, semblava necessària la descripció d'algun procés de treball referit a la informació juvenil. En el desenvolupament inicial es va decidir prioritzar amb la CTA de manera consensuada quatre dels processos de treball de tipus operatiu que configuraven el mapa de processos.

Aquest desenvolupament no suposava pas el disseny integral de la totalitat d'un pla de qualitat, però, sens dubte, permetia avançar en el desplegament operatiu de la qualitat a la XNEJ, d'acord amb el que preveien els principis de la Carta Eryica, la qualificació professional, el PNJCat 2020 i la CTA.



## 3. Objectius

Com s'ha dit anteriorment, la descripció dels processos de treball té com a **finalitat** contribuir a disseminar la cultura de la qualitat entre els professionals que treballen en els SIOAJ de la XNEJ, ofereix un marc comú i facilita la posada en pràctica d'allò descrit.

Aquesta finalitat està directament relacionada amb les línies estratègiques en matèria de qualitat que va establir la CTA i que s'han esmentat prèviament.

Els objectius generals que es pretenen assolir concretament mitjançant l'elaboració i la implementació d'aquesta GUIA són els següents:

**FIGURA 3. Objectius generals**

1. Sistematitzar el procediment de treball per realitzar els processos operatius prioritzats, assegurant que els criteris bàsics de qualitat són considerats en la prestació de l'atenció als diferents grups d'interès.

2. Minimitzar la variabilitat no desitjada en la prestació de l'atenció esdevenint un marc comú per a tots els professionals dels SIOAJ de la XNEJ.

3. Identificar els recursos que necessiten els equips per desenvolupar els procediments de treball descrits i planificar-ne el desenvolupament.

4. Dissenyar un sistema de mesura per monitorar el grau d'implementació dels procediments prioritzats.

A continuació es descriu la metodologia que ha permès elaborar aquest document i, per tant, ha contribuït a l'assoliment d'aquests objectius generals.

## 4. Aspectes metodològics

Tot seguit s'explica la metodologia que ha permès desenvolupar el mapa de processos i descriure els quatre primers processos de treball inclosos en aquest document. Es van establir les fases de treball següents:

**FIGURA 4. Fases del projecte**

1. Com s'està treballant la informació juvenil. Mapa de processos
2. Consens amb un grup d'experts. Selecció de processos a desenvolupar
3. Identificació de la pràctica correcta
4. Descripció dels quatre procediments de treball
5. Consens amb un grup d'experts de les descripcions
6. Sistema de seguiment dels quatre procediments
7. Recomanacions per afavorir la implantació d'allò planificat

S'ha treballat amb els quatre nivells que mostra la figura següent, que han comptat amb el suport metodològic de personal de l'Institut Universitari Avedis Donabedian - UAB.

**FIGURA 5. Nivells de participació**



La coordinació de qualitat ha estat assumida per tècnics i tècniques de l'ACJ.

El grup motor de tot el procés –i ho serà de la implantació posterior- ha estat la CTA.

Igualment, ha estat fonamental l'aportació de les persones entrevistades i de les que han estat convidades a formar part dels diferents grups de treball que havien de permetre reunir la informació necessària per documentar els procediments prioritzats.

Així mateix, l'octubre de 2014 es va aprofitar l'oportunitat que suposava la realització de la Trobada en Informació Juvenil Innova't, en la qual van participar uns 150 professionals. Es va dedicar un dels tallers de la tarda, mitjançant una dinàmica participativa, a recollir les principals actuacions dels quatre processos prioritzats.

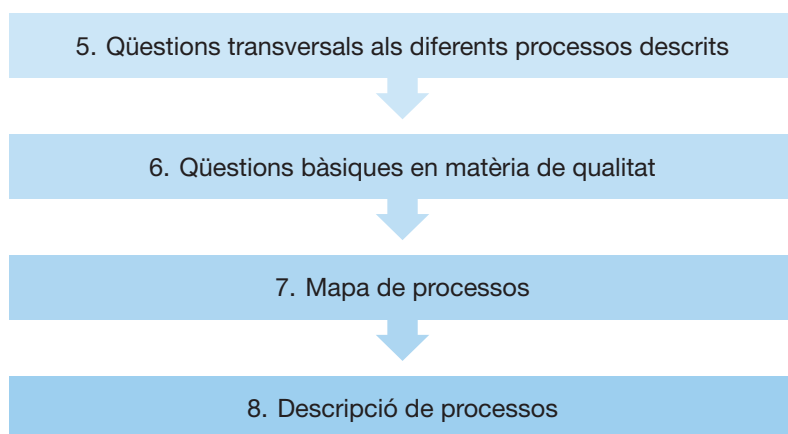
A partir de la informació recollida en aquesta Jornada i en la resta d'activitats, complementada amb la revisió bibliogràfica que es va fer (vegeu la bibliografia), es va redactar una primera versió dels procediments que ha estat completada i revisada posteriorment de manera inicial pels membres de la CTA i pels tècnics que van portar a terme la coordinació de qualitat.

En la fase següent, professionals de diferents territoris han revisat les versions preliminars dels procediments, per comprovar la comprensió correcta i identificar si mancaven continguts significatius.

Ha estat un treball col·laboratiu en el qual han participat unes dues-centes persones amb diferents intensitats.

La CTA i els tècnics que van portar a terme la coordinació de qualitat han revisat la versió final dels procediments i incorporat les darreres esmenes. El producte resultant és el que consta en aquest document. Inclou quatre elements diferenciats que s'enuncien a la figura següent:

**FIGURA 6. Continguts elaborats**



El primer d'aquests productes resultants es presenta a continuació, amb la finalitat d'oferir una visió global de les qüestions tècniques que són aplicables en tots els procediments descrits.

## 5. Qüestions transversals a la pràctica professional

Algunes qüestions transversals a la pràctica professional dels SIOAJ de la XNEJ que haurien de constar en la descripció de cadascun dels procediments, han estat descrites en aquest bloc que es presenta a continuació, per evitar redundàncies i facilitar-ne la lectura.

S'han inclòs en aquest apartat aspectes de tipus tècnic; alguns són bàsics i altres es desprenen dels resultats de la diagnosi dels serveis, del desenvolupament del marc normatiu i polític que afecta els SIOAJ i condicionen, per tant, la prestació d'una atenció de qualitat.

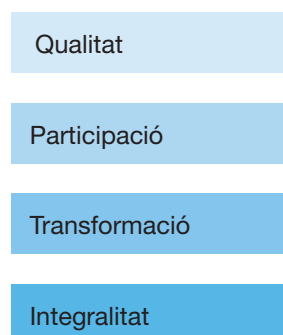
Un **SIOAJ és un servei** que dóna informació, orientació, i pot oferir assessorament, acompanyament i tramitació de serveis, elabora i dinamitza informació i disposa d'unes infraestructures, eines i recursos que permeten proporcionar un servei integral a la persona jove en qualsevol àmbit del seu interès de manera gratuïta, posant especial èmfasi en l'atenció personalitzada i adaptada a les necessitats individuals, garantint l'anonimat de l'usuari i la confidencialitat de la informació facilitada.

Disposa d'**informació adaptada a edats** compreses entre els 16 i els 29 anys, tot i que es considera també l'atenció a les franges d'edat següents:

- De 12 a 15 anys, en el marc de la preadolescència. Cal vetllar perquè tinguin accés especialment a continguts de salut i itineraris formatius. Ho poden fer mitjançant una descentralització dins el centre d'educació secundària o des del mateix SIOAJ.
- De 30 a 35 anys, en el marc del procés d'emancipació. És necessari facilitar l'accés a temàtiques d'habitatge, treball i orientació professional.

El PNJCat 2020 proposa uns principis rectors que conceptualitzen una manera d'entendre i de desenvolupar les polítiques de joventut. L'aplicació d'aquests principis permetrà augmentar la incidència i els resultats de la intervenció, millorar-la i avançar en la missió del PNJCat. Són els següents:

**FIGURA 7. Principis rectors**



Cadascun d'aquests principis rectors conté uns valors associats que han d'impregnar totes les actuacions que s'ubiquen en el marc de les polítiques de joventut. Aquests valors suposen un primer pas per convertir els principis rectors en criteris metodològics, atès que ajuden a consolidar el contingut.

Per tal de prestar una atenció de qualitat es recomana el següent:

- Que el nombre d'**hores mínimes d'atenció a la persona jove** dels SIOAJ que ofereixen els nivells d'atenció, informació, orientació i alguna assessoria sigui de 24 hores setmanals, repartides en horari de matí i de tarda; a la resta de SIOAJ, les hores mínimes d'atenció han de ser de 12 setmanals.
- Respecte als professionals que treballen al servei, cal destinar més o menys recursos en funció de les demandes detectades en les persones joves del territori. No obstant això, per al desenvolupament correcte de l'encàrrec, es recomana una **contractació mínima** de 55 hores setmanals en els SIOAJ que ofereixen els nivells d'atenció, informació i orientació i disposen d'alguna assessoria, i de 20 hores setmanals en la resta.
- De les hores contractades, cal preveure que el 40% s'han de destinar a fer **tasques internes** i no d'atenció directa a les persones joves. Alguns exemples són: la preparació i l'organització de material, el treball en xarxa, la planificació d'accions dirigides als i les joves, les reunions d'equip i altres de naturalesa anàloga. A més, el professional ha de prendre part en activitats de participació comunitària i de millora contínua de la qualitat de l'atenció al mateix servei, i assumir les responsabilitats que se li assignin.
- Per prestar un servei de qualitat, és clau que cada professional que treballa als SIOAJ compti amb un **pla de formació contínua anual**, elaborat a partir de la detecció de necessitats formatives de cadascú.

A continuació es descriuen els tres perfils professionals que es treballen als SIOAJ: informador/a responsable, informador/a i assessor/a.

#### **a. Informador/a responsable**

Cal que estigui contractat a jornada plena als SIOAJ que ofereixin els nivells d'atenció, informació, orientació i alguna assessoria; a la resta de SIOAJ, 20 hores setmanals com a mínim.

Cal que tingui titulació universitària, preferentment de l'àmbit social, i amb especialització en informació i orientació juvenil.

Ha d'exercir un lideratge clar, que faciliti als professionals que treballen el desenvolupament correcte de l'encàrrec. Entre les seves responsabilitats consten la gestió de les persones que treballen, la gestió econòmica, la supervisió de l'elaboració i el desenvolupament de programes i el funcionament correcte del servei en general. També s'encarrega de la coordinació institucional: fa de pont entre el tècnic de joventut municipal i el SIOAJ, participa en la planificació de polítiques de joventut i vetlla perquè aquestes es duguin a terme al SIOAJ.

Ha de proporcionar atenció directa.

#### **b. Informador/a**

Habitualment treballa als SIOAJ que ofereixin els nivells d'atenció, informació, orientació i alguna assessoria, ja que és el professional que completa la resta de la jornada laboral per garantir la prestació setmanal del nombre d'hores establert. També destina el 40% de la jornada laboral a fer tasques internes en informació juvenil.

Cal que tingui el nivell 3, tècnic superior, corresponent als cicles formatius de grau superior i als certificats de professionalitat d'aquest nivell. En el cas que treballi en les descentralitzacions que no siguin d'assessoria, també cal tenir aquesta titulació mínima.

#### **c. Assessor/a**

Professional amb titulació universitària que ha d'acreditar l'especialitat en el tema sobre el qual faci l'assessorament. Treballa als SIOAJ que ofereixin els nivells d'atenció, informació, orientació i alguna assessoria.

Respecte a l'**equipament**, ha de ser de fàcil accés, visible, amb centralitat geogràfica o en zones de trànsit juvenil. Ha d'estar ben indicat i a peu de carrer. Cal tenir en compte els criteris següents:

- Garantir el compliment de la normativa vigent en els temes de seguretat, d'emergència i d'accessibilitat: l'equipament i el seu mobiliari han d'estar adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.
- Vetllar per la neteja i la higiene de tot l'equipament.
- Establir com a prioritats els criteris de funcionalitat, tant en el disseny de l'espai com en els materials i el mobiliari.
- Oferir una estètica atractiva per a les persones joves, sense que això signifiqui caure en estri-dències o aspectes de disseny que suposin l'allunyament de possibles persones usuàries.
- Promoure el compliment del màxim nombre de paràmetres sostenibles (consums, mobiliari, ús de materials fungibles, reciclatge...).

Cal que els SIOAJ disposin d'**eines de comunicació o d'interrelació telemàtiques** i que els professionals mantinguin les seves competències actualitzades en aquesta matèria, per tal de donar resposta a les necessitats actuals dels joves.

Finalment, es destaca la necessitat de ser rigorosos i sistemàtics en el **registre de la informació de l'atenció** prestada en la base de dades dissenyada a aquest efecte, com a pas previ per disposar de dades objectives i fiables en fer el seguiment i l'avaluació de l'atenció prestada. En aquest sentit, una de les actuacions de la XNEJ, duta a terme el gener del 2011, va ser oferir a tots els SIOAJ l'aplicació informàtica Registre de consultes, dissenyada a mida. Aquesta eina pretén unificar el sistema de registre per tal d'obtenir, de forma sistemàtica i contínua, informació de les peticions d'informació de les persones joves ateses. Si s'actualitza de manera sistemàtica, esdevé una font d'informació fiable que pot ajudar els SIOAJ en l'avaluació i la millora dels serveis.

## 6. Conceptes clau en matèria de qualitat

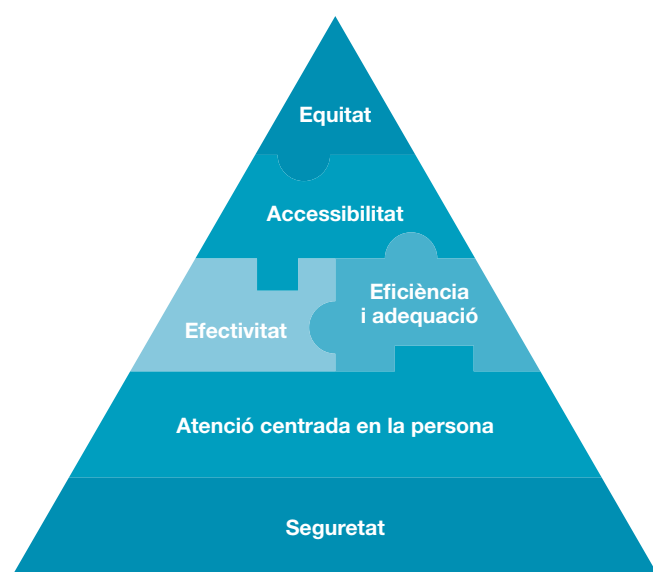
També per evitar redundàncies en la lectura dels procediments, en el punt següent es fa un emmarcament teòric dels principals conceptes referits a la qualitat, que contribuirà a la millor comprensió de les descripcions dels processos de treball i a disseminar la cultura de la qualitat. Es pren com a punt de partida d'aquest bloc estableix el principi rector qualitat del PNJCat 2020 (... rigorosa "voluntat de fer-ho bé", que incorpora criteris de qualitat, eficiència i eficàcia).

Cadascú té una percepció subjectiva sobre el que significa fer-ho bé; per tant, esdevé necessari clarificar el significat de la qualitat de l'atenció aplicada a l'atenció que es presta als SIOAJ.

De les moltes definicions existents, es pren com a punt de partida la que preveu la norma ISO: qualitat és el grau en què les característiques d'un producte o servei compleixen els objectius pels quals va ser creat. Fa emergir tres conceptes fonamentals per entendre la qualitat, que s'aclareixen a continuació:

1. El terme *grau* ens remet a 'la qualitat com quelcom avaluable, és a dir, del que hem de tenir alguna mesura que demostrï si estem treballant millor o pitjor que abans'. Cal parar atenció al fet que la definició no ens remet la mesura de la quantitat de feina feta, que serien dades d'activitat, sinó a quant de bé s'està fent una acció. És a dir, es poden fer moltes atencions inicials però estar fent-les amb un nivell de qualitat molt baix.
2. Les característiques de la qualitat ens remeten a la qualitat com a concepte multidimensional i, per tant, complex. Allò que fa percebre que el servei és de qualitat és fruit d'una combinació de factors, que cada persona pondera de manera diferent. Hi ha moltes classificacions de quines són les dimensions de la qualitat, però la de l'Institut of Medicine s'adequa força bé a la realitat dels SIOAJ. Es mostren en la figura següent.

**FIGURA 8. Dimensions de la qualitat**



Font: Institute of Medicine (IOM) (2001). «Crossing de Quality Chasm. A New Health System for the 21st Century».

El redisseny d'un servei d'aquest tipus ha de procurar considerar les diferents dimensions de qualitat.

3. No es poden perdre de vista els objectius pels quals va ser creat el servei i l'encàrrec que tenen els professionals que hi treballen, ja que l'atenció prestada s'hi ha d'ajustar per donar resposta i és aquest també un concepte a tenir en compte en pensar en la qualitat del servei. Els SIOAJ desenvolupen l'encàrrec que els diposita l'Administració pública; tenen com a finalitat esdevenir la porta d'entrada única a la informació juvenil i a l'orientació de qualitat. Tenen el repte, a més, d'implementar el nou marc normatiu que s'està desplegant per fer avançar el sector.

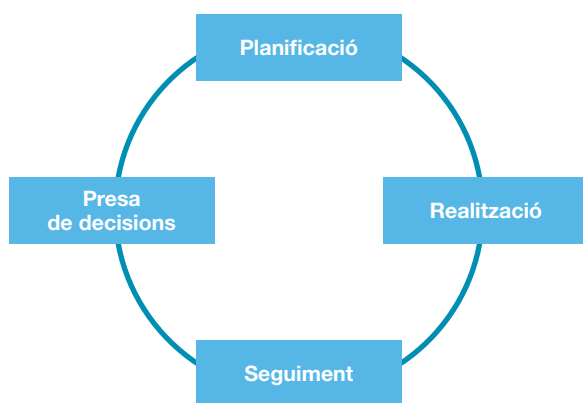
Entès el concepte de qualitat, que ha inspirat l'elaboració d'aquest document, cal introduir la metodologia de millora contínua de la qualitat, que ha de permetre a les organitzacions avançar cap a l'excel·lència.

Establir la bona pràctica implica que allò que descriu cada procediment és el que s'hauria de fer sistemàticament per fer correctament cadascuna de les activitats que inclou. Es tracta del mínim que hauria de ser compartit per tots els professionals d'arreu de Catalunya.

A partir de la presentació d'aquest document, l'equip de cada servei ha d'identificar els problemes que tenen els SIOAJ per treballar d'acord amb allò definit com a bona pràctica en aquest document i prioritzar-los, sent conscients del límit en el nombre de canvis que es poden fer en una organització.

Dels problemes més significatius, s'han de buscar les causes de per què és difícil treballar així. Determinar la causa que té més pes en el problema és clau per dissenyar accions de millora que permetin incidir-hi, impulsant els cicles de millora PDCA, que és la principal eina metodològica amb què es treballa:

**FIGURA 9. Cicle de millora PDCA (Plan – Do – Check - Act)**



Font: elaboració pròpia.

Fer una planificació correcta, acompanyar la implementació d'allò planificat, amb un seguiment i monitoratge de la pràctica i, finalment, poder-la millorar sembla senzill, però no ho és.

La descripció dels procediments de treball, juntament amb el suport dels diagrames de flux i el disseny d'indicadors de qualitat per poder monitorar les àrees més rellevants de la pràctica professional que recull aquest document, constitueixen elements de gran ajut per facilitar la implementació.

Mentre aquests procediments es duen a terme, cal que els professionals registrin la informació rellevant per disposar de les dades que permetin fer un seguiment acurat de les activitats. Es facilita, d'aquesta manera, el monitoratge que ha de permetre fer l'avaluació posterior i la presa de decisions per impulsar la millora.



Sovint es parla d'avaluar quan veritablement no és ben bé això el que s'està fent. Per exemple, quan es recullen i analitzen xifres d'indicadors d'activitat, com ara el registre de consultes i usuaris. Això no vol dir que no s'hagi de fer, però sí que s'ha de tenir la informació clara que es dona. El registre d'usuaris i de consultes reflecteix el nombre de persones que han visitat el servei i el nombre de consultes que han fet aquests usuaris, i res més. No informa, per exemple, del grau de satisfacció de l'usuari després de fer la consulta. Així doncs, no és un indicador.

L'avaluació és, per tant, una recerca orientada a donar eines per poder prendre decisions raonades. No es tracta només de saber si s'han aconseguit els objectius, sinó que també se'n volen conèixer els efectes, i això implica partir d'uns estàndards definits prèviament i fer judicis de valor sobre el que és correcte i el que no ho és, els estàndards.

El sistema de monitoratge es defineix com l'eina que permet mesurar de manera periòdica i planificada i mitjançant l'ús d'indicadors els aspectes rellevants de la prestació d'un servei. Els principals avantatges que descriu la bibliografia sobre el sistema de monitoratge són:

- Mesura aspectes concrets i específics de l'atenció
- Disposa de resultats quantitius
- Dóna informació vàlida, fiable i objectiva
- Identifica àrees de millora, en ser els indicadors un senyal d'alarma precoç
- Identifica àrees d'excel·lència
- Disposa d'estàndards
- Possibilita la comparació entre serveis *–benchmarking–* per impulsar processos col·laboratius

No s'ha d'oblidar que els indicadors de qualitat no poden ser el model d'atenció ni la meta del servei. No són un sistema per acumular dades ni tampoc poden tenir un caràcter punitiu. Conforme els aspectes que es mesuren es van assolint i consolidant; els indicadors de qualitat han de ser substituïts per uns altres que ajudin l'organització a avançar en el camí de la millora contínua de l'atenció.

El monitoratge continu dels resultats és un requisit de la qualitat. Facilita la detecció d'oportunitats de millora i, per tant, la revisió de les activitats que es realitzen. L'avaluació, entesa com l'anàlisi dels resultats del sistema de monitoratge, s'ha de considerar com un sistema d'aprenentatge de l'experiència. El monitoratge i l'avaluació són parts integrants del procés de treball.

Els indicadors de qualitat dissenyats en descriure els procediments constitueixen un primer punt de partida perquè els professionals dels SIOAJ s'aproximin a la cultura de l'avaluació com a condició necessària per avançar cap a l'excel·lència. L'excel·lència és entesa com la manera de gestionar l'organització i obtenir resultats mitjançant l'aplicació de vuit conceptes fonamentals, que són els següents:

- Orientació a la persona atesa
- Orientació envers els resultats
- Lideratge i coherència
- Gestió per processos i fets
- Desenvolupament i implicació de les persones
- Procés continu d'aprenentatge i millora
- Desenvolupament d'aliances
- Responsabilitat social de l'organització

Confiam que aquests conceptes fonamentals ajudin els professionals dels SIOAJ a compartir la visió cap a l'excel·lència de l'atenció, i que els canvis que progressivament vagin implementant-se als serveis per aproximar l'atenció prestada al que estableix aquest document hi contribueixin.

## 7. Mapa de processos

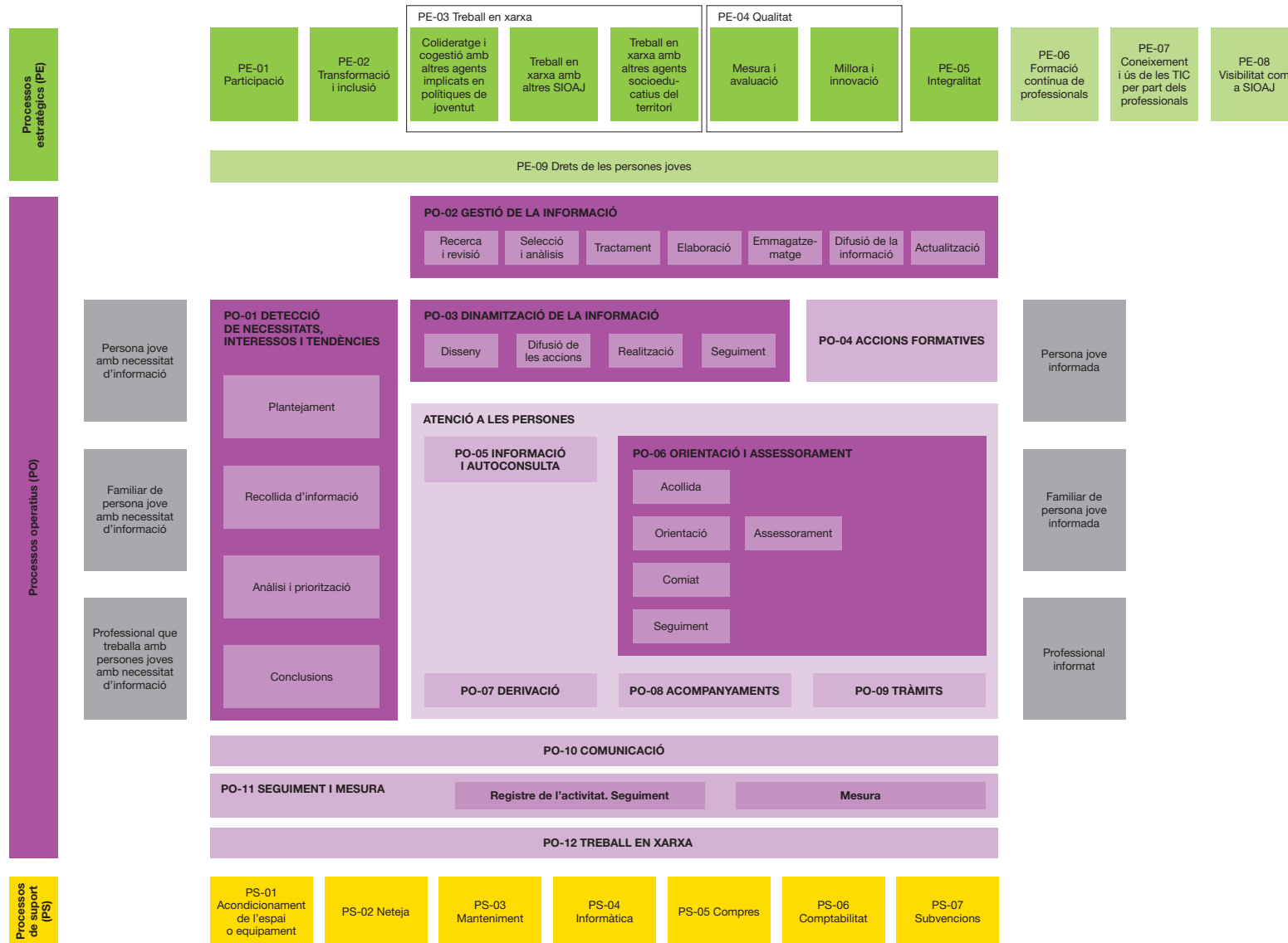
Com s'ha explicat prèviament, el mapa de processos que es presenta a continuació ha estat elaborat de manera consensuada. És una representació gràfica de la seqüència i la interacció dels processos de treball que es duen a terme als SIOAJ, concretament els referits a l'encàrrec d'informació juvenil.

En els mapes de processos se n'identifiquen de tres tipus:

- **Estratègics:** són aquells que determinen les accions a efectuar per complir amb els objectius de l'organització, donant pautes i guies d'actuació que s'apliquen a la resta de processos, per tal que l'organització avanci i assoleixi les estratègies definides. Es mostren a la part superior del mapa de processos.
- **Operatius o clau:** són aquells directament relacionats amb la prestació del servei i l'atenció a les persones. Es mostren a la part mitjana del mapa de processos. Descriuen concretament les principals actuacions dels serveis. Cada SIOAJ, en funció de la seva ubicació geogràfica i les característiques de la població jove del seu àmbit d'actuació, ofereix informació, orientació i assessorament en tots aquells àmbits relacionats amb el procés d'emancipació.
- **De suport:** són aquells que faciliten els recursos necessaris a la resta de processos per assolir la missió de l'organització. Es mostren a la part inferior del mapa de processos.

L'anàlisi del mapa de processos permet entendre de quina manera interactuen els processos i valorar, periòdicament, si la seqüència és l'òptima.

**FIGURA 10. MAPA DE PROCESSOS. Serveis d'informació, orientació i assessorament juvenil (SIOAJ)**



El mapa de processos mostra clarament en la **part superior** els que es consideren processos estratègics, alineats amb els principis rector. En verd més clar figuren els tres processos estratègics que no ho estan, tot i contribuir al desenvolupament dels SIOAJ. En total, al mapa de processos s'han identificat nou processos estratègics.

En la **franja intermèdia** –destacades en color gris– hi ha les *entrades* i les *sortides* referides a les persones ateses en els SIOAJ, bé siguin persones joves, els seus familiars o els professionals que hi treballen.

En total, s'han identificat dotze *processos operatius*, que s'ubiquen també en la franja central del mapa. Figuren, destacats en color lila, els quatre processos operatius *descrits en aquest document*.

La detecció de necessitats, interessos i tendències es fa de manera simultània a la resta de processos i és la base que contribueix a fonamentar la gestió de la informació, l'atenció a les persones i la dinamització de la informació.

Igualment, la gestió de la informació permet disposar d'una informació treballada que resulta clau per prestar una atenció de qualitat als diferents grups d'interès i per fer activitats de dinamització de la informació.

La dinamització de la informació i les accions formatives són una via d'entrada per accedir a altres serveis d'atenció a les persones.

La comunicació, el seguiment i mesura, i el treball en xarxa figuren com a processos en la part central del mapa, i s'entén que tenen un component operatiu i que, en aquesta fase, cal sistematitzar l'execució entre els professionals dels SIOAJ, però també són estratègics, ja que contribueixen enormement a fer avançar els serveis.

Els processos de suport es mostren en la **part inferior** del mapa, i s'entén que són necessaris per fer que la resta funcioni. En total, s'han identificat set processos de suport.

A continuació es descriuen els quatre processos prioritzats en aquesta primera fase, que són els ombrejats en color lila en el mapa.

## 8. Descripció de procediments

Com s'ha explicat prèviament, s'han descrit quatre processos de treball, de tipus operatiu, en forma de procediment. Són els prioritzats amb la CTA:

PO-01 Detecció de necessitats, interessos i tendències

PO-02 Gestió de la informació

PO-03 Dinamització de la informació

PO-06 Orientació i Assessorament

La descripció de cada procediment comença amb la seva *1. Definició* i *2. Emmarcament*—en què indica quin és l'inici i el final del procés, així com la seva interrelació amb la resta de processos que consten en el mapa. Es clarifica quin és l'*3. Objectiu* i l'*4. Abast*—segons com ho entenen els professionals als quals s'aplica el procediment de treball descrit, així com les seves *5. Competències bàsiques*.

A continuació hi ha el *fluxograma* (*6. Diagrama de flux*); és la representació gràfica de les principals actuacions que s'han de realitzar. Permet tenir una visió de conjunt del que es detalla en el següent punt del procediment en forma de taula. El diagrama de flux és presenta de manera interactiva, enllaçant amb les fases, activitats i indicadors del procediment corresponent als apartats de *7. Desenvolupament del procediment* i *12. Fitxes dels indicadors de qualitat*.

Les taules següents dels apartats *7. Desenvolupament del procediment*, *8. Especificitats del procediment*, *9. Recursos* i *10. Control documental* tenen **campus emplenables** per part de cada SIOAJ.

A la taula de *7. Desenvolupament del procediment* es descriuen les *activitats comunes* que s'han de dur a terme a tots els SIOAJ, amb la indicació, a les columnes emplenables, dels *recursos* bàsics que són necessaris per dur-les a terme i els *agents implicats*.

També s'hi inclou, a l'apartat *8. Especificitats del procediment*, una taula en blanc, i a *9. Recursos*, unes files en blanc, per facilitar que cada SIOAJ pugui incorporar les pròpies especificitats en la manera de desenvolupar el procediment de treball estàndard si ho considera necessari i els recursos propis que contribuiran a implementar el que es descriu en el procediment. En un desenvolupament posterior dels procediments descrits, aquestes especificitats i recursos s'analitzaran per identificar bones pràctiques replicables al territori i, per tant, poden convertir-se en part del procediment compartit per tots els SIOAJ en la propera edició.

Per últim, pel que fa a taules emplenables, amb la taula de *10. Control documental* cada SIOAJ mantindrà actualitzades les edicions, modificacions, revisions,... de cada procediment.

En cada procediment s'ha fet una selecció dels aspectes que s'han de mesurar, que estan recollits de manera concisa a la taula de l'apartat *11. Indicadors de qualitat* i fitxes corresponents (12).

La descripció finalitza amb els *13. Conceptes*, glossari que ha de contribuir a crear un vocabulari compartit entre els professionals dels SIOAJ.

## 9. Bibliografia

- Acord GOV/130/2014, de 30 de setembre, pel qual s'aprova el Pla d'actuació de polítiques de joventut de la Generalitat de Catalunya: horitzó 2016.
- *Anexo DLXVII, Cualificación Profesional: Información Juvenil*. Código: SSC567\_3.
- Aplicació informàtica de registre de consultes i serveis dels serveis d'informació juvenil. Fitxa de registre de consultes.
- BOES, M.; CONROY, M.; BERTELS, J. *Good practice in youth information*. Eryica , 2010.
- Catàleg de qualificacions professionals. <[http://aplitic.xtec.cat/e13\\_cfp\\_icqp/gestioRepertoriQP.do?do=detall&idQualificacioProfesional=3821](http://aplitic.xtec.cat/e13_cfp_icqp/gestioRepertoriQP.do?do=detall&idQualificacioProfesional=3821)>.
- DANIELS, P. *Guide to Safety and Quality Online*. Eryica.
- *Document marc. Línies generals de la informació juvenil a Catalunya*. Comissió Tècnica Assessora de la Xarxa d'informació juvenil a Catalunya. 20 de gener de 2010.
- FERNÁNDEZ YUSTE, S. *Guía para la creación de servicios de información juvenil en el exterior*. Red SIJE. Ed. INJUVE. Ministerio de Sanidad, Política social e Igualdad. Dirección General de Ciudadanía en el Exterior. Ministerio de Trabajo e inmigración. 2010.
- Gestió de la qualitat en la informació i l'assessorament als joves. Marc de desenvolupament de competències. Agència Europea d'Informació Juvenil i Assessorament, 2014.
- *Good Practice in Youth Information*. Eryica.
- *Guia breu de tècniques i eines d'anàlisi per a les polítiques de joventut*. Generalitat de Catalunya, Agència Catalana de la Joventut. Observatori Català de la Joventut, 2011.
- *Guia per elaborar la diagnosi del Pla local de joventut*. Generalitat de Catalunya, Agència Catalana de la Joventut. Observatori Català de la Joventut, 2011.
- *La informació juvenil*. Una aposta per la qualitat i el treball en xarxa. Diputació de Barcelona, Xarxa de municipis, 2005. (Col. Eines de treball juvenil núm. 3.)
- MARK, E.; TAYLOR, Coyote, issue 21, publicat per the Council of Europe and the European Commission, setembre de 2014.
- PIÉDROLA i GÓMEZ, A.; FABRA i ANTON, S. (coord.). Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2020. Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar Social i Família, Direcció General de Joventut.
- Pla d'actuació de les polítiques de joventut de la Generalitat de Catalunya: horitzó 2016. Reptes, objectius i actuacions.
- Programes de Joventut. Xarxa Catalana de Serveis d'Informació Juvenil. Memòria 2013.
- Totals entre 01/2014 i 06/2014. Detall de filtres d'exploració: sense filtres aplicats. Agència Catalana de la Joventut. 18/07/2014.
- *Qualificació Informació Juvenil*. Família Professional: Serveissocioculturals i a la comunitat.Codi: SC\_2-567\_3. Nivell: 3. Institut Català de les Qualificacions Professionals

# 10. Agraïments

A les persones membres de la CTA, com a grup motor, per la seva especial dedicació i impuls per iniciar i desenvolupar aquesta Guia:

- Avalos Pérez, Ismael (SIJ A Prop, Montcada i Reixac)
- Corona Calvet, Emilia (Associació Catalana de Professionals de les Polítiques de Joventut)
- Cortés Pinto, Manuel (Associació Catalana de Professionals de les Polítiques de Joventut)
- Dencàs Benito, Ruth (OJ Alt Urgell, La Seu d'Urgell)
- Joan Delgà, Anna (OJ Garrotxa, Olot)
- Pérez Molina, Cristina (Oficina del Pla Jove de la Diputació de Barcelona)
- Recasens Albaladejo, Joan (Direcció de Joventut de l'Ajuntament de Barcelona)
- Rodríguez Bello, Alegria (SIJ Cambrils)

Als tècnics i tècniques de l'Agència Catalana de la Joventut a serveis centrals i a les coordinacions territorials de Joventut (CTJ) com a membres del grup de 'Coordinació de Qualitat':

- Culleré Pie, Míriam (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Tarragona)
- Guiu Cervello, Neus (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Terres de l'Ebre)
- Mor Vals, Glòria (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Lleida)
- Moreras Álvarez, Laura (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Barcelona i coordinació nacional)
- Rodríguez Lucena, Jesusa (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Barcelona i coordinació nacional)
- Sánchez Carrasco, Juanjo (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Barcelona i coordinació nacional)
- Tarrés Mollera, Pau (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Girona)
- Villagrà Rodríguez, Carme (referent territorial Xarxa SIJ a la CTJ a Tarragona)

A la tècnica que ens ha ofert el suport metodològic:

- Herrera Cardenal, Elisabet (Institut Universitari Avedis Donabedian-Universitat Autònoma de Barcelona)

Als altres tècnics i tècniques de l'Agència Catalana de la Joventut i de la Direcció General de Joventut que han contribuït a la realització de la Guia:

- Fabra Anton, Saleta (Pla Nacional de Joventut de Catalunya)
- Lorente Sanz, Glòria (Observatori Català de la Joventut)
- Ollé Planas, M. Rosa (Autoedició i Disseny)
- Perera Faura, Josep Oriol (Centre de Documentació Juvenil)
- Ramos i Acosta, Xavier (Suport al Territori)
- Soler i Martí, Roger (Observatori Català de la Joventut)
- Vallès i López, Núria (Suport al Territori)
- Villaró Lupón, Maria (Autoedició i Disseny)

A les tècniques del Departament de Benestar Social i Família pel seu assessorament:

- Franquet Llorc, Carme (Àrea d'Organització)
- Sala Molins, Gemma (Àrea d'Organització)

A les persones entrevistades i a les que han format part dels diferents grups de treball per la seva qualitat d'expertes:

- Angelats Noguer, Marta (El local, Vilablareix)
- Bassagaña Rico, Clàudia (SCJ del Ripollès, Ripoll)
- Bayer Lloveras, Laura (L'Espai, Roda de Ter)
- Brea Teixidó, Amadeu (Estació Jove, Quart)
- Canyet Nicolau, Cristina (PIJ, Cassà de la Selva)
- Caño Pico, Santi (Sistema Integral d'Informació Juvenil, Barcelona)
- Carbonell González, Carles (El Puntet, Lloret de Mar)
- Caro Sorribes, Helena (PIJ Garcilaso, Barcelona)
- Cívico Moreno, Paloma (CRAJ, Barcelona)
- Contreras Maffioli, Dídac (OJ Garraf)
- Dolcet Falguera, Montse (CRJ Palma, Lleida)
- Domingo Llobet, Gemma (CRJ Palma, Lleida)
- Edo Pineda, Lena (CAAJ, Barcelona)
- Faja Genovés, Teresa (Torelló Jove, Torelló)
- Farriols Conangla, Maika (CIAJ, Barcelona)
- Fort Garcia, Albert (Espai Jove, Calonge)
- Garcia Calderón, Mònica (PIJ, Platja d'Aro)
- Garcia Garcia, M<sup>a</sup> Carmen (CAAJ, Barcelona)
- Garrido Ferrer, Marià (Suport XPIJ, Barcelona)
- Grau Vilamala, Meritxell (Oficina Jove Osona, Vic)
- Guasch Corominas, Núria (CIAJ, Barcelona)
- Hidalgo Cervera, Isabel (Estació Jove, Salt)
- Maideu Martínez, Anna (Flik Flak - Punt Jove, Balenyà)
- Masó Puig, Marta (Can Torronet, Vidreres)
- Miralpeix Bayo, David (Espai Jove, Sant Hilari Sacalm)
- Molas Galobardes, Maria-Ona (Punt Jove el PIPA, Centelles)
- Morillas Esteban, Virginia (El Lloro, El Prat del Llobregat)
- Ontoso Talavera, Eva (OJ Pla de l'Estany - Cal Drac, Banyoles)
- Ortiz de Villacian Rebollo, Eduard (OJ Gironès)
- Puig i Belmonte, Ester (Servei de Joventut, Mancomunitat la Plana)
- Puig i Canet, Agustí (PIJ Empori, Castelló d'Empúries)
- Reyes Garau, Sílvia (assessoria mobilitat internacional, XPIJ Barcelona)
- Ribas Picazo, Emma (OJ Gironès, Girona)
- Rodríguez Diaz, Núria (Espai Jove Cal Bolet, Sant Gregori)
- Rodríguez Reyes, Albí (Oficina Jove Calàbria, Barcelona)
- Salvador i Pujolràs, Mariona (Local Jove, Celrà)
- Sánchez Laguna, Alexis (OJ Alt Empordà, Figueres)
- Soler i Subils, Joaquim (Centre Cívic, Sils)
- Soms Colprim, Roser (Can Tista, Sant Esteve d'en Bas, la Vall d'en Bas)
- Sousa Piñero, Alba (OJ de la Selva, Santa Coloma de Farners)
- Vancells Roldós, Pol (PIJ, Santa Cristina d'Aro)
- Viñas Pous, Anna (El Galliner, Ripoll)

Als més de 150 professionals de joventut assistents a la Trobada en Informació i Orientació Juvenil Innova't (Vic, octubre 2014) i als més 120 assistents a les Jornades de treball 'Pla de Qualitat de de la XNEJ' realitzades a l'octubre i novembre de 2015 a les 5 coordinacions territorials de la Direcció General de Joventut (Tarragona, Girona, Barcelona, Lleida i Tortosa).

A tot@s moltes gràcies per les aportacions a la Guia i la paciència i dedicació en el seu procés d'elaboració que, més enllà d'aquesta primera edició, seguirà creixent comptant amb l'experiència i coneixement de tots aquests i més professionals per tal d'esdevenir i consolidar-se com una eina útil, eficaç i àgil per als tècnics i tècniques en informació i emancipació juvenil de Catalunya, contribuint a la millora contínua de l'atenció jove.



# **PO-01**

## **Detecció de necessitats, interessos i tendències**

**Guia per al desplegament operatiu  
de la qualitat de l'atenció jove**

# 1. Definició

Els Serveis d'Informació, Orientació i Assessorament juvenil (SIOAJ) esdevenen observatoris de la realitat juvenil. D'una banda, els professionals que hi treballen són referents pròxims a les persones joves, els donen facilitats per detectar necessitats i expressar demandes d'informació; de l'altra, treballen en coordinació amb la resta d'agents juvenils, la qual cosa els dóna una visió global de la realitat juvenil del seu territori.

El procés manifesta les activitats que cal fer per **sistematitzar** la detecció de necessitats, interessos i tendències dels diferents grups d'interès dels SIOAJ: especialment les persones joves i els professionals que hi treballen. Es focalitza en el que s'anomena **detecció contínua**, en la qual el paper que té l'informador o informadora com a referent de proximitat per als joves és clau. Es tracta de fer una detecció empírica, d'observació directa, que forma part del dia a dia dels agents de proximitat. No obstant això, s'entén com **un procés de diagnosi**, i, per tant, requereix plantejar-se recollir informació, analitzar-la, prioritzar-la i extreure'n conclusions. Ha d'ajudar tant a confirmar situacions ja conegudes per la pràctica professional com a posar de manifest problemes o situacions que es desconeixen. La detecció, doncs, requereix certa dedicació de recursos que cal preveure.

Una diagnosi pot tenir motivacions diferents, amb un abast i una complexitat més grans o més petits. Tot i no ser objecte d'aquest procediment, val la pena esmentar que els SIOAJ poden detectar altres coses: **la diagnosi puntual o extraordinària i la diagnosi periòdica**.

Es planteja una **diagnosi puntual o extraordinària** quan, arran d'unes circumstàncies específiques, es detecta una problemàtica emergent concreta que afecta les persones joves i es necessita millorar-ne el coneixement, per tal de replantejar i analitzar les activitats que es fan per reorientar-les. També, una part important d'aquest tipus de diagnosi es fan quan es planteja la possibilitat d'impulsar un projecte o actuació nous, per detectar i caracteritzar les problemàtiques socials que la intervenció pública pretén mitigar o transformar. En la majoria dels casos aquesta diagnosi es focalitza en un tema concret i s'aborden les seves causes específiques.

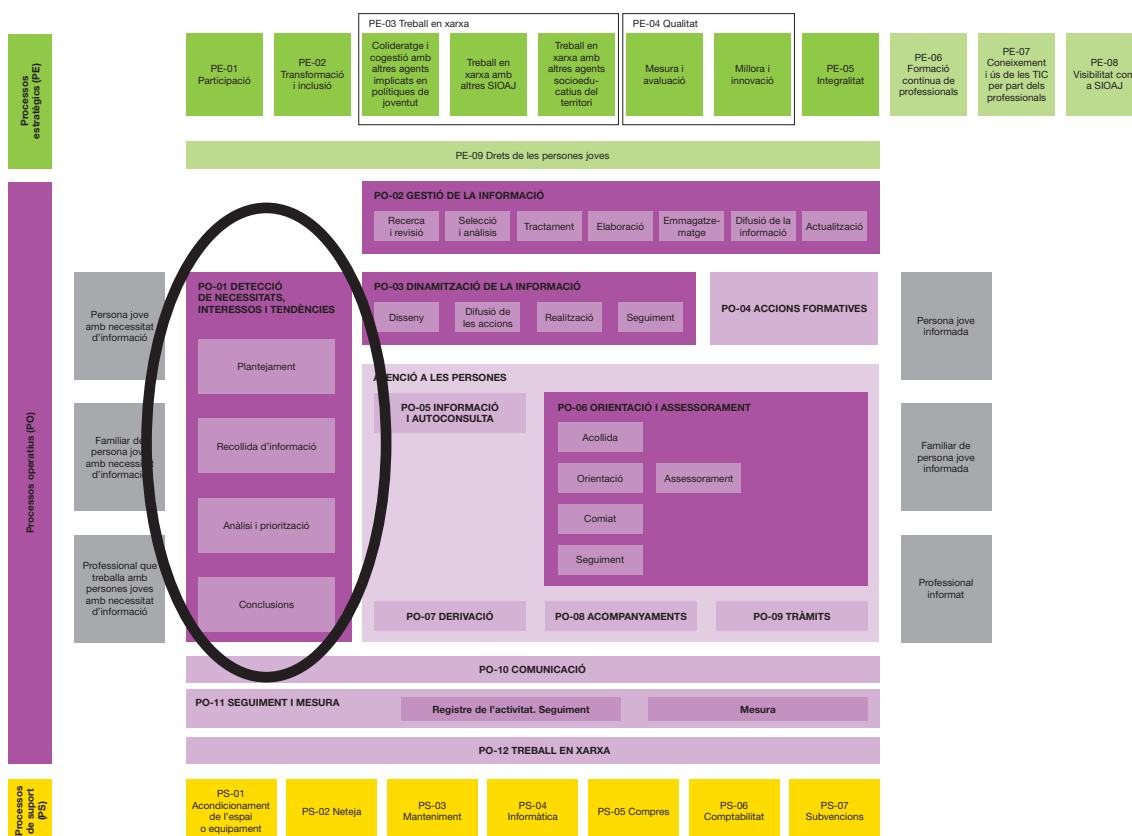
Així mateix, es fan **diagnosi periòdiques**, sovint vinculades a cicles polítics, quan es requereix una revisió del coneixement de la realitat dels joves i de les polítiques que se'ls adreça. Es tracta de diagnosi integrals de les necessitats d'informació que tenen els diferents grups d'interès; es practiquen quan s'elabora un pla local de joventut (PLJ) que permet conèixer les actuacions en matèria d'informació juvenil que implementen els municipis.

## 2. Emmarcament

Per definició, tot procés té un inici i un final. En la detecció contínua, l'**inici** es dona diàriament, mentre es presta l'atenció quotidiana als diferents grups d'interès.

Es tracta d'un procés relacionat amb la resta de processos operatius, atès que es produeix de manera sobreposada: mentre es gestiona la informació, s'atenen les persones joves o es fan accions de dinamització de la informació. En els processos operatius com la comunicació o el seguiment i la mesura, així com en els estratègics i de suport, també es pot fer una detecció contínua.

El **final** es produeix quan l'equip del SIOAJ identifica alguna oportunitat de millora o canvi que s'ha d'aplicar per donar resposta a allò detectat; cal tenir present que el resultat de la detecció implica canvis en la resta de processos.



## 3. Objectius

La detecció contínua de necessitats, interessos i tendències té els objectius generals següents:

- Visibilitzar i analitzar les necessitats, els interessos i les tendències expressats i detectats en el dia a dia del SIOAJ, per tal d'adaptar i actualitzar les accions dutes a terme.
- Promoure la participació activa de les persones joves i els professionals que treballen en aquest col·lectiu i assegurar-se que s'arriba a tots els agents i que es procura generar una implicació activa.
- Identificar, de manera proactiva i sistemàtica, els continguts informatius més rellevants de les persones joves que s'han de prioritzar i treballar.
- Revisar i actualitzar les propostes d'actuació del SIOAJ per donar resposta a les demandes que es detecten i millorar els processos interns del SIOAJ.

## 4. Abast

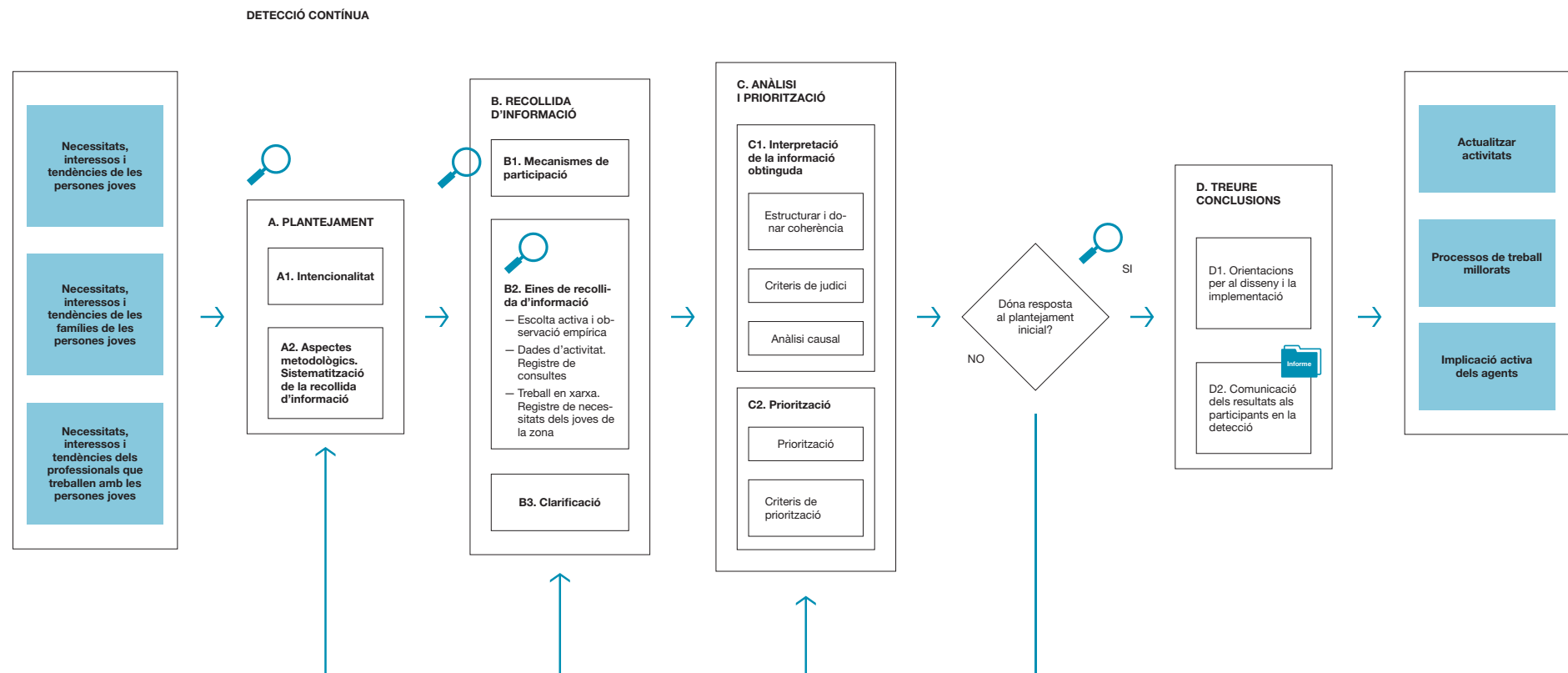
Aquest procediment s'aplica a tots els i les professionals que treballen en els SIOAJ del territori que formen part de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, on s'inclouen les oficines joves i els punts d'informació juvenil, d'acord amb la normativa vigent.

## 5. Competències bàsiques dels professionals

Treball en equip i col·laboració, innovació, iniciativa, gestió de recursos, planificació i organització del treball, comunicació interpersonal, escolta, concentració i aprenentatge.

# 6. Diagrama de flux

A continuació es presenten, de manera gràfica, cadascuna de les activitats que cal dur a terme per desenvolupar correctament aquest procediment. Per definició, el diagrama de flux estableix les activitats mínimes de manera lineal.



Indicador    Document    Moment de decisió

# 7. Desenvolupament del procediment

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>A. PLANTEJAMENT</b></p> <p>El tècnic o tècnica d'informació juvenil ocupa una posició privilegiada per detectar necessitats, interessos i tendències dels diferents grups d'interès, s'expressin o no. Pel <b>mateix encàrrec</b>, la tasca quotidiana que es desenvolupa als SIOAJ inclou fer una detecció contínua de manera proactiva. Aquest plantejament consisteix a seleccionar quins aspectes es volen analitzar amb més profunditat. Cal pensar, doncs, què s'analitzarà, com es justificarà i com es farà.</p> <p>Cal tenir present en el plantejament que també s'haurien de recollir les necessitats, els interessos i les tendències dels diferents grups d'interès que detecten altres professionals que treballen amb persones joves. <b>Detecció dels altres professionals.</b></p> <p><b>Cal documentar</b> des de l'inici les activitats que es desenvolupen per fer la detecció de necessitats, interessos i tendències en l'Informe de resultats de la detecció (RD-1.1), per poder comunicar els resultats de manera rigorosa.</p>	<p>RD-1.1 Informe de resultats de la detecció de necessitats, interessos i tendències</p>	
<p><b>A.1 Intencionalitat</b></p> <p>La detecció contínua pot ser exploratòria o formular les preguntes a les quals es pretén donar resposta concretament. S'ha d'identificar què es vol analitzar; cal prioritzar els temes, justificar-ne la necessitat de manera preliminar, amb el propi coneixement de la situació o el que emergeix de les referències teòriques.</p> <p><b>Clarificar</b> la intencionalitat ajuda a ajustar el temps que s'hi destina i a concretar l'orientació de les conclusions. En l'informe de resultats es deixa una constància breu de la intencionalitat.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>A.2 Aspectes metodològics. Sistematització de la recollida d'informació</b></p> <p>Cal <b>sistematitzar</b> com recollir la informació relativa a les necessitats, els interessos i les tendències dels diferents grups d'interès, especialment persones joves i els professionals que treballen amb elles, per assegurar que es pugui fer l'anàlisi posterior de la informació obtinguda de manera eficient i efectiva.</p> <p>En la detecció contínua té un pes destacat l'observació empírica. És especialment important que l'equip <b>consensui què registrar, com i on</b>, ja que, en fer-se com a activitat quotidiana, es corre el risc que cada professional registri en un lloc diferent o de manera poc homogènia i faci molt laboriosa l'anàlisi posterior. Es recomana documentar-ho en forma d'Instrucció de treball pròpia (RD-1.2). Cal informar totes les persones que treballen o col·laboren amb el SIOAJ per tal que registrin les seves observacions en el lloc corresponent.</p> <p>L'Aplicatiu informàtic de registre de consultes (RF-1.1) esdevé de gran utilitat, però pot complementar-se amb altres formularis d'elaboració pròpia, depenent del que es consideri necessari recollir.</p> <p>La sistematització de la recollida d'informació relativa a les necessitats, els interessos i les tendències dels diferents grups d'interès que detecten altres professionals que treballen amb persones joves també s'ha de fer tal com es descriu en aquest apartat.</p>	<p>RD-1.2 Instrucció de treball pròpia, que descriu el circuit per recollir observacions</p> <p>RF-1.1 Aplicatiu informàtic de registre de consultes</p>	
<p>En fer el plantejament de la detecció, cal seleccionar les <b>tècniques o eines</b> que s'empraran. Es disposa d'una gran diversitat de <b>tècniques o eines</b> que, segons el propòsit i l'objecte de l'anàlisi, poden ser més o menys útils per identificar i recollir –de manera sistemàtica– les necessitats, els interessos i les tendències que expressen les persones ateses i també les que detecten altres professionals que treballen amb persones joves o el personal de l'equip del SIOAJ. Per tant, l'elecció va lligada als objectius i el tipus d'informació que es vol extreure, al tema que s'ha d'analitzar i la perspectiva d'anàlisi. L'elecció d'una o altra tècnica també és determinada pels recursos de què es disposa.</p> <p>En el document de referència a Recursos (RD-1.3) es descriuen algunes de les tècniques i eines que s'utilitzen més sovint.</p> <p>Si es disposa de <b>referències teòriques</b>, cal tenir-les en compte per tal de valdre's de més elements per fer la detecció. No cal elaborar un marc teòric extens. Les idees generals que s'extreguin de la revisió de la bibliografia i dels estudis publicats de referència per al sector, fonts secundàries i fonts d'informació externa són de gran utilitat per plantejar-se la detecció contínua.</p>	<p>RD-1.3 Agència Catalana de la Joventut (2011): <i>Guia breu de tècniques i eines d'anàlisi per a les polítiques de joventut</i>. Ed. Generalitat de Catalunya. Barcelona.</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Habitualment, el que es troba són estudis i reflexions que no fan referència al propi municipi, sinó a un àmbit més gran (Catalunya, Espanya, les societats occidentals, etc.). A continuació s'esmenten alguns recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Pla Nacional de Joventut de Catalunya 2020 (PNJ Cat), que aborda diversos eixos que afecten la vida dels i les joves i conté una anàlisi que pot servir d'orientació.</li> <li>— L'Observatori Català de la Joventut (OCJ) &lt;<a href="http://www.gencat.cat/joventut/observatori">www.gencat.cat/joventut/observatori</a>&gt; elabora i publica informes sobre els aspectes que poden ser objecte d'estudi.</li> <li>— L'<i>E-Joventut</i>, espai virtual de recursos per a les polítiques de joventut &lt;<a href="http://www.gencat.cat/joventut/ejoventut">www.gencat.cat/joventut/ejoventut</a>&gt;, disposa d'un cercador de recursos per temes que pot ser molt útil, tant per trobar documentació com per trobar experiències, altres programes, etc.</li> <li>— Altres informes, estudis, seminaris...</li> </ul> <p>Tot i les limitacions de temps, cal encoratjar els equips dels SIOAJ perquè revisin la documentació més rellevant del sector i així poder analitzar millor la pròpia pràctica i tenir més fonaments en fer la detecció contínua.</p>		
<p>En l'Informe de resultats de la detecció (RD-1.1), cal que l'equip del SIOAJ descriu els aspectes metodològics que consideri rellevants referents a com s'ha sistematitzat la recollida d'informació, justificar quines tècniques i eines es preveia utilitzar per fer-ho i quines referències teòriques emmarquen el plantejament.</p>	<p>RD-1.1 Informe de resultats de la detecció de necessitats, interessos i tendències</p>	
<p><b>B. RECOLLIDA D'INFORMACIÓ</b></p> <p>Cal recollir informació buscant la participació dels diferents grups d'interès; la utilització de les eines de recollida d'informació facilita els processos participatius.</p>		



ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>B.1 Mecanismes de participació</b></p> <p>Cada SIOAJ ha de definir els mecanismes de participació de les persones joves i dels professionals que treballen amb elles que s'han de dur a terme per tal de promoure la participació activa en aquesta fase diagnòstica, mentre se'n deixa constància en el formulari de registre corresponent (RF-1.2).</p> <p>Cal tenir en compte que resulta especialment complex que les persones joves de determinats grups hi participin; cal cercar estratègies per implicar-los i tenir presents les desigualtats existents per raó de gènere, origen, edat i classe social.</p> <p>Un SIOAJ no ha de ser un servei estàtic, sinó que ha d'interrelacionar-se amb tots els agents juvenils existents al territori d'actuació. Una bona part de la tasca de l'informador o informadora, per tant, consisteix a establir lligams amb aquests agents juvenils i <b>formar xarxes cooperatives de treball</b>. És una de les grans apostes per arribar a tots els grups juvenils d'interès, vinguin o no al SIOAJ.</p> <p>A continuació s'exposen algunes de les estratègies més habituals a les quals se'n poden afegir d'altres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Disposar de corresponsals als instituts que siguin persones joves que estudien a l'institut i col·laboren en l'exploració de les necessitats, els interessos i les tendències dels companys i companyes emprant les metodologies que s'acordin.</li> <li>— Crear un grup motor que serveixi de grup de treball reduït que participi activament i regularment en tot el procés de detecció. El grup motor assumeix la coresponsabilitat i el protagonisme, amb el suport de l'equip de professionals que lidera la detecció.</li> <li>— Treballar amb una taula estable o un consell de joves que actui amb la missió d'identificar necessitats, interessos i tendències. La subhasta d'idees joves, per exemple, és una iniciativa d'aquest tipus.</li> <li>— Oferir altres espais més informals que una taula estable que permetin aproximar-se a altres perfils de joves. En aquest context, és especialment important utilitzar metodologies participatives validades, per prevenir la percepció de manca de rigor d'altres agents de la xarxa comunitària.</li> <li>— Altres.</li> </ul>	<p>RF-1.2 Relació de les estratègies participatives emprades en la fase diagnòstica</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>B.2 Eines per recollir informació</b></p> <p>A continuació es descriuen algunes de les eines de recollida d'informació que s'empren habitualment en la detecció contínua.</p>		
<p>La <b>mateixa pràctica professional</b> és un input clau per a la detecció. Per tant, l'<b>escolta activa i l'observació empírica</b> són competències clau del professional per obtenir informació fidedigna que permeti identificar necessitats, interessos i tendències que expressen o no les persones ateses i els professionals que treballen en persones joves.</p> <p>És important que el professional sigui conscient d'aquesta funció i, sempre que sigui possible, aprofiti qualsevol actuació que faci per explorar les percepcions d'aquests grups d'interès sobre necessitats, interessos i tendències.</p> <p>El servei ha de tenir establert el circuit per recollir aquest tipus de percepcions del professional i per fer-ne l'anàlisi posterior a partir del formulari de registre dissenyat a aquest efecte (RF-1.3). Aquest registre es consensua a la fase de plantejament.</p>	<p>RF-1.3 Registre de necessitats identificades i reflexions per a l'anàlisi del SIOAJ</p>	
<p>També cal considerar les dades d'activitat disponibles a l'<b>Aplicatiu informàtic de registre de consultes</b>.</p> <p>(RF-1.1) –presencial, telefònica, per correu electrònic o via telemàtica– i les anàlisis que es puguin fer de la informació recollida del territori.</p> <p>Els resultats obtinguts es poden comparar amb els del període anterior. Sempre que escaigui, també es poden comparar amb els de la resta de SIOAJ del territori català i fer una anàlisi de les àrees amb resultats diferents a la mitjana.</p>	<p>RF-1.1 Aplicatiu informàtic de registre de consultes</p>	
<p>Mitjançant el <b>treball en xarxa</b>, cal mantenir actualitzat el <b>Registre de necessitats dels joves de la zona</b> (RF-1.4), per identificar necessitats, interessos i tendències que detecten altres professionals que treballen amb persones joves. Cal consensuar com fer la recollida d'informació entre els diferents serveis per a persones joves que operen al territori, incloent-hi les dades referents a la utilització –o no– dels serveis oferts per cada recurs.</p>	<p>RF-1.4 Registre de necessitats dels joves de la zona d'influència</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>B.3 Clarificació</b></p> <p>Abans de fer l'anàlisi, cal <b>clarificar</b> cadascuna de les idees que han emergit com a necessitats, interessos i tendències. Es tracta d'explicar al més clarament possible cada resultat de la detecció per prevenir, en la mesura que sigui possible, que cada persona interpreti qüestions diferents en iniciar l'anàlisi.</p> <p>Amb la voluntat de clarificar i contextualitzar el que s'hagi trobat, sempre que se'n disposi, s'hi han d'incloure <b>dades quantitatives</b> del SIOAJ directament relacionades amb el resultat que hagi sortit. És especialment important fer l'anàlisi de les pròpies dades d'activitat que consten a l'Aplicatiu informàtic de registre de consultes. També es poden complementar amb resultats de les eines i tècniques emprades, el provinent de les diferents fonts d'informació disponibles, resultats d'indicadors propis, etc.</p>		
<p>En l'Informe de resultats de la detecció (RD-1.1), cal que l'equip del SIOAJ descriu els aspectes metodològics que consideri rellevants referents als mecanismes emprats per promoure la participació i les eines utilitzades, així com els resultats de la clarificació d'idees.</p>	<p>RD-1.1 Informe de resultats de la detecció de necessitats, interessos i tendències</p>	
<p><b>C. ANÀLISI I PRIORITZACIÓ</b></p> <p>Recollida la informació amb les eines seleccionades de les esmentades prèviament o unes altres i la provinent de les diferents fonts d'informació disponibles, cal fer l'anàlisi de les necessitats, els interessos i les tendències dels diferents grups d'interès (<b>anàlisi de la realitat juvenil</b>), i també identificar de quina manera es dona resposta a les necessitats i problemàtiques (<b>anàlisi de polítiques de joventut</b>). D'aquesta manera, es facilita que el SIOAJ tingui un paper proactiu per donar-hi resposta.</p>		
<p><b>C1. Interpretació de la informació obtinguda</b></p> <p>S'ha d'<b>estructurar la informació</b> disponible per tal que ajudi a donar resposta al plantejament inicial establert. D'aquesta manera es facilita crear i complementar els resultats obtinguts mitjançant les diverses tècniques i s'obtenen diverses visions del mateix fenomen; aquesta pràctica contribueix a obtenir una visió més completa d'allò que s'analitza. No és recomanable organitzar la informació en funció de les tècniques utilitzades per obtenir-la.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Per tant, un cop agrupada la informació, se li ha de donar coherència i interpretar-la per poder donar resposta al plantejament inicial.</p> <p>La interpretació no és mai una tasca mecànica; consisteix a articular la informació obtinguda en les anàlisis amb allò a què es volia donar resposta. Pot ser útil recórrer al marc teòric utilitzat perquè ajuda a vincular els resultats amb debats més generals.</p> <p>També pot ser d'utilitat tenir en compte <b>critèris de judici</b> que ajudin a discernir i valorar els fenòmens observats. En aquest sentit, en la interpretació es pot donar relleu a la mirada crítica. La interpretació, en tot cas, sempre demana una certa dosi de creativitat.</p> <p>S'han de posar en relació, de forma coherent, les problemàtiques o necessitats, els interessos i les tendències detectades, les <b>causes</b> que s'han identificat i les oportunitats d'acció que se'n deriven, per incidir en les causes, i considerar els recursos amb els quals es vol treballar.</p>		
<p><b>C2. Priorització</b></p> <p>Una vegada feta la interpretació dels resultats obtinguts de les necessitats, els interessos i les tendències que presenten les persones joves i els professionals juvenils dels SIOAJ, cal prioritzar per orientar el disseny d'accions cap als temes que es considerin més importants.</p> <p>Millorar-ho tot, encara que sigui en l'àmbit municipal, és una tasca ingent. Per això hem de decidir en quins aspectes ens volem centrar i quines són les prioritats que es persegueixen, i establir els aspectes que es considerin més importants a l'hora de dissenyar les activitats. Escollir-los sempre implica introduir un criteri que, si s'explicita i es justifica, no resta rigor a l'anàlisi.</p> <p>La priorització s'hauria de fer amb la <b>participació</b> dels diferents professionals i persones joves, comptar amb representants dels diferents grups d'interès sempre que sigui adient per a les temàtiques tractades, <b>garantir la pluralitat de discursos</b>; cal deixar-ne constància en el formulari de registre dissenyat per a aquest fi (RF-1.5). La participació esdevé, alhora, una manera de facilitar la transformació o el canvi d'alguna situació posteriorment.</p> <p>Els <b>critèris de Hanlon</b> (RF-1.6) poden contribuir a fer la priorització de manera consensuada: nombre de persones joves afectades, risc que suposa, cost i influència externa com a capacitat que té el servei per atendre la necessitat considerant els recursos disponibles, els propis i els que es puguin gestionar cercant aliances amb altres agents del territori. Les necessitats, els interessos i les tendències amb més puntuació segons aquests criteris són els que es recomana considerar com a resultat prioritzat de la detecció realitzada i, per tant, els que haurien d'impulsar les accions de millora corresponents per donar-hi resposta.</p>	<p>RF-1.5 Llista de participants en la priorització</p> <p>RF-1.6 Matriu de priorització d'acord amb els criteris de Hanlon</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>En l'Informe de resultats de la detecció (RD-1.1), cal que l'equip del SIOAJ descrigui els aspectes metodològics que consideri rellevants referents a la manera com s'ha fet la interpretació de la informació obtinguda i la prioritització.</p>	<p>RD-1.1 Informe de resultats de la detecció de necessitats, els interessos i les tendències</p>	
<p><b>D. TREURE CONCLUSIONS</b></p> <p>En concloure, és clau donar resposta al plantejament inicial; cal assegurar que el resultat de la detecció està alineat amb el que es volia analitzar, atès que –com s'ha esmentat prèviament– la detecció pot ser exploratòria o partir de la formulació de preguntes a les quals es pretén donar resposta. En cas que es consideri que no hi dóna resposta, cal revisar tot el procediment seguit i les activitats realitzades; es recomana deixar-ne constància en l'acta de reunió (RF-1.7) per poder fer una revisió de les situacions en les quals s'ha produït aquest fet.</p> <p>En aquest moment es recullen els fruits de tota la feina feta fins llavors, ja que és quan s'afronta la funció primordial de la detecció: treure conclusions per enfocar el disseny de les accions de millora. Les activitats dissenyades principalment es concreten a actualitzar activitats, millorar els processos de treball o millorar la implicació activa dels agents. Poden estar vinculades a qualsevol dels processos del SIOAJ: gestió de la informació, atenció a les persones joves, dinamització de la informació o altres processos de tipus estratègic o de suport.</p>	<p>RF-1.7 Acta de reunió</p>	
<p>Les conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències també s'han de recollir a l'Informe de resultats (RD-1.1).</p>	<p>RD-1.1 Informe de resultats de la detecció de necessitats, interessos i tendències</p>	
<p><b>D1. Orientacions per al disseny i la implementació d'accions de millora</b></p> <p>Aquest procés finalitza amb la identificació de les línies de millora prioritzades i dels canvis que s'han d'aplicar per donar resposta al que s'ha detectat. Per tant, les oportunitats d'acció que es deriven a prioritzar la detecció de necessitats, interessos i tendències requereixen un disseny i una planificació acurats per poder implementar el canvi requerit.</p> <p>Atès que la descripció de com s'ha de fer seria un altre procediment, només s'esmenten en aquest punt unes nocions bàsiques de disseny i planificació que ajudin els equips a passar a l'acció després de fer-ne la detecció.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>La planificació (RF-1.8), com a mínim, hauria de tenir en compte el detall d'activitats que s'han de dur a terme, l'establiment de responsables i el cronograma, així com criteris d'avaluació.</p> <p>En cas que es tracti d'una activitat que es prevegi resistències al canvi, en posar-la en marxa les persones afectades cal dissenyar les actuacions pertinents per gestionar-les.</p> <p>Posar en marxa una acció de millora no és fàcil, requereix un seguiment continuat per assegurar que es compleix el que hem planificat i detectar possibles desviacions a temps, per incidir a fer els ajustaments que calguin a la planificació i aconseguir implementar els canvis.</p>	<p>RF-1.8 Pla d'accions per donar resposta a necessitats, interessos i tendències prioritzats</p>	
<p><b>D2. Comunicació</b></p> <p>La comunicació es fa a partir de l'Informe de conclusions de la detecció de necessitats, els interessos i les tendències (RD-1.1) que s'ha anat elaborant durant el procés de detecció.</p> <p>Per contribuir a l'impuls de la participació en la detecció de necessitats, interessos i tendències es requereix la comunicació dels resultats obtinguts als diferents grups d'interès.</p> <p>Cal fer la selecció de continguts a transmetre i identificar els més significatius. Habitualment, a partir de la justificació, es recomana exposar els principals resultats de la detecció i descriure breument la metodologia emprada. Quan s'hi ha participat, s'agraeixen les aportacions als assistents. Finalment es comuniquen les accions de millora que està previst implementar com a conseqüència de la detecció.</p> <p>Cal buscar la millor manera per comunicar els resultats i utilitzar els canals pertinents i considerar a quin grup d'interès s'adreça la comunicació: persones joves de diferents perfils, els seus familiars o els professionals que treballen amb ells.</p>	<p>RD-1.1 Informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències</p>	
<p><b>OBSERVACIONS:</b></p>		

## 8. Especificitats del procediment

A continuació s'ofereix aquest espai per tal que cada equip pugui descriure les activitats que du a terme vinculades a aquest procediment i que no consten descrites en la part comuna.

ACTIVITATS ESPECÍFIQUES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
OBSERVACIONS:		

## 9. Recursos

Per implementar aquest procediment són necessaris els recursos següents, que poden ser formularis (RF) –és a dir, els documents que permeten escriure-hi– o documents (RD) –o sigui, el que els professionals poden llegir per dur a terme el procediment de manera adequada.

CODI	NOM	TIPUS	ESTAT
RD-01.1	Informe de conclusions de la detecció de necessitats	Document	Propi
RD-01.2	Instrucció de treball pròpia, que descriu el circuit per recollir observacions	Document	Propi
RF-01.1	Aplicatiu informàtic de registre de consultes	Formulari	X
RD-01.3	Agència Catalana de la Joventut (2011): <i>Guia breu de tècniques i eines d'anàlisi per a les polítiques de joventut</i> . Ed. Generalitat de Catalunya. Barcelona.	Document	X
RF-01.2	Relació de les estratègies participatives emprades en la fase diagnòstica.	Formulari	Propi
RF-01.3	Registre de necessitats identificades i reflexions per a l'anàlisi del SIOAJ.	Formulari	Propi
RF-01.4	Registre de necessitats dels joves de la zona d'influència.	Formulari	Propi
RF-01.5	Llista de participants en la prioritització.	Formulari	Propi
RF-01.6	Matriu de prioritització d'acord amb els criteris de Hanlon.	Formulari	X



<b>CODI</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>TIPUS</b>	<b>ESTAT</b>
RF-01.7	Acta de reunió.	Formulari	Propi
RF-01.8	Pla d'accions per donar resposta a necessitats, interessos i tendències prioritzats.	Formulari	Propi

El camp Estat fa referència a si l'Agència Catalana de la Joventut el posa a disposició (x) en el repositori documental o si cada centre pot fer servir el propi. En elaboració indica que actualment s'està treballant per posar a disposició el recurs, que serà comú per a tots els SIOAJ.

# 10. Control documental

CONTROL DE LES MODIFICACIONS		
Descripció	Núm. edició	Data
Edició inicial	1	

REVISAT PER:	APROVAT PER:
Nom i càrrec:	Nom i càrrec:
Signatura:	Signatura:
Data:	Data:

# 11. Indicadors de qualitat

Aquest procediment es controla mitjançant els indicadors següents:

ÀREA	FÓRMULA	TIPUS
Plantejament	Constància en l'informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències preliminars a la revisió d'almenys una referència teòrica (Sí o No).	Estructura
Recollida d'informació	Nombre de persones joves que participa en la detecció de necessitats, interessos i tendències, tenint en compte les <b>desigualtats</b> existents per raó de gènere, origen, edat i classe social.	Activitat
Recollida d'informació	Constància en l'informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències de l'anàlisi de les <b>dades d'activitat de l'Aplicatiu informàtic de registre de consultes</b> com a font d'informació per a la detecció de necessitats, interessos i tendències (Sí o No).	Estructura
Conclusions	<p><b>Accions de millora</b> prioritzades de manera consensuada que donen resposta al plantejament inicial</p> <hr/> <p>Total d'accions de millora prioritzades de manera consensuada</p> <p style="text-align: right;">x 100</p>	Procés

## 12. Fitxes dels indicadors de qualitat

<b>Nom de l'indicador</b>	Revisió de referències teòriques.
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Plantejament.
<b>Justificació</b>	<p>Clarificar la intencionalitat ajuda a ajustar el temps que es destina a les actuacions i a concretar l'orientació de les conclusions. La detecció pot ser exploratòria o formular les preguntes a les quals es pretén donar resposta concretament.</p> <p>Per tant, esdevé clau que, de manera sistemàtica, els equips dels SIOAJ clarifiquin la intencionalitat i argumentin la necessitat.</p>
<b>Fórmula/Format</b>	Constància en l'informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències de preliminar la revisió d'almenys una referència teòrica (Sí o No).
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències:</b> document que acredita que s'ha realitzat la detecció i deixa constància breu de la metodologia seguida per fer-la: plantejament, recollida d'informació, anàlisi i priorització.</p> <p><b>Revisió de referència teòrica:</b> referència a les idees generals que s'extreguin de la revisió de la bibliografia i dels estudis publicats que són referència per al sector, fonts secundàries i fonts d'informació externa.</p>
<b>Població</b>	Informes de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències.
<b>Tipus</b>	Estructura.
<b>Fonts de dades</b>	Informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències.
<b>Estàndard</b>	100% (Sí o No).
<b>Periodicitat</b>	Anual.

<b>Observacions</b>	
---------------------	--

<b>Nom de l'indicador</b>	Detecció de necessitats dels diferents grups d'interès tenint en compte les desigualtats existents.
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Recollida d'informació.
<b>Justificació</b>	<p>L'equip de professionals de cada SIOAJ ha de definir els mecanismes de participació de les persones joves i de la resta de grups d'interès que s'empren per tal de promoure la participació activa en la fase diagnòstica.</p> <p>Cal tenir en compte que resulta especialment complex per a les persones joves de determinats grups; cal cercar estratègies per implicar-los i tenir especialment presents les desigualtats existents per raó de gènere, origen, edat i classe social.</p>
<b>Fórmula/Format</b>	Nombre de persones joves que participen en la detecció de necessitats, interessos i tendències, tenint en compte les <b>desigualtats</b> existents per raó de gènere, origen, edat i classe social.
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències:</b> document que acredita que s'ha fet la detecció i deixa constància breu de la metodologia seguida per fer-la: plantejament, recollida d'informació, anàlisi i prioritització.</p> <p><b>Diferents grups d'interès:</b> persones joves, els seus familiars i els professionals que treballen amb persones joves.</p> <p><b>Desigualtats existents en les persones joves:</b> es tenen en compte especialment les desigualtats per raó de gènere, d'origen, d'edat i de classe social.</p>
<b>Població</b>	Informes de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències.
<b>Tipus</b>	Activitat.
<b>Fonts de dades</b>	Informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències.
<b>Estàndard</b>	No s'aplica.
<b>Periodicitat</b>	Anual.
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Tractament de les dades d'activitat del Registre de consultes.
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Recollida d'informació.
<b>Justificació</b>	<p>Per clarificar i contextualitzar la detecció i poder fer la interpretació, s'han d'incloure dades quantitatives del SIOAJ directament relacionades amb el resultat, sempre que se'n disposi. En aquest sentit, és especialment important l'anàlisi de les pròpies dades d'activitat que consten al Registre de consultes.</p> <p>Per tal que siguin fiables, cal que tots els membres de l'equip siguin rigorosos en la introducció de dades.</p>
<b>Fórmula/Format</b>	Constància en l'informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències de l'anàlisi de les dades d'activitat del Registre de consultes com a font d'informació per detectar necessitats, interessos i tendències (Sí o No).
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències:</b> document que acredita que s'ha fet la detecció i deixa constància breu de la metodologia seguida per fer-la: plantejament, recollida d'informació, anàlisi i priorització.</p> <p><b>Dades d'activitat del Registre de consultes:</b> informació que cada SIOAJ introdueix a la base de dades dissenyada a aquest efecte, ofereix una visió de l'activitat de cada servei pel que fa a l'atenció presencial, la telefònica, l'establerta per correu electrònic o la de via telemàtica.</p>
<b>Població</b>	Informes de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències.
<b>Tipus</b>	Estructura.
<b>Fonts de dades</b>	Informe de conclusions de la detecció de necessitats, interessos i tendències.
<b>Estàndard</b>	100% (Sí o No).
<b>Periodicitat</b>	Anual.
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Accions de millora prioritzades.
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Conclusions.
<b>Justificació</b>	<p>En el moment de les conclusions, es recullen els fruits de tota la feina feta prèviament: és quan s'afronta la funció primordial de la detecció: treure conclusions per enfocar el disseny de les accions de millora.</p> <p>Les conclusions consisteixen a posar en relació, de forma coherent, les problemàtiques o necessitats, els interessos i les tendències detectats, les causes que s'han identificat i les oportunitats d'acció que se'n deriven, tenint en compte els recursos amb què es treballarà.</p> <p>És clau que es doni resposta al plantejament inicial; en cas que no sigui així, cal revisar tot el procediment seguit i les activitats realitzades. Aquest aspecte, doncs, cal monitorar-lo.</p>
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Accions de millora prioritzades de manera consensuada que donen resposta al plantejament inicial}}{\text{Total d'accions de millora prioritzades de manera consensuada}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Accions de millora:</b> tant si es tracta d'una detecció contínua, periòdica o extraordinària, són les línies d'actuació que emergeixen dels resultats de la detecció en forma de canvis que s'han d'aplicar per donar resposta al que s'ha detectat. Principalment es concreten en actualitzar activitats, millorar els processos de treball o millorar la implicació activa dels agents.</p> <p><b>Accions prioritzades de manera consensuada:</b> són les que s'han considerat més importants per desenvolupar accions de millora amb participació de la població diana, és bo tenir en compte els criteris de Hanlon.</p> <p><b>Donar resposta al plantejament inicial:</b> comprovar prèviament el disseny d'accions de millora i la comunicació, per tal d'assegurar que el resultat de la detecció està alineat amb el que es volia analitzar, atès que la detecció pot ser exploratòria o partir de la formulació de preguntes a les quals es pretén donar resposta.</p>
<b>Població</b>	Accions de millora prioritzades.
<b>Tipus</b>	Procés.



<b>Fonts de dades</b>	Actes de reunió.
<b>Estàndard</b>	90%.
<b>Periodicitat</b>	Semestral.
<b>Observacions</b>	

# 13. Conceptes

**Anàlisi de polítiques de joventut (APJ):** analitza quines són les polítiques que van adreçades a la població jove. Identifica quina és la millor manera de donar resposta a les necessitats i problemàtiques detectades i prioritzades, i facilita al SIOAJ un paper proactiu.

**Anàlisi de la realitat juvenil (ARJ):** es tracta d'obtenir informació i analitzar-la per fer una aproximació, en relació amb els temes prioritzats, amb les condicions de vida dels joves del municipi, els seus problemes i necessitats, i se n'identifiquen les causes i els efectes.

**Criteris de Hanlon:** metodologia d'anàlisi que facilita prioritzar de manera consensuada; considera quatre paràmetres: nombre de persones joves afectades, risc que suposa, cost i influència externa com és ara la capacitat que té el servei per atendre la necessitat tenint en compte els recursos disponibles, els propis i els que es puguin gestionar cercant aliances amb altres agents del territori.

**Detecció contínua:** és aquella més empírica, d'observació directa, que forma part del dia a dia dels agents de proximitat. Es realitza habitualment quan s'identifica un contingut que interessa o algú posa de manifest que no s'està abordant un tema o un col·lectiu determinat.

**Diagnosi:** procés de presa de decisions que requereix les reflexions dels agents implicats en diferents moments del procés: què es vol prioritzar i conèixer, quina és la millor manera d'obtenir la informació que necessitem i, molt especialment, quines són les conclusions que ens ajuden a orientar els dissenys de la nostra intervenció.

**Diagnosi de forma puntual o extraordinària:** ateses unes circumstàncies específiques, es detecta una problemàtica emergent concreta que està afectant les persones joves i es necessita millorar-ne el coneixement, per tal de replantejar i analitzar les activitats que es fan, per reorientar-les o, també, per iniciar noves actuacions. En la majoria dels casos aquesta diagnosi es focalitza en un tema concret i n'aborda les causes específiques.

**Diagnosi periòdica:** és aquella que es fa periòdicament, sovint de forma vinculada a cicles polítics i que requereix una revisió del coneixement de la realitat dels joves i de les polítiques que se'ls adrecen. En aquest darrer cas, parlem d'una diagnosi integral de les necessitats d'informació que tenen els diferents grups d'interès. Aquest tipus de diagnosi és la que es fa quan s'elabora un PLJ i que proporciona coneixement a les actuacions en matèria d'informació juvenil que implementen els municipis.

**Seguiment:** intervenció que no comporta necessàriament contacte directe amb la persona jove. El seguiment del jove es pot fer entre professionals que interaccionen amb ell.

**Treball en xarxa:** actuació conjunta de diversos agents socials d'un territori que comparteixen la definició d'un problema, la identificació i priorització d'uns objectius i uns recursos, unifiquen capacitats i esforços i articulen accions per dur a terme intervencions amb més incidència social de manera coherent amb la naturalesa de cada un dels agents que componen la xarxa.

**Competències bàsiques dels professionals:** són capacitats clau d'actitud que fan referència a conductes observables en la persona majoritàriament de tipus actitudinal i que són, en conseqüència, molt transversals, en el sentit que afecten a molts llocs de treball i molt transferibles a noves situacions de treball

**Treball en equip i col·laboració:** col·labora i comparteix plans, informació i recursos.

**Innovació:** roman informat sobre les noves tendències i innovacions.

**Iniciativa:** s'anticipa als esdeveniments.

**Gestió dels recursos:** és capaç de planificar recursos amplis i de generar nous procediments per a realitzar la gestió.

**Planificació i organització del treball:** sap administrar simultàniament diversos projectes dins de l'àrea de treball.

**Comunicació interpersonal:** capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

**Escolta:** escolta sense jutjar ni avaluar la persona.

**Concentració:** pot centrar-se en els esdeveniments que interessa malgrat la simultaneïtat i la diversitat dels mateixos.

**Aprenentatge:** extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada.

# **PO-02**

## **Gestió de la informació**

**Guia per al desplegament operatiu  
de la qualitat de l'atenció jove**

# 1. Definició

Procés que descriu quines activitatss'han de dur a terme per gestionar la informació als Serveis d'Informació, Orientació i Assessorament Juvenil (SIOAJ). La gestió de la informació és el fet de cercar, seleccionar, analitzar, tractar i elaborar la informació per tal de facilitar la comprensió a la població diana i presentar-la en espais físics i virtuals.

Es tracta d'un procés de treball que s'ha de fer de manera sistemàtica i proactiva per anticipar-se a les necessitats de les diferents poblacions diana. Pot fer-se amb informació que s'utilitza periòdicament o informació puntual, així com amb la requerida per donar resposta a les consultes rebudes o les necessitats detectades.

Es tracta d'un procés especialment útil en la societat actual, on la informació a la qual poden tenir accés les persones joves mitjançant els recursos propis és molta. Cal assegurar, però, que la informació proporcionada pels SIOAJ és fiable i de qualitat i, per aquest motiu, és condició necessària gestionar-la i emmagatzemar-la correctament, seguint els principis de la Carta ERYICA, especialment el 4, el 9, el 10 i l'11.

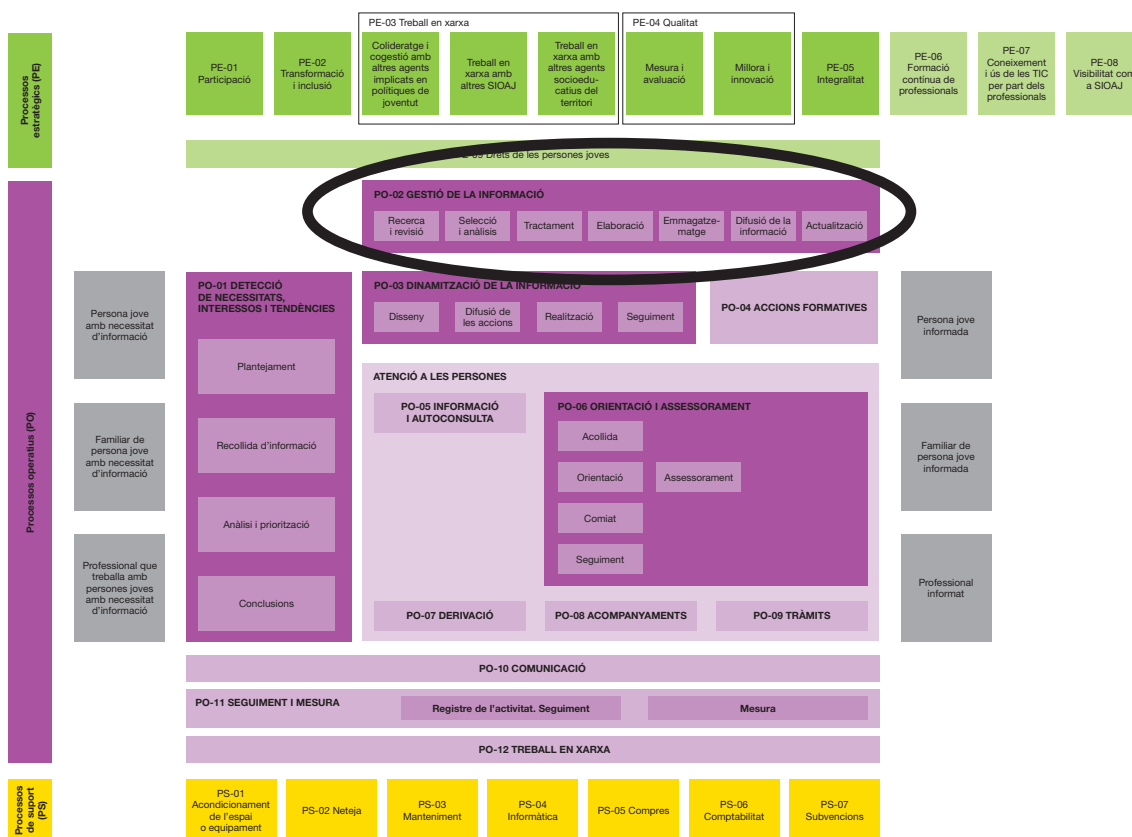
Per tant, requereix dedicar sistemàticament un temps a aquest procés, per evitar que la cerca d'informació es faci en el moment que la persona faci la consulta.

## 2. Emmarcament

Procés que s'inicia sistemàticament quan es tracta d'informació que s'utilitza periòdicament o puntualment. També comença quan es revisa informació per donar resposta als interessos i les necessitats d'informació detectades en les persones joves del territori; per tant, està clarament interrelacionat amb el procés Detecció d'interessos, necessitats i tendències (PO-01). Igualment, es pot iniciar quan es rep una consulta a la qual cal donar resposta, i està també directament relacionat amb el procés d'orientació i assessorament (PO-06).

Acaba en el moment en què una informació queda verificada i a punt per ser utilitzada en l'atenció a les persones joves i la resta de grups d'interès, i quan s'assegura que és vigent; també finalitza quan se'n fa la difusió pròpiament dita. El procés de dinamització de la informació (PO-03) també es fa a partir d'informació gestionada prèviament d'acord amb aquest procediment.

Cal tenir especialment en compte la comunicació en les fases d'elaboració i difusió d'aquest procés.



## 3. Objectius

Gestionar la informació té com a objectius generals els següents:

- Organitzar la informació de tal manera que contribueixi a facilitar la comprensió per la persona jove i la resta de grups d'interès.
- Promoure la transformació de la informació en coneixement.
- Presentar, en espais físics i virtuals, la informació que permeti donar resposta als interessos, demandes i necessitats de les persones joves, bé siguin específics d'un territori o compartits entre totes les persones joves de Catalunya.

## 4. Abast

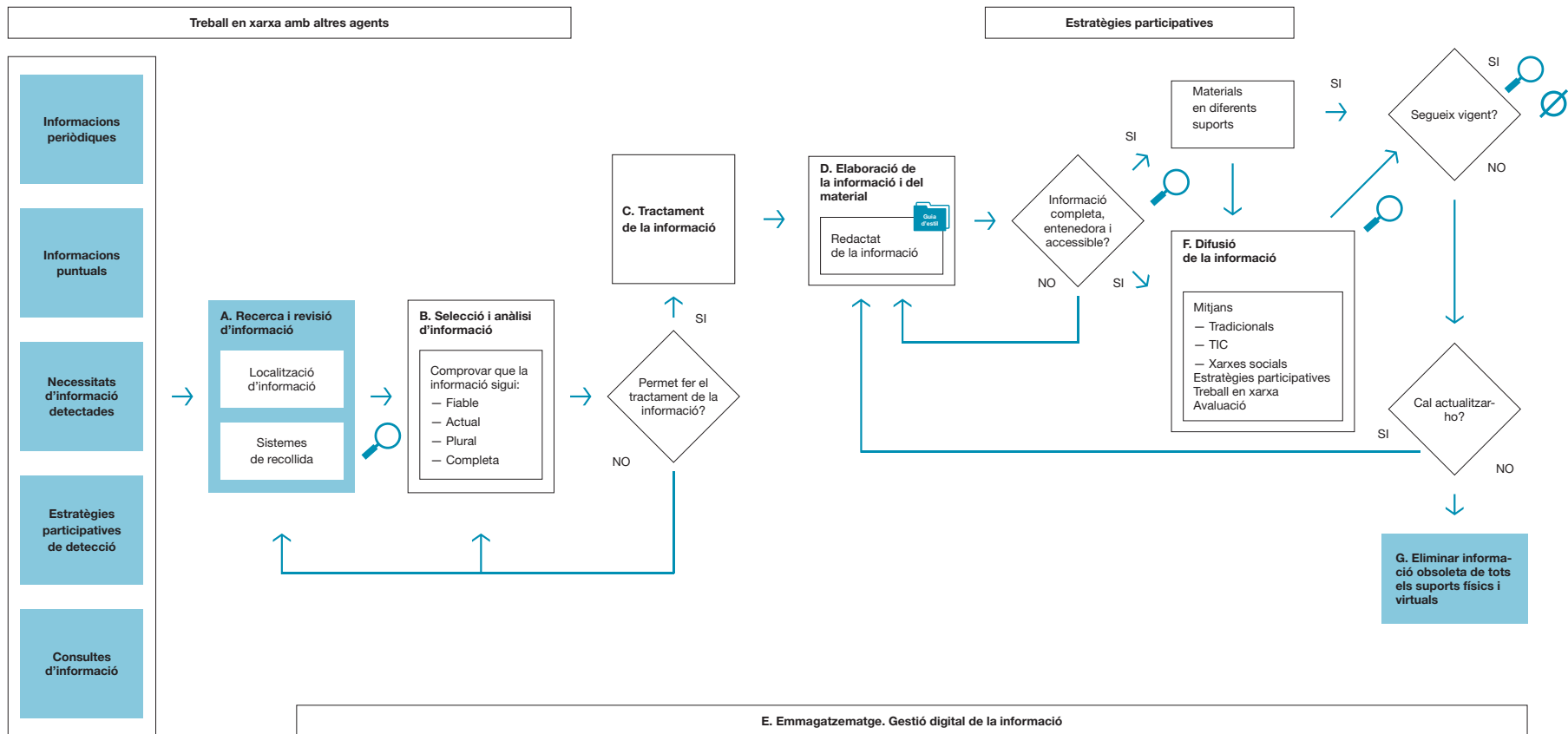
Aquest procediment s'aplica a tots els i les professionals que treballen en els SIOAJ del territori que formen part de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, on s'inclouen les oficines joves i els punts d'informació juvenil, d'acord amb la normativa vigent.

## 5. Competències bàsiques dels professionals

Planificació i organització del treball, gestió de recursos, escolta, iniciativa, treball en equip i col·laboració, comunicació interpersonal, concentració, aprenentatge i innovació.

# 6. Diagrama de flux

A continuació presentem, de manera gràfica, cadascuna de les activitats que cal dur a terme per desenvolupar correctament aquest procediment. El diagrama de flux estableix les actuacions mínimes que s'han de dur a terme per poder organitzar un procés documentat. Tot i que la representació pugui semblar lineal, no ho és sempre. Té un caràcter interactiu en el qual unes actuacions estan en relació amb totes les altres. En gestionar la informació, l'inici del procés es pot produir per les diferents activitats que figuren en el diagrama de flux, sempre que les actuacions prèvies que s'hagin fet amb la informació ho justifiquin.



🔍 Indicador   
 ⊘ Final   
 📁 Document   
 ◇ Moment de decisió



## 7. Desenvolupament del procediment

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>La gestió de la informació s'ha de fer de manera sistemàtica i proactiva. I tenint en compte les diferents franges d'edat, els diferents segments de població jove.</p>		
<p><b>ENTRADES</b></p> <p>La gestió de la <b>informació de tipus periòdic</b>, que pot incloure la informació referent al <b>mapa de recursos</b> del territori per a persones joves, es fa d'acord amb una planificació, ja que inclou informació de tipus cíclic.</p> <p>També cal gestionar la <b>informació de tipus puntual</b>, entesa com aquells continguts que es considera que en un determinat moment pot beneficiar les persones joves que els coneguin.</p> <p>L'equip prioritza aquest contingut informatiu en fer una <b>detecció de necessitats d'informació</b>, quan es tracta d'un tema nou –com, per exemple, la garantia juvenil el 2014– o per altres motius que ho justifiquin. De fet, el principi quatre de la Carta ERYICA estableix que: “La informació disponible s'ha de basar en les demandes juvenils, i en les necessitats d'informació que es detectin. Ha de comprendre tots els temes que poden interessar a la joventut, i adaptar-se als nous temes que vagin sorgint”.</p> <p>Per tant, els SIOAJ han de replantejar periòdicament el nivell d'informació necessària, tant pel que fa a fonts de consulta adequades, actuals i fiables com pel que fa a les demandes reals que planteja la població jove atesa.</p> <p>Per mantenir actualitzat el coneixement referent a les demandes reals, no n'hi ha prou amb el criteri dels professionals. Resulten necessàries les <b>estratègies participatives de detecció</b>, en les quals s'implica la població jove i s'obtenen de primera mà les demandes i necessitats que té. Tal com es descriu al punt B.1 Mecanismes de participació de (PO-01) Detecció de necessitats, d'interessos i tendències, cada SIOAJ ha de definir els mecanismes de participació de les persones joves i de la resta de grups d'interès que s'empraran per promoure la participació activa en la fase diagnòstica. Algunes de les estratègies més habituals, a les quals se'n poden afegir d'altres, són els corresponsals als instituts, treballar amb una taula estable o un consell de joves o oferir altres espais més informals que una taula estable, entre d'altres.</p>	<p>RD2.1 Planificació anual d'accions informatives periòdiques</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Les <b>consultes d'informació que plantegen</b> els diferents grups d'interès dels SIOAJ –persones joves, els seus familiars o els professionals que treballen en població jove– i els resultats de la seva anàlisi a partir de la informació introduïda a l'aplicatiu, són una altra via d'entrada per iniciar el procés de gestió de la informació. D'aquesta manera es disposa de la informació gestionada per poder donar una resposta adequada.</p> <p>El procediment que descrivim a continuació l'apliquen les diferents vies d'entrada esmentades. L'inici del procés o la intensitat que hi ha en cada activitat poden ser diferents segons les actuacions prèvies que s'hagin fet amb la informació.</p>	<p>RF2.1 Aplicatiu informàtic de registre de consultes</p>	
<p><b>A. RECERCA I REVISIÓ D'INFORMACIÓ PER ÀMBITS TEMÀTICS</b></p> <p>Un cop detectada i definida la necessitat d'informació, és a dir, l'objectiu de la recerca, cal <b>localitzar la informació</b>.</p> <p>S'han d'identificar i seleccionar les fonts d'informació a partir de criteris d'objectivitat, fiabilitat, pluralitat, utilitat, vigència i que responguin als interessos i les necessitats de les persones joves i de la resta de grups que els interessin. Sempre cal comprovar la data de publicació de la informació perquè es pugui identificar si està obsoleta.</p> <p>Mitjançant la revisió, cal identificar les fonts més adequades al tipus d'informació que es necessita. Cal combinar diferents tipus de mitjans: en línia, entrevistes a persones expertes, ja siguin presencials o telefòniques, etc.</p> <p>Les <b>fonts d'informació</b> que s'utilitzen són de tres tipus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Fonts d'informació primàries, és a dir, les que han generat la informació, que són les webs institucionals, bàsicament s'han de consultar sempre que sigui possible. En són alguns exemples les fonts institucionals com: les de Joventut, d'Ensenyament, de les diferents universitats, les d'altres àrees de l'Ajuntament o el Consorci, etc.</li> <li>— Les fonts secundàries permeten ajudar a comprendre la informació de les fonts primàries si resulta complicat entendre-la. Si s'utilitzen aquests tipus de fonts, cal comprovar-ne l'autoria per assegurar que estigui a càrrec d'un especialista en la matèria i que no tinguin un interès econòmic al darrere de la informació que proporcionen que pugui suposar un biaix.</li> <li>— La consulta de fonts terciàries, com bases de dades, permet considerar la recerca i la revisió sistemàtica d'informació per àmbits temàtics.</li> </ul>	<p>RF2.2 Llista de fonts d'informació seleccionades</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Algunes qüestions que cal tenir en compte referents als <b>sistemes de recollida d'informació</b> les enunciem tot seguit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— La identificació de diferents fonts d'on es pot extreure la informació, segons els àmbits temàtics de la classificació; majoritàriament els webs institucionals, que són els que tenen la informació de primera mà, esdevenen de gran utilitat.</li> <li>— La utilització del sistema RSS (sindicació de continguts) de les webs que ho permetin sistematitza estar informat de les actualitzacions per tal de poder-les revisar i estalvia temps de dedicació a la recerca.</li> <li>— Les subscripcions a butlletins especialitzats o llistes de correu electrònic faciliten la lectura al professional.</li> <li>— La revisió de les circulars de la XCSIJ, per conèixer les actualitzacions del sector.</li> <li>— L'aspecte presencial, la participació en les formacions i trobades de la XCSIJ faciliten l'intercanvi de fonts d'informació especialitzada, tant primàries com secundàries i terciàries.</li> <li>— La participació en xarxes de coneixement i informació, nacionals i internacionals.</li> <li>— En l'àmbit del territori, el municipi, la ciutat o la comarca, el treball en xarxa i la participació activa i implicada en espais com les taules joves, el consell de joventut o les taules tècniques són clau. Permet intercanviar fonts d'informació especialitzada amb persones joves, però també amb professionals d'altres sectors que hi treballen i, per tant, que també poden facilitar aquesta informació.</li> </ul> <p>La informació recollida es revisa fent la lectura preliminar de les fonts d'informació localitzades, per identificar aquelles que es considerin més adequades al tipus d'informació que es necessita.</p>		
<p>La informació recollida, si cal, es pot emmagatzemar per utilitzar-la en el moment actual o posteriorment.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>B. SELECCIÓ I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b></p> <p>Un cop recopilada i revisada la informació específica de cada àmbit temàtic disponible, cal triar la informació que permeti millor donar resposta als interessos, les demandes i les necessitats de les persones joves del territori on actua el SIOAJ que s'hagi prioritzat, per desenvolupar nou coneixement i comunicar aquesta informació de manera adequada.</p> <p>En fer la selecció i l'anàlisi, cal vetllar especialment perquè la informació seleccionada sigui fiable, actual, plural i completa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Fiable.</b> S'han contrastat, com a mínim, tres fonts diferents d'informació sobre el tema que s'estigui gestionant, per tal que la informació es pugui considerar fiable. En cas que la informació se seleccioni d'un organisme oficial no cal aquest contrast, en tenir la certesa que la font d'informació està contrastada.</li> <li>— <b>Actual.</b> S'ha comprovat prèviament que la informació sigui vigent.</li> <li>— <b>Plural.</b> Les fonts emprades han de ser prou plurals. És important que la informació provingui d'origens diversos, ja que això permet considerar diferents perspectives.</li> <li>— <b>Completa.</b> La informació ha de donar resposta a les preguntes que la persona jove pugui plantejar-se.</li> </ul>	<p>RF2.2 Llista de fonts d'informació seleccionades</p>	
<p>En cas que en fer l'anàlisi es comprovi que la informació disponible no compleix algun d'aquests quatre paràmetres, cal reprendre la recerca i la revisió d'informació o la selecció i l'anàlisi; el professional ha de considerar des de quina fase cal reprendre el procés.</p>		
<p>La informació seleccionada, si cal, es pot emmagatzemar per utilitzar-la en el moment actual o posteriorment.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>C. TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ</b></p> <p>S'entén per tractament de la informació la seva transformació perquè les persones joves l'entenguin, per facilitar-los la comprensió.</p> <p>En tractar la informació, cal vetllar especialment perquè aquesta es mostri de manera inclusiva i objectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Inclusiva.</b> És a dir, el professional ha d'integrar la informació provinent de diverses fonts, de manera que el jove pugui tenir una visió holística i el més completa possible, i considerar les demandes i les necessitats d'informació.</li> <li>— <b>Objectiva.</b> La informació s'ha de presentar d'acord amb criteris d'objectivitat, amb dades que defugin subjectivitats.</li> </ul>		
<p>Una mateixa informació pot resultar d'interès per a <b>diferents segments de la població jove</b>: estudiants d'instituts i d'universitat, membres d'associacions juvenils, joves del carrer, etc. En tractar la informació cal identificar-ne clarament quina és la població diana potencial i definir les particularitats de cada segment. Si hi ha més d'un segment i són molt heterogenis, cal considerar la possibilitat de tractar la informació de manera diferent en cada segment.</p> <p>També pot anar adreçada directament a <b>professionals</b> que treballen en població jove.</p>		
<p>Si considerem els segments de població diana a qui pot interessar la informació i el contingut informatiu seleccionat i analitzat, cal identificar quin és el <b>suport més adient</b> per difondre la informació, que s'ha de difondre, tenint en compte el producte final que es vol obtenir (dossier, xerrada, campanya, etc.).</p>		
<p>El moment en què es tracta la informació és idoni per dissenyar com es farà l'<b>avaluació</b> dels resultats de la gestió de la informació.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>La informació tractada, si cal, es pot emmagatzemar per utilitzar-la en el moment actual o posteriorment.</p>		
<p><b>D. ELABORACIÓ DE LA INFORMACIÓ I DEL MATERIAL</b></p> <p>Fet el tractament de la informació, cal elaborar la informació i el material per assegurar-nos que contribueix a donar resposta als interessos, les demandes i les necessitats de les persones joves del territori on actua el SIOAJ. S'ha de tenir en compte que no tot el material que s'elabora té com a destinatària la població jove, és aquell material d'ús intern, que ens ajudarà a gestionar el nostre dia a dia (planificació anual, dossiers esquemàtics, llista de fonts de consulta (d'ús tant intern com extern)...).</p> <p>S'ha de preveure com <b>afavorir la participació</b> de la població diana –joves i professionals que treballen amb ells–, en l'elaboració de la informació. A més de motivar, formar i promoure la cooperació entre els joves consolidant els principis democràtics, la participació pretén millorar l'ajustament als interessos, les demandes i les necessitats de la població diana, i identificar si la informació tractada permet donar-hi resposta. Igualment, <i>sempre que sigui possible</i> s'han d'explorar les seves idees referents a com elaborar la informació per millorar l'impacte de la difusió i quins canals són els més adients.</p> <p>Els equips han de cercar les estratègies més adients a cada realitat per fer efectiva i eficient la participació. Efectiva fa referència al fet que sigui una participació real, no sols de tipus informatiu, sinó que, a més, permeti als col·laboradors expressar les seves opinions i propostes sobre el contingut treballat i comporti als professionals tenir-les en compte. L'eficiència té a veure amb fer un bon ús del recurs temps de tots els participants, joves i professionals.</p> <p>En la fase final cal comprovar que la informació elaborada resulta completa, comprensible i accessible per a la població diana i identificar les oportunitats de millora que emergeixin del pretest amb una mostra de població.</p> <p>Cal preveure si la participació d'altres professionals que treballen amb joves facilitarà la difusió posterior de la informació; si la resposta és afirmativa, s'ha de preveure un espai de treball per explorar les necessitats percebudes pels professionals i considerar-les en la fase posterior d'elaboració de la informació.</p>	<p>RD2.2 Dossier d'informació general i bàsica</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>A partir dels resultats obtinguts de la participació comença l'elaboració de la informació.</p> <p>Durant tot el procés d'elaboració, cal tenir presents quines possibilitats i limitacions té la tipologia de <b>suport de la informació</b> que s'hagi considerat més adient per a cada informació o material.</p> <p>Cal vetllar per oferir materials de tipologies diverses: suport digital o suport paper, com tríptic, cartell, dossier, guia, etc. Se n'ha d'escollir un o un altre segons els objectius establerts i les característiques que ofereix el mateix suport per facilitar el traspàs d'informació.</p>		
<p>A continuació s'enuncien algunes <b>qüestions</b> que cal tenir en compte en elaborar informacions i materials:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Fer un enfocament en <b>positiu</b>.</li> <li>— <b>Jerarquitzar</b> la informació, per tal que destaquï el més important fàcilment.</li> <li>— Fer que la informació tingui un <b>títol</b> que il·lustri sobre el contingut que desenvoluparà i que sigui el més atractiu possible.</li> <li>— Sintetitzar el contingut complet, se n'ha d'extreure la informació bàsica; per exemple: horari, lloc, cost, destinataris, etc. Segons el contingut que es vulgui transmetre, aquesta informació ha de ser diferent. Però la idea és que en un primer moment es pugui llegir el títol i un contingut mínim; posteriorment, si la persona jove ho desitja, la pot ampliar.</li> <li>— Utilitzar <b>el lèxic i el registre adequats</b>. Cal utilitzar un llenguatge directe, proper, actual i juvenil, que permeti que la informació sigui entesa per la població diana. S'ha de contextualitzar la informació tenint en compte l'edat, el nivell educatiu, l'àmbit geogràfic, el context sociocultural i econòmic, i respectar les varietats lingüístiques de la població diana.</li> <li>— Produir-la en alguna de les dues <b>llengües oficials</b>.</li> <li>— Utilitzar un llenguatge <b>no sexista</b>.</li> <li>— Emprar la <b>segona persona</b> del singular o del plural en fer el redactat de la informació.</li> <li>— Cuidar l'<b>estètica</b> i el <b>format</b> en el qual es presenta la informació, per fer-la <b>amigable</b> i de lectura tan fàcil com sigui possible.</li> </ul>	<p>RD2.3 Guia d'estil del municipi</p> <p>RD2.4 Col·lecció "Criteris Lingüístics" de la Direcció General de Política Lingüística: <a href="http://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/criteris_ling_col">http://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/criteris_ling_col</a></p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Redactar la informació de manera precisa i pràctica. Pot ajudar presentar la informació a partir de preguntes i donar resposta a cadascuna. Les preguntes han de ser aquelles que la persona jove es formula probablement sobre el tema, per tractar d'anticipar-se i donar-hi resposta.</li> <li>— Considerar el fet de posar a disposició les <b>font/s de documentació originals</b> i incloure-hi els enllaços més rellevants.</li> </ul>		
<p>En elaborar la informació cal <b>definir quina vigència té</b>, i deixar constància escrita en el mateix document que és vigent, així els i les joves ho veuran i no accediran a informació obsoleta. A més, cal anotar-ho en un registre específic que permeti fer un seguiment de l'eliminació o l'actualització de la informació i previngui que la persona jove faci ús d'informació no actualitzada.</p> <p>També cal destacar que la població jove és la destinatària.</p>	<p>RF2.3 Relació d'informació elaborada i vigència definida.</p>	
<p>Cal considerar l'aspecte <b>de la imatge</b>, per tal d'obtenir uns materials més atractius, tant per als documents de text en paper com als digitals, els utilitzats a les xarxes socials i per elaborar productes visuals més dinàmics que impactin sobre la població diana. Independentment del que s'elabori, cal tenir en compte els drets de la <b> propietat intel·lectual (PI)</b>. Per poder complir el marc normatiu vigent, es recomana utilitzar les diverses <b>llicències obertes</b>, però les més conegudes i utilitzades són les <b>Creative Commons</b>; amb la seva utilització ens assegurem la cessió dels drets, tant si són imatges pròpies com si són de tercers, i la protecció dels drets d'autor.</p> <p>Pel que fa als continguts informatius, sempre s'han de citar les fonts d'on s'han obtingut, per tenir en compte els <b>drets d'autoria</b>.</p> <p>Per comprovar la informació elaborada, s'utilitzen especialment tres paràmetres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— <b>Completa</b>: que conté els continguts que les persones joves destinatàries necessiten; que no falta ni sobra res.</li> <li>— <b>Entenedora</b>: que les persones joves destinatàries la comprenguin.</li> <li>— <b>Accessible</b> per la població diana: que les persones joves destinatàries la trobin allà on està previst fer la difusió, i que sigui possible accedir-hi d'una manera efectiva i eficient.</li> </ul>	<p>RD2.5 Creative Commons <a href="http://creativecommons.org/licenses/">http://creativecommons.org/licenses/</a></p> <p>RF2.4 Formulari de registre per deixar constància de la revisió de la informació o els materials elaborats.</p> <p>RF2.5 Qüestionari de satisfacció específic de la participació en l'elaboració</p>	



ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Com hem esmentat prèviament, la participació de les persones joves en la comprovació d'aquests tres paràmetres és clau i s'ha de promoure especialment.</p> <p>Es recomana seleccionar un conjunt de persones joves com a mostra de la població diana; aquestes han de revisar l'elaboració de la informació realitzada pel professional i identificar oportunitats de millora, que el professional ha de recollir i analitzar per tractar d'incorporar, en la reelaboració de la informació, allò que consideri que milloraria l'impacte de la difusió.</p> <p>A més d'estar disposats a recollir les aportacions de millora que expressin els participants i fer un treball proactiu per tal que les formulin, es recomana que després de cada acció o periòdicament, segons acordí cada SIOAJ, s'explori la satisfacció de les persones que participen en l'elaboració. Disposar d'un qüestionari específic ajuda a fer-ho de manera sistemàtica i a observar les tendències en els resultats en fer l'anàlisi d'aquests.</p>		
<p>Per afavorir que hi hagi continuïtat a la participació en aquest tipus d'equip de treball, resulta d'utilitat fer un retorn als participants dels canvis produïts en l'elaboració de la informació com a conseqüència de les seves aportacions.</p> <p>Les persones que hagin format part de la mostra de joves i que ho desitgin, per a properes preparacions de materials o informacions, poden participar en la seva elaboració donant idees, facilitant, ampliant, modificant i elaborant elles mateixes el material, amb la supervisió del tècnic o tècnica en informació juvenil. També, posteriorment, valorar el producte que resulti de la seva elaboració.</p>		
<p>En cas que en fer la prova amb la població diana es comprovi que la informació elaborada no compleix algun d'aquests tres requisits (completa, entenedora i accessible), caldrà reprendre l'elaboració d'informació i material per corregir les desviacions identificades.</p> <p>En cas que compleixi els tres requisits, cal emmagatzemar la informació elaborada per utilitzar-la en el moment actual o posteriorment.</p>		
<p>En l'elaboració de la informació cal preveure que també s'utilitzarà des de l'autoconsulta. Amb aquesta finalitat, resulta necessari emprar el <b>sistema de classificació temàtica de la XCSIJ</b>, també utilitzat a l'aplicatiu de registre de consultes. Cal definir la categoria de classificació a la qual s'ha d'adscriure cada informació elaborada.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>E. EMMAGATZEMATGE I GESTIÓ DIGITALDE LA INFORMACIÓ</b></p> <p>Gestionar correctament la informació suposa tenir la capacitat d'obtenir-la, però també saber emmagatzemar-la i utilitzar-la. En qualsevol dels moments del procés de treball es pot necessitar l'emmagatzematge; per tant, el professional l'ha de tenir sempre present i el seu ús ha de ser àgil.</p> <p>Cal que aquest emmagatzematge es faci de manera organitzada per afavorir la seva localització posterior i recuperació d'una manera eficient i efectiva. Per tal d'estructurar i poder organitzar aquesta informació, es parteix del <b>sistema de classificació temàtica de la XCSIJ</b> (Manual), també utilitzat a l'aplicatiu de registre de consultes. Amb una codificació basada en aquesta classificació, es facilita la recuperació de la informació emmagatzemada.</p> <p>La informació o el material elaborats es poden emmagatzemar emprant les eines digitals disponibles a la xarxa, com per exemple Netvibes, Dropbox, Google Drive, etc., o suports d'elaboració pròpia, com les bases de dades, els fulls Excel, <i>Mis favoritos</i>, etc. Aquestes unitats informàtiques pròpies de cada SIOAJ és important que disposin de còpia de seguretat per prevenir casos de possibles pèrdues, errors, etc. què es puguin generar.</p> <p>Cal cercar les eines digitals que s'adaptin millor a les necessitats de cada moment, tenint en compte que les plataformes d'emmagatzematge al núvol permeten descarregar i recuperar des de qualsevol lloc i suport i, per tant, poden ser útils per fer consultes als usuaris i usuàries (des de l'ordinador, en línia, etc.).</p> <p><b>F. DIFUSIÓ DE LA INFORMACIÓ</b></p> <p>A continuació es descriuen alguns aspectes específics que cal considerar referents a la manera de fer la difusió de la informació gestionada prèviament. Cal tenir en compte que no es fa difusió de tot el material elaborat, ja que, potser, aquesta sigui d'ús intern.</p>	<p>RD2.6 Manual de classificació temàtica: <a href="http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/ejoventut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/document/manual_classificacio_tematica_juny_2014.pdf">http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/ejoventut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/document/manual_classificacio_tematica_juny_2014.pdf</a></p> <p>RD2.7 Guia de seguretat al núvol, serveis d'emmagatzematge: <a href="https://www.cesicat.cat/media/files/guia_completa_seguretat_n%C3%BAvol_v2.pdf">https://www.cesicat.cat/media/files/guia_completa_seguretat_n%C3%BAvol_v2.pdf</a></p>	
<p><b>F1. Mitjans de difusió i comunicació</b></p> <p>A continuació es descriuen algunes qüestions que s'han de tenir en compte per assegurar l'accessibilitat a través dels mitjans de difusió més adequats, tradicionals, tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i xarxes socials.</p>	<p>RD2.6 Manual de classificació temàtica: <a href="http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/ejoventut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/document/manual_classificacio_tematica_juny_2014.pdf">http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/ejoventut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/document/manual_classificacio_tematica_juny_2014.pdf</a></p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>F1.1 Ús de mitjans tradicionals</b></p> <p>Els mitjans tradicionals (material imprès, plafons informatius, atenció personalitzada, etc.) emprats històricament en els SIOAJ continuen sent d'utilitat per comunicar una informació determinada a uns segments de població concrets.</p> <p>En el cas del material imprès, del tipus fullet o llibret, per la despesa econòmica que impliquen, cal assegurar-se que allò que es dissenya, es maqueta i s'imprimeix estarà vigent el temps suficient per amortitzar la inversió. Alguns materials d'aquest tipus fan referència a temes recurrents, que es repeteixen amb certa periodicitat.</p> <p>Igualment, per la reducció de costos que implica fer una tirada llarga d'impressió, es recomana buscar sinergies a l'hora d'imprimir, per tractar de fer comandes d'un nombre de còpies tan elevat com es pugui.</p> <p>La disposició del material imprès en l'espai del SIOAJ ha de resultar atractiva per a la persona jove, el familiar o el professional que accedeix al servei. Caldria endreçar temàticament el material partint de la classificació temàtica de la XCSIJ, per facilitar que la persona trobi fàcilment allò que necessita o que li pot interessar.</p> <p>Els plafons informatius han d'estar permanentment actualitzats, han de servir per posar a disposició de les persones interessades la informació elaborada per facilitar-ne la lectura. Si es disposa de material imprès complementari a la informació del plafó, ha de ser fàcil de localitzar-lo-hi.</p>		
<p><b>F1.2 Ús de les TIC</b></p> <p>Les TIC permeten incrementar exponencialment el nombre de persones que es poden beneficiar de la difusió de la informació. Són un gran aliat dels equips de professionals del SIOAJ i milloren l'eficiència.</p> <p>Algunes de les eines més emprades són les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— El web Oficina Jove (<a href="http://www.oficinajove.cat/">http://www.oficinajove.cat/</a>) i el web propi del SIOAJ.</li> <li>— El butlletí elaborat pel mateix SIOAJ que s'envia a tots els subscriptors.</li> <li>— Llistes de distribució de correu electrònic.</li> <li>— Llistes de distribució d'SMS.</li> </ul>	<p>RD2.8 Guia de Xarxes Socials de la Generalitat de Catalunya <a href="http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/guia_usos_xarxa.pdf">http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/guia_usos_xarxa.pdf</a></p> <p>RD2.9 Terminologia de les xarxes socials Vocabulari panllatí de les xarxes socials-<a href="http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/156/Presentacio/">http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/156/Presentacio/</a></p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Informació en blogs en els quals les persones joves poden tenir diferents nivells d'implicació en l'elaboració dels continguts.</li> <li>— Agenda viva, confeccionada a partir del Google Calendar, que permet tenir subscriptors que reben en el seu Outlook o en el seu dispositiu mòbil les actualitzacions que es fan.</li> </ul> <p>La posició correcta als cercadors tipus Google dels continguts informatius elaborats és clau per assegurar que els joves els poden trobar fàcilment quan fan les cerques.</p> <p>Els continguts els han de poder editar els mateixos professionals, per evitar haver de fer despeses periòdiques per mantenir actualitzada la informació.</p> <p>Igualment, cal vetllar perquè el format no es percebi com a desfasat, tenint en compte la velocitat amb què es produeixen els avenços informàtics.</p>		
<p><b>F1.3 Ús de xarxes socials</b></p> <p>Cal tenir en compte que les xarxes socials més utilitzades en cada moment varien molt ràpidament i aquest és un dels principals reptes dels professionals: conèixer-les, tenir el perfil creat i saber utilitzar la xarxa social que majoritàriament fan servir els joves en el moment de fer la difusió. Actualment, entre les més destacades figuren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Facebook</li> <li>— Grup de WhatsApp / Snapchat / Telegram / Line</li> <li>— Twitter</li> <li>— Instagram</li> <li>— Pinterest</li> <li>— YouTube</li> </ul>		
<p>Els professionals dels SIOAJ han de tenir cura de la <b>protecció de dades personals</b> i la <b>imatge de les persones joves</b> amb les quals treballen, i han d'assegurar el compliment de la legislació vigent en aquesta matèria. Cal comptar amb l'autorització de cessió de les dades personals i d'imatge signada per la persona jove o per la seva mare, pare o tutor legal en cas dels menors d'edat.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>F2. Estratègies participatives d'implicació de persones joves en la difusió</b></p> <p><b>Comunicació entre iguals.</b> L'impacte que la informació té en la persona jove quan prové d'una altra persona jove té probabilitat de ser més alt que si és un professional qui la transmet.</p> <p>Per aquest motiu es potencia la figura del corresponsal jove. Es tracta d'un o una jove que mostra interès per col·laborar, bé sigui al seu institut o a altres espais freqüentats per persones joves. Acostuma a actuar en parella amb un altre jove.</p> <p>A més d'estar amatents a recollir les aportacions de millora que expressin els participants i fer un treball proactiu per tal que les formulin, es recomana que després de cada acció o periòdicament, segons acordi cada SIOAJ, s'explori la satisfacció de les persones que participen en la difusió. Disposar d'un qüestionari específic ajuda a fer-ho de manera sistemàtica i a observar les tendències en els resultats en fer l'analitzar-los.</p>	<p>RF2.6 Qüestionari de satisfacció, específic de participació en la difusió</p>	
<p><b>F3. Treball en xarxa amb altres professionals. Estratègies d'implicació de professionals que treballen amb joves en fer la difusió</b></p> <p>Els professionals que treballen amb persones joves en altres àrees són uns aliats clau en la difusió d'informació que pugui donar resposta als interessos, demandes i necessitats de les persones joves del territori on actua el SIOAJ. A partir de les converses amb les persones joves i amb els professionals que hi treballen, cal conèixer qui són els agents clau i contactar-hi.</p> <p>Haver comptat amb la participació d'aquests professionals en la fase d'elaboració de la informació facilita, posteriorment, la seva implicació en la difusió. Cal que coneguin els diferents canals de difusió de la informació de què disposa el SIOAJ (tradicionals, xarxes socials, TIC, etc.) i convidar-los a utilitzar-los.</p> <p>Els instituts són grans aliats dels SIOAJ; hi transiten moltes persones joves i són dels llocs en què es pot descentralitzar el servei. Els espais de treball més habituals per fer difusió de la informació són els següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— L'estona de pati, els dies pactats. Un informador o informadora es desplaça al centre i allà fa difusió de la informació.</li> <li>— L'hora de tutoria, el dia pactat, en què està present a l'aula juntament amb el tutor o tutora del grup.</li> <li>— El passaclases, que és la persona jove que està present a les aules els dies pactats i que compta amb el suport del personal dels SIOAJ.</li> </ul>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Alhora, els professors i professores, com a adults de referència per a alguns estudiants, poden fer un paper proactiu en informar els joves d'on adreçar-se per sol·licitar determinat tipus d'informació.</p>		
<p><b>F4. Avaluació dels resultats de la difusió</b></p> <p>D'acord amb els criteris d'avaluació definits, cal mesurar sistemàticament els resultats de la difusió. En el cas de la informació en suport tradicional, la mesura té a veure, per exemple, amb el nombre d'impressions fetes.</p> <p>En canvi, l'explotació dels resultats de l'activitat de xarxes socials i l'ús de les TIC pot aportar molta més informació per definir noves estratègies de difusió. Cal ser rigorosos, però, en fer el disseny del sistema de mesura i sistematitzar l'anàlisi dels resultats amb la periodicitat definida.</p>		
<p><b>G. INFORMACIÓ OBSOLETA</b></p> <p>L'actualització periòdica de la informació contribueix a garantir la fiabilitat i la qualitat.</p> <p>Mentre es fa la difusió de la informació, cal vetllar perquè sigui vigent, en funció dels terminis de temps definits.</p> <p>Quan la informació requereixi ser actualitzada, el professional responsable l'ha de reelaborar. Poden resultar d'utilitat la consulta a institucions o entitats especialitzades en el contingut que s'ha d'actualitzar o altres estratègies en sistemes de recollida d'informació, tal com es diu a la fase A de Recerca d'aquest document.</p> <p>Quan quedi definitivament obsoleta, s'ha de vetllar per eliminar-la d'arreu on consti, per prevenir l'ús d'informació no actualitzada.</p> <p>Per comprovar sistemàticament que no hi ha informació obsoleta accessible, es recomana fer avaluacions de tall periòdiques, és a dir, establir un dia concret per comprovar si tota la informació que hi ha és vigent.</p>		

<b>ACTIVITATS ESPECÍFIQUES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>AGENTS IMPLICATS</b>
<b>OBSERVACIONS:</b>		

## 8. Especificitats del procediment

A continuació s'ofereix aquest espai per tal que cada equip pugui descriure les activitats que du a terme vinculades a aquest procediment i que no consten descrites en la part comuna.

ACTIVITATS ESPECÍFIQUES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
OBSERVACIONS:		



## 9. Recursos

Per implementar aquest procediment són necessaris els recursos següents, que poden ser formularis (RF)–és a dir, els documents que permeten escriure-hi– o documents (RD)–o sigui, el que els professionals poden llegir per dur a terme el procediment de manera adequada.

CODI	NOM	TIPUS	ESTAT
RD2.1	Planificació anual d'accions informatives periòdiques	Document	Propi
RF2.1	Aplicatiu informàtic de registre de consultes	Formulari	X
RF2.2	Llista de fonts d'informació seleccionades	Formulari	Propi
RD2.2	Dossier d'informació general i bàsica	Document	Propi
RD2.3	Guia d'estil del municipi	Document	Propi
RD2.4	Col·lecció "Criteris Lingüístics" de la Direcció General de Política Lingüística: <a href="http://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/criteris_ling_col">http://llengua.gencat.cat/ca/serveis/informacio_i_difusio/publicacions_en_linia/criteris_ling_col</a>	Document	X
RF2.3	Relació d'informació elaborada i vigència definida	Formulari	Propi
RD2.5	Creative Commons <a href="http://creativecommons.org/licenses/">http://creativecommons.org/licenses/</a>	Document	X
RF2.4	Formulari de registre per deixar constància de la revisió de la informació o el material elaborats	Formulari	En elaboració

CODI	NOM	TIPUS	ESTAT
RD2.6	Manual de classificació temàtica < <a href="http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/e-joventut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/document/manual_classificacio_tematica_juny_2014.pdf">http://ejoventut.gencat.cat/web/.content/e-joventut/recursos/tipus_de_rekurs/documentacio/arxiu/document/manual_classificacio_tematica_juny_2014.pdf</a> >	Document	X
RD2.7	Guia de seguretat al núvol, serveis d'emmagatzematge < <a href="https://www.cesicat.cat/media/files/guia_completa_seguretat_n%C3%BAvol_v2.pdf">https://www.cesicat.cat/media/files/guia_completa_seguretat_n%C3%BAvol_v2.pdf</a> >	Document	X
RD2.8	Guia de xarxes socials de la Generalitat de Catalunya, a < <a href="http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/guia_usos_xarxa.pdf">http://www.gencat.cat/web/meugencat/documents/guia_usos_xarxa.pdf</a> >	Document	X
RD2.9	Terminologia de xarxes socials < <a href="http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/156/Presentacio/">http://www.termcat.cat/ca/Diccionaris_En_Linia/156/Presentacio/</a> >	Document	X
RF2.6	Qüestionari de satisfacció específic de participació en la difusió	Formulari	En elaboració

El camp Estat fa referència a si l'Agència Catalana de la Joventut el posa a disposició (x) en el repositori documental o si cada centre pot fer servir el propi. En elaboració indica que, actualment, s'està treballant per posar a disposició el recurs, que serà comú per a tots els SIOAJ.

# 10. Control documental

CONTROL DE LES MODIFICACIONS		
Descripció	Núm. edició	Data
Edició inicial	1	

REVISAT PER:	APROVAT PER:
Nom i càrrec:	Nom i càrrec:
Signatura:	Signatura:
Data:	Data:

# 11. Indicadors de qualitat

Aquest procediment es controla mitjançant els indicadors següents:

ÀREA	FÓRMULA	TIPUS
Selecció d'informació	$\frac{\text{Nombre de fonts d'informació considerades fiables}}{\text{Nombre total de fonts d'informació analitzades}} \times 100$	Procés
Comprensió per part de les persones joves	$\frac{\text{Quantitat d'informació i de material que es considera comprensible}}{\text{Quantitat total d'informació i material que es comprova}} \times 100$	Resultat
Accessibilitat	<p>Accés a la informació difosa pels diferents suports emprats. Nombre de persones que entren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– al Facebook,</li> <li>– al blog,</li> <li>– o altres suports (definir-los).</li> </ul>	Activitat
Vigència de la informació	$\frac{\text{Quantitat d'informació i material que és vigent}}{\text{Quantitat total d'informació i material que es comprova}} \times 100$	Procés

La descripció completa de cada indicador de qualitat consta en la fitxa de cada indicador.

## 12. Fitxes dels indicadors de qualitat

<b>Nom de l'indicador</b>	Fiabilitat de les fonts d'informació
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Selecció d'informació
<b>Justificació</b>	Emprar fonts d'informació fiable és clau en el procés de selecció d'informació per poder fer-ne el tractament posterior.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre de fonts d'informació considerades fiables}}{\text{Nombre total de fonts d'informació analitzades}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Font d'informació fiable:</b> és aquella que conté contingut que també es troba en dues fonts més d'informació diferents.</p> <p><b>Fonts d'informació analitzades:</b> són les que consten a la llista de fonts d'informació seleccionades.</p>
<b>Població</b>	Fonts d'informació analitzades
<b>Tipus</b>	Procés
<b>Fonts de dades</b>	Llista de fonts d'informació seleccionades
<b>Estàndard</b>	50%
<b>Periodicitat</b>	Trimestral
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Comprensibilitat de la informació / el material per part de la població diana.
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Comprensió
<b>Justificació</b>	Comprovar, abans de fer la difusió, que la població diana potencial comprèn la informació i el material que s'ha elaborat és cabdal per millorar l'efectivitat i l'eficiència de la gestió de la informació.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Quantitat d'informació i material que és considerat comprensible}}{\text{Quantitat total d'informació imaterial que es comprova}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Informació i material comprensible:</b> és aquell que els membres de la població diana que el revisen consideren que és comprensible.</p> <p><b>Informació i material que es comprova:</b> és aquell que es presenta a alguns membres de la població diana en la fase final d'elaboració perquè valorin si és comprensible o no i facin aportacions per millorar-lo.</p>
<b>Població</b>	Informació i material elaborat.
<b>Tipus</b>	Resultat
<b>Fonts de dades</b>	Formulari de registre per deixar constància de la revisió de la informació o el material elaborats.
<b>Estàndard</b>	90%
<b>Periodicitat</b>	Cada vegada que s'elabori un material o informació que ho requereixi.
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Accés a la informació difosa
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Accessibilitat
<b>Justificació</b>	Monitorar periòdicament l'accés permet identificar les tendències per disposar de dades per prendre decisions.
<b>Fórmula/Format</b>	<p>Nombre de persones que entren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– al Facebook</li> <li>– al blog</li> <li>– a altres suports (definir-los)</li> </ul>
<b>Explicació de termes</b>	No escau
<b>Població</b>	Canals de difusió
<b>Tipus</b>	Activitat
<b>Fonts de dades</b>	Canals emprats per difondre la informació
<b>Estàndard</b>	No escau
<b>Periodicitat</b>	Trimestral
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Recompte d'informacions no vigents accessibles en fer l'avaluació de tall.
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Vigència del material / la informació
<b>Justificació</b>	Cal prevenir l'accés a material que estigui obsolet.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Quantitat d'informació i material que és vigent}}{\text{Quantitat total d'informació i material que es comprova}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Vigent:</b> informació i material accessible d'acord amb la vigència definida.</p> <p><b>Informació i material que es comprova:</b> és aquell que es revisa en fer l'avaluació de tall el dia acordat.</p>
<b>Població</b>	Tota la informació i el material accessible als diferents canals de difusió
<b>Tipus</b>	Procés
<b>Fonts de dades</b>	Relació d'informació elaborada i vigència definida.
<b>Estàndard</b>	95%
<b>Periodicitat</b>	Semestral
<b>Observacions</b>	



# 13. Conceptes

**Anàlisi de contingut:** mètode de recerca que consisteix a estudiar el contingut d'un text i establir categories, unitats d'anàlisi i recomptes de la freqüència de mots clau per obtenir conclusions sobre aspectes temàtics.

**Anàlisi d'informació:** s'entén com la lectura aprofundida de les fonts d'informació seleccionades.

**Competència informacional:** competència necessària per a la cerca, la selecció, l'organització, la transferència i la utilització de la informació.

**Corresponsal:** alumne que fa d'enllaç entre el SIOAJ i l'institut, que estableix una tasca dinamitzadora entre els seus iguals.

**Descentralització (proximitat):** estratègia que apropa les accions de dinamització del SIOAJ al territori, per facilitar l'accés dels i les joves a la informació.

**Difusió:** presentació en espais físics i virtuals de la informació gestionada.

**Elaboració d'informació i material:** redacció de documents i materials que s'adapten per donar resposta a les necessitats, demandes i interessos de la nostra població jove.

**Emmagatzematge:** acció de fixar una informació, especialment en una memòria, per tal de conservar-la i poder-la reproduir quan calgui. Operació que consisteix a reunir i desar els documents d'una unitat administrativa en algun tipus de suport, que pot ser físic o lògic, com una memòria d'ordinador o una base de dades.

**Fonts d'informació:** tots els recursos que contenen dades formals, dades informals, escrits, gravacions orals o multimèdia. Poden ser: primàries, secundàries i terciàries.

**Fonts d'informació primàries:** contenen informació nova i original.

**Fonts d'informació secundàries:** contenen informació primària sintetitzada.

**Fonts d'informació terciàries.** contenen informació de fonts secundàries refosa i, per tant, ajuden a plantejar una cerca en múltiples fonts secundàries.

**Gestió de la informació:** tècnica que es basa en la selecció, la interpretació, l'anàlisi i la distribució d'informació en una organització, i en el disseny i el desenvolupament de sistemes d'informació en l'àmbit de les noves tecnologies.

**Gestor/a del coneixement:** persona que s'ocupa de gestionar els processos de recerca, identificació, selecció, emmagatzemament, distribució i utilització dels coneixements implícits o explícits en una organització.

**Guia d'estil:** document on es recullen els criteris lingüístics i gràfics adequats a cada ens.

**Localització:** s'entén com identificar i seleccionar les fonts d'informació a partir de criteris d'objectivitat, fiabilitat, pluralitat, utilitat, vigència i que responguin a l'objectiu establert.

**Passaclasses:** mitjà que ajuda a fer difusió presencialment del SIOAJ a les aules dels instituts i a donar-se a conèixer davant de tota la comunitat educativa.

**Propietat intel·lectual (PI):** conjunt de drets que regula el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual espanyola (LPI) per protegir les creacions de l'ésser humà (artístiques, literàries i científiques –llibres; obres dramàtiques i traduccions; composicions musicals; obres cinematogràfiques; obres de pintura, fotografia i escultura; projectes arquitectònics i d'enginyeria, i programes d'ordinador–).

**Recerca:** s'entén com l'establiment de l'objectiu de la cerca, de manera que respongui als interessos i les necessitats de les persones joves i de la resta de grups que els afecta.

**Recerca documental:** treball de descobriment, de recuperació, de recerca i de comprovació de documents mitjançant la consulta a centres de documentació o a bases de dades.

**Revisió:** es refereix a la lectura preliminar de les fonts d'informació localitzades, per identificar aquelles que es considerin més adequades al tipus d'informació que es necessita.

**Selecció:** s'entén com la tria de la informació que millor permeti donar resposta als interessos, les demandes i les necessitats de les persones joves del territori on actua el SIOAJ que s'hagin prioritzat, per desenvolupar nou coneixement i comunicar aquesta informació de manera adequada.

**Sindicació de continguts:** proveir de continguts.

**Sistema RSS:** RSS és l'acrònim de Really Simple Syndication (sindicació realment simple). Forma actual de sindicació de continguts. És un format basat en llenguatge XML que permet l'accés a continguts mitjançant lectors d'RSS. Permet tenir constància de l'actualització de gran quantitat de pàgines quan l'autor o autora les actualitza, sense necessitat d'entrar-hi, però que cal subscriure-s'hi per rebre-les.

**Tractament de la informació:** procés de transformació per tal que les persones joves l'entenguin, que els faciliti la comprensió.

**Transversalitat:** perspectiva de treball que proposa superar la divisió sectorial de l'acció pública, per tal de respondre a la necessitat de tenir una visió integrada d'alguns segments de població i treballar de manera coordinada des de les diverses àrees, sectors i institucions.

**Treball en xarxa:** actuació conjunta de diversos agents socials d'un territori, que comparteixen la definició d'un problema, la identificació i priorització d'uns objectius i uns recursos, unifiquen capacitats i esforços, i articulen accions per dur a terme intervencions amb més incidència social de manera coherent amb la naturalesa de cada un dels agents que componen la xarxa.

**Competències bàsiques dels professionals:** són capacitats clau d'actitud que fan referència a conductes observables en la persona majoritàriament de tipus actitudinal i que són, en conseqüència, molt transversals, en el sentit que afecten a molts llocs de treball i molt transferibles a noves situacions de treball.

**Planificació i organització del treball:** sap administrar simultàniament diversos projectes dins de l'àrea de treball.

**Gestió dels recursos:** és capaç de planificar recursos amplis i de generar nous procediments per a realitzar la gestió.

**Escolta:** escolta sense jutjar ni avaluar la persona.

**Iniciativa:** s'anticipa als esdeveniments.

**Treball en equip i col·laboració:** col·labora i comparteix plans, informació i recursos.

**Comunicació interpersonal:** capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

**Concentració:** pot centrar-se en els esdeveniments que interessa malgrat la simultaneïtat i la diversitat dels mateixos.

**Aprentatge:** extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada.

**Innovació:** roman informat sobre les noves tendències i innovacions.

**PO-03**

## **Dinamització de la informació**

**Guia per al desplegament operatiu  
de la qualitat de l'atenció jove**

# 1. Definició

Procés que descriu quines activitats s'han de realitzar per dinamitzar la informació, per tal de facilitar que arribi a la població diana definida. Poden ser activitats puntuals o recurrents i repetir-se periòdicament en el temps.

Són accions d'informació col·lectiva que s'inclouen en el marc de la intervenció socioeducativa, que afavoreix el desenvolupament personal per facilitar l'expressió col·lectiva i individual.

Per tant, el disseny, la programació, la implementació i l'avaluació d'aquests tipus d'accions s'atenen a criteris de transmissió socioeducatius per promoure l'autonomia personal i l'exercici de la plena ciutadania, afavorint l'emancipació de les persones joves.

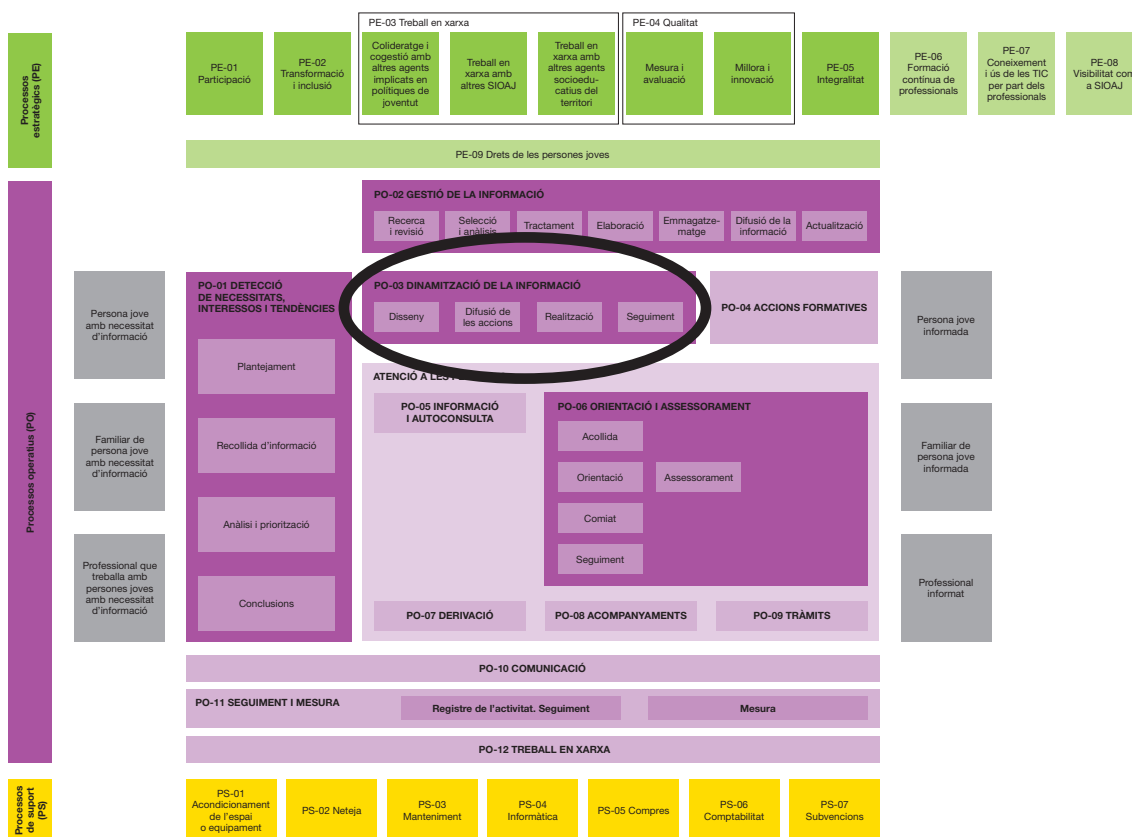
Les activitats de dinamització de la informació, que complementen les presencials i les que es fan en entorns virtuals, poden ser de diferents tipus: accions informatives, campanyes informatives i de prevenció o sensibilització (combinen sessions informatives, exposicions, sessions grupals, intercanvis d'experiències, mostres, fires, etc.).

## 2. Emmarcament

Aquest procés està interrelacionat amb la resta de processos que consten en el mapa, especialment els de Detecció de necessitats –és una font d’informació per identificar els continguts que cal dinamitzar–, Gestió de la informació –permet preparar la informació que s’utilitzarà en fer la dinamització, especialment en la difusió (TIC, xarxes socials...)-, Activitats formatives –es poden complementar les accions de dinamització amb tallers, cursos...- i Atenció –és el servei on les persones participants en les activitats de dinamització poden dirigir-se per rebre una atenció individualitzada.

Per definició, tot procés té un inici i un final. Comença a partir de la detecció, en la població diana, d’alguna necessitat de suport per accedir a la informació. El procés acaba en el moment en què es comprova que la població diana a la qual hem pogut arribar ha rebut la informació proporcionada i sap que pot adreçar-se al Servei d’Informació, Orientació i Assessorament Juvenil (SIOAJ) perquè l’orienti o assessori, o fer servir altres serveis que s’ofereixen.

Aquest procés es va realitzant en diferents moments temporals en cada SIOAJ; fins i tot es pot començar una acció de dinamització sense haver acabat l’anterior.



## 3. Objectius

Promoure i realitzar accions de dinamització de la informació, adaptades a les característiques de la població diana i de l'entorn. Té com a objectius generals els següents:

- Facilitar que la informació arribi a la població diana definida.
- Donar resposta als interessos, demandes i necessitats de les persones joves, bé siguin específics d'un territori o compartits entre totes les persones joves de Catalunya.
- Facilitar l'accés als serveis d'orientació i assessorament i promoure'n la utilització com a espais d'atenció individualitzada.
- Promoure la participació de les persones joves i implicar-los en la dinamització de la informació per propiciar la igualtat d'oportunitats.
- Afavorir la creació de descentralitzacions, que generin més proximitat i apropament al territori.
- Facilitar el treball en xarxa i els sistemes de col·laboració amb agents, institucions o entitats que treballen amb joves per promoure la integralitat en l'atenció.

## 4. Abast

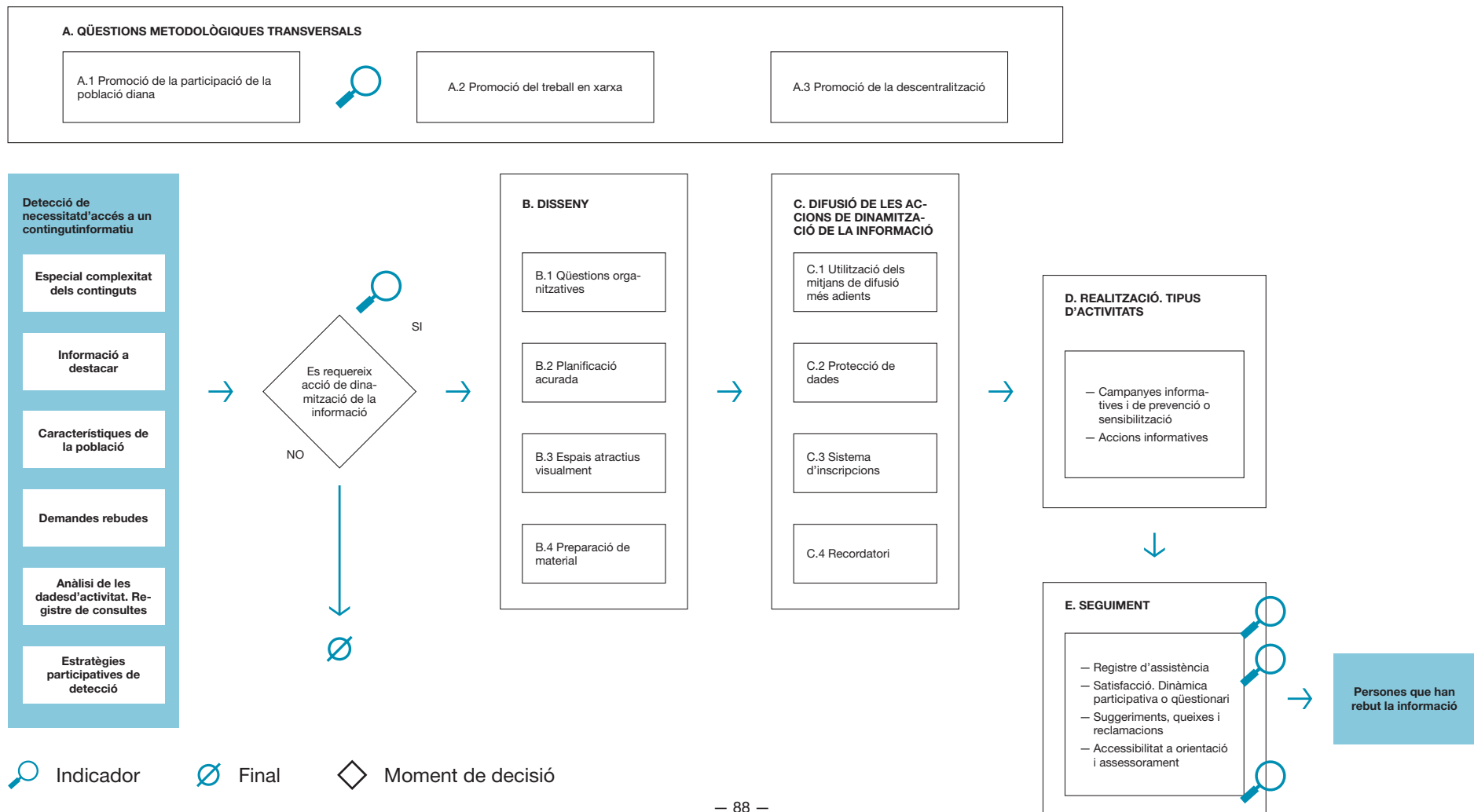
Aquest procediment s'aplica a tots els i les professionals que treballen en els SIOAJ del territori que formen part de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, on s'inclouen les oficines joves i els punts d'informació juvenil, d'acord amb la normativa vigent.

## 5. Competències bàsiques dels professionals

Innovació, iniciativa, aprenentatge, empatia, planificació i organització del treball, comunicació interpersonal, treball en equip i col·laboració i gestió de la diversitat.

# 6. Diagrama de flux

A continuació es presenten, de manera gràfica, cadascuna de les activitats que cal dur a terme per desenvolupar correctament aquest procediment. L'entrada i la sortida s'han destacat en color, per facilitar la lectura. Per definició, el diagrama de flux estableix les activitats mínimes de manera lineal tot i sent conscients que, en dinamitzar la informació, l'inici del procés es pot donar per les diferents activitats que figuren en el fluxograma, sempre que les prèvies que s'hagin fet ho justifiquin.





# 7. Desenvolupament del procediment

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>DETECCIÓ DE NECESSITATS</b></p> <p>Els professionals que treballen en els SIOAJ han d'identificar quines són les necessitats de suport que pot tenir la població diana per accedir a la informació elaborada i dissenyar les accions de dinamització de la informació que puguin facilitar l'accés i despertar l'interès. Es dona resposta al principi número 12 de la Carta ERYICA: "Els centres i serveis d'informació juvenil s'han d'esforçar per arribar al major nombre possible de joves, amb procediments eficaços i adequats per als diferents grups i necessitats, i han de ser creatius i innovadors a l'hora d'eleger les estratègies, els mètodes i les eines".</p> <p>La necessitat pot ser originada per l'especial <b>complexitat de la informació</b> a transmetre o d'algun aspecte concret; també perquè <b>es considera necessari destacar aquell contingut</b>, ja que, com a conseqüència de la quantitat d'informació disponible, hi ha el risc que passi desapercebut. També pot justificar la realització d'aquest tipus d'activitat algunes <b>característiques de la població</b> diana que facin preveure que tenen dificultats per accedir a la informació.</p> <p>Igualment, la mateixa població diana o altres professionals del territori que treballen amb el col·lectiu de persones joves, poden fer una <b>demanda de dinamització de la informació</b>. També l'anàlisi de les demandes recollides (<b>Aplicatiu de registre de consultes</b>) pot permetre identificar una necessitat–demanda d'informació que requereix una dinamització de la informació.</p> <p>Finalment, la detecció de necessitats pot provenir dels resultats obtinguts a partir de la posada en pràctica de les <b>estratègies participatives de detecció</b>, definides per cada SIOAJ per tal de promoure la participació activa en la fase diagnòstica de les persones joves, els seus familiars i els professionals que treballen amb les persones joves (vegeu B.1. Mecanismes de participació del PO- 01. Detecció de necessitats, interessos i tendències.</p> <p>Els equips professionals han de decidir si està justificat dissenyar una acció d'aquest tipus o no, atès que són els agents tècnics de referència en aquest marc d'acció.</p>	<p>RD 3.1 <u>Carta ERYICA</u></p> <p>RF 3.1 <u>Aplicatiu informàtic de registre de consultes</u></p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Abans d'iniciar el disseny de l'acció de dinamització, per evitar risc de duplicitats, i segons prioritització i disponibilitat de recursos, la justificació de la detecció de necessitat l'ha de validar el responsable o qui s'estableixi en cada SIOAJ que tingui una visió global. Igualment, sempre que fos possible, caldria comptar amb els altres agents del territori per validar la justificació.</p>	<p>RF 3.2 Validació o no de la justificació d'acció de dinamització</p>	
<p><b>A. QÜESTIONS METODOLÒGIQUES TRANSVERSALS</b></p> <p>A1. Els professionals dels SIOAJ han de <b>promoure la participació de la població diana</b> en el disseny i en la difusió d'aquest tipus d'accions. Sempre que sigui possible, cal seleccionar els candidats que hi participaran de manera estratègica i considerar els lideratges formals i informals que hi ha als territoris.</p>		
<p>A més de motivar, formar i promoure la cooperació, consolidant els principis democràtics, la <b>participació en el disseny</b> pretén millorar l'ajustament del disseny a les necessitats de la població diana. Els equips han de cercar les estratègies més adients a cada realitat per fer efectiva i eficient la participació. Efectiva fa referència a una participació real en el disseny, no només de tipus informatiu, sinó que permeti als col·laboradors en el disseny expressar les seves opinions i propostes sobre el contingut treballat per tenir-les en compte en fer el disseny definitiu. Eficiència té a veure a fer un bon ús del recurs temps de tots els participants, persones joves, professionals o altres agents del territori que hi participin.</p> <p>Si els participants en el disseny de l'acció tenen un lideratge clar entre la població diana, cal comptar amb les autoritzacions necessàries per poder visibilitzar qui hi ha participat i destacar que aquest fet pot esdevenir un facilitador.</p>		
<p>També esdevé clau la <b>participació activa de les persones joves en la difusió</b> de les accions de dinamització. Les persones joves són un recurs de molta utilitat per fer la difusió d'aquest tipus d'activitat, ja que és més gran l'efectivitat de la difusió de la informació entre parells. S'ha de tenir en compte també els <b>mitjans de difusió</b> i els entorns virtuals que es poden utilitzar per reforçar cada acció de dinamització (vegeu el punt F. Difusió de la informació del procediment PO-01.Gestió de la informació).</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>A2. Un altre element clau en el disseny i difusió de les accions de dinamització són les aliances que s'estableixen mitjançant el <b>treball en xarxa</b> amb altres professionals del territori que treballin amb les persones joves. Alguns exemples poden ser la infermeria del CAP, els mossos d'esquadra o la policia local, les entitats de voluntariat, els professors, etc.</p> <p>Aquestes aliances faciliten l'accés a ponents reconeguts en la matèria, a espais de la ciutat adients, etc. Requereix, però, una dedicació temporal important, ja que, en general, és necessari un temps del professional i són gestions que cal fer amb força antelació, fora de l'horari d'atenció al públic, com a tasques internes.</p> <p>Les aliances establertes amb els agents mitjançant el treball en xarxa són també clau per assegurar que la difusió arriba al màxim nombre de persones que hi puguin estar interessades.</p> <p>Vincular l'acció de dinamització de la informació a campanyes que es facin al territori és una bona estratègia, ja que s'optimitzen els recursos que el municipi pugui destinar a fer la difusió.</p>		
<p>A3. S'ha de <b>promoure la descentralització</b>, que és considerada una estratègia en el marc d'un projecte global, i que suposa un apropament al territori i una manera més efectiva d'arribar a més persones joves. Fer-ho mitjançant les accions de dinamització de la informació és l'objecte d'aquest procediment.</p> <p>Un exemple molt habitual d'activitat d'aquest tipus són les sessions informatives als instituts; alguns altres espais que es poden aprofitar per fer accions de dinamització de la informació són les places dels municipis, les piscines, les biblioteques, etc., és a dir, qualsevol espai de les ciutats per on transitin persones joves. També es poden aprofitar per descentralitzar les activitats que es facin al municipi a les quals es prevegi una assistència important de persones joves: festes populars, activitats d'oci nocturn, etc.</p>		
<p>Els instituts són un gran aliat per a la descentralització dels SIOAJ; hi transiten moltes persones joves i s'hi poden descentralitzar activitats fàcilment.</p> <p>Algunes de les accions més habituals per fer dinamització de la informació als instituts són les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— L'hora de tutoria, el dia pactat, en què s'està present a l'aula juntament amb el tutor o tutora del grup.</li> </ul>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>— El passaclasses, entès com l'activitat en el qual els estudiants que col·laboren amb els SIOAJ (corresponsals joves) passen per les diferents aules i expliquen una informació d'interès especial.</li> <li>— Sessions informatives.</li> <li>— Diferents accions de les campanyes informatives i de prevenció o sensibilització (exposicions, mostres, fires...).</li> </ul> <p>Per al funcionament correcte d'aquest tipus de dinamització de la informació cal realitzar un treball acurat amb els corresponsals joves, i mantenir reunions amb la periodicitat que s'acordi, que com a mínim ha de ser trimestral. Cal recollir els acords d'aquestes reunions per fer-ne el seguiment.</p> <p>Alhora, els professors i professores poden fer un paper proactiu en informar les persones joves del servei descentralitzat prestat al centre i coordinar-se amb aquestes, tal com s'ha esmentat prèviament (A2. Treball en xarxa).</p>	<p>RF 3.3 Acta amb acords de reunió amb corresponsals joves</p>	
<p><b>B. DISSENY D'ACCIONS DE DINAMITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ</b></p> <p>B1. A continuació es descriuen algunes <b>qüestions de tipus organitzatiu</b> que cal tenir en compte en el disseny de les accions de dinamització de la informació.</p> <p>És necessari establir clarament la <b>temporalitat</b> per tal que la informació arribi amb antelació suficient a les persones, ja que acostumen a ser moltes les tasques de preparació que aquest tipus d'activitat requereix. Algunes de les accions de dinamització estan clarament vinculades al calendari, com les campanyes de feina a l'estiu, per exemple.</p> <p>En el cas de les accions de dinamització de la informació recurrents, és a dir, que es repeteixen periòdicament, es recomana revisar l'avaluació de l'edició anterior per identificar oportunitats de millora i introduir-hi –si és necessari– algun canvi que permeti donar millor resposta a les necessitats i expectatives dels diferents grups d'interès als quals s'adreça.</p> <p>Cal cuidar l'<b>adequació de l'espai</b> on té lloc l'activitat, per tal que resulti atractiu i còmode per als assistents. La disposició del mobiliari ha d'afavorir el desenvolupament de l'activitat i la interacció entre els participants i el dinamitzador o dinamitzadora.</p> <p>Si s'utilitzen suports que requereixen ordinador, televisor, àudio, connexió a Internet, etc., cal comprovar abans de l'inici el <b>funcionament correcte dels dispositius</b> per poder començar amb puntualitat.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>En cas que l'activitat de dinamització tingui una durada sostinguda en el temps, pot ser necessari, per reforçar, planificar un acte d'inauguració i un de clausura, que actuïn com a reclams i contribueixin a dinamitzar la informació.</p> <p>Cal ser rigorós amb l'assistència. Sistemàticament, l'equip ha d'establir el nombre de persones que seria adequat que assistissin a l'activitat i si cal el procés d'inscripció o no. Igualment, s'ha fet el registre de les <b>persones que assisteixen</b> a l'activitat, i considerar les que estava previst que assistissin si hi havia procés d'inscripció. A més, cal utilitzar l'Aplicatiu informàtic de les activitats de dinamització de la informació.</p>	<p>RF 3.1 <u>Aplicatiu informàtic de registre de consultes</u> (registre d'assistents previstos i reals)</p>	
<p>B2. Les accions de dinamització de la informació poden ser puntuals o recurrents. Tots dos tipus requereixen planificar-les.</p> <p>Els equips professionals, amb el suport dels membres de la població diana que hi participin, en <b>planificar una acció de dinamització</b> de la informació, han de concretar, com a mínim, els aspectes següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Població diana i descripció del perfil. Nombre mínim i màxim de participants, si s'escau.</li> <li>— Objectius específics, és a dir, quins resultats es pretenen assolir amb aquesta acció.</li> <li>— Continguts que cal transmetre.</li> <li>— Metodologia.</li> <li>— Descripció de l'actuació, les accions de difusió de l'activitat, vinculades a l'activitat pròpiament dita, i l'avaluació de l'activitat de dinamització de la informació.</li> <li>— Cronograma. Cal establir clarament la temporalitat i planificar quan es farà cada gestió per tal que la informació es pugui dinamitzar amb puntualitat, és a dir, que les persones joves la rebin en el moment adequat.</li> <li>— Recursos necessaris que es necessiten des del punt de vista humà, material, econòmic i espacial, i optimització de tots els recursos que tenen el mateix servei i el territori. Sempre que sigui possible cal fer servir els espais que resulten més accessibles per a la població diana.</li> <li>— Avaluació mitjançant l'establiment d'indicadors que es mesuraran i estàndards per valorar si s'han assolit els resultats previstos o no, i les fonts d'informació que es faran servir per disposar de les dades per poder avaluar.</li> </ul> <p>Es recomana recollir qui ha participat en el disseny per poder fer l'anàlisi posterior.</p>	<p>RF 3.4 Planificació d'acció de dinamització</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>B3. Són tants els estímuls que copsen l'atenció de les persones joves que cal parar una atenció especial a fer que els <b>espais siguin atractius visualment</b>. L'espai en el qual es porta a terme l'acció de dinamització de la informació pot actuar com a barrera o com a facilitador en fer la difusió, i s'ha de tenir en compte.</p> <p>Cal que l'espai resulti atractiu, molt visual, per tal que atregui l'atenció de la població diana. La utilització de pantalles i dispositius tàctils atreu les persones joves.</p>		
<p>B4. Freqüentment, la població diana està sobreestimulada per la denominada infoxicació. Aconseguir material visualment atractiu que atregui l'atenció de les persones joves és un repte. Per tant, la <b>preparació del material</b> s'ha de realitzar amb antelació suficient i dedicant-hi el temps necessari. Cal tenir en compte de fer-ho d'una manera participada i de complir la normativa de protecció de dades i de drets d'autoria, fent servir diferents suports, etc. (vegeu el punt D. Elaboració de la informació i del material del procediment PO-02. Gestió de la informació).</p> <p>Sempre que sigui possible es recomana fer servir materials fàcilment reciclables i que siguin respectuosos amb el medi ambient. Igualment, se suggereix reutilitzar materials.</p>		
<p><b>C. DIFUSIÓ DE LES ACCIONS DE DINAMITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ</b></p> <p>Cal donar a conèixer l'acció de dinamització de la informació entre la població diana, d'acord amb l'estratègia dissenyada. Cal emprar els <b>mitjans de difusió</b> més adequats: tradicionals, xarxes socials, TIC, etc. (vegeu el punt F. Difusió de la informació del procediment, PO-02. Gestió de la informació).</p> <p>Cada SIOAJ ha d'adaptar la difusió a la pròpia realitat.</p>		
<p>Per a les que ho necessitin, s'ha d'oferir un <b>systema d'inscripció</b>, que es recomana que sigui en línia i que compleixi amb la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal.</p> <p>Els professionals dels SIOAJ han de vetllar per la <b>protecció de les dades</b> personals i la imatge de les persones joves amb qui treballen, per assegurar el compliment de la legislació vigent en aquesta matèria. Cal comptar amb l'autorització de cessió de les dades personals i d'imatge signada per la persona jove o pel seu pare, mare o tutor legal en cas dels menors d'edat.</p>	<p>RF 3.5 Formulari d'inscripció</p> <p>RD 3.2 <a href="#">Guia bàsica de protecció de dades per als ens locals</a></p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Aquesta és una qüestió transversal que pren una rellevància especial en aquest procediment en ser les activitats d'aquest tipus les que més habitualment surten als mitjans de comunicació i fan ús de la imatge de les persones joves.</p> <p>Es recomana, doncs, incloure una clàusula en la inscripció referent a la cessió de dades i la imatge.</p> <p>En cas que sigui una activitat que no requereixi inscripció prèvia, s'ha de demanar l'autorització, concretament, a les persones la imatge de les quals es pretengui fer servir.</p>	<p><u>Autoritat Catalana de Protecció de Dades (ACPD)</u></p> <p><u>RD 3.3 Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT)</u></p>	
<p>Considerant els recursos que es destinen a aquest tipus d'activitat, cada equip ha d'establir quines han de tenir un mínim de participants inscrits.</p> <p>Per prevenir l'absentisme en les activitats que requereixin inscripció, uns dies abans de començar es recomana enviar un <b>recordatori de l'activitat</b>, per whatsapp, per missatge mòbil o altres canals de comunicació disponibles. En el missatge s'aconsella comunicar l'assistència o no, i s'ofereix la possibilitat de ser orientat o assessorat per personal especialitzat al SIOAJ.</p> <p>Si l'activitat tenia establert un mínim de participants, en cas de preveure que no s'assolirà, l'equip ha de valorar posposar-la per millorar-ne la difusió fins a tenir el mínim de participants establert, fer-la igualment o suspendre-la.</p>		
<p><b>D. TIPUS D'ACCIONS DE DINAMITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ</b></p> <p>Les accions de dinamització de la informació que es fan als SIOAJ poden ser de diferents tipus: campanyes informatives i de prevenció o sensibilització, per una banda (combina diferents accions de dinamització), i sessions informatives, per l'altra (que és una de les més habituals).</p>		
<p><b>Campanyes informatives i de prevenció o sensibilització</b></p> <p>Les <b>campanyes informatives</b> són accions que habitualment es fan per donar a conèixer una informació sobre temàtiques específiques d'interès especial per a les persones joves. En són exemples la Garantia Juvenil, l'acreditació de competències professionals, els estudis i l'orientació acadèmica, els camps de treball, el treballar a l'estiu, la mobilitat internacional, etc.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Poden tenir una vigència acotada en el temps o ser continuades; poden ser presencials o no.</p> <p>Aquest tipus d'acció inclou diferents tipus d'activitats, com per exemple, els estands a fires d'ensenyament o d'ocupació, exposicions informatives de suport, sessions informatives, intercanvis d'experiències, etc.</p>		
<p>Les <b>campanyes de prevenció o sensibilització</b> són accions pedagògiques i comunicatives que tenen com a finalitat conscienciar sobre temàtiques específiques, generar canvis i modificacions a l'imaginari social, que contribueixin a la promoció de la ciutadania plena i al desenvolupament i l'autonomia personals.</p> <p>Inclouen diferents tipus d'activitats; poden ser presencials o no.</p> <p>Algunes de les activitats més habituals d'aquest tipus són: xerrades de sensibilització, taules d'experiències de persones joves, exposicions informatives (amb activitats complementàries de suport), mostres, fires, concursos de diferents vessants artístiques en relació amb temàtiques concretes, etc.</p> <p>Són habituals les campanyes de prevenció i sensibilització en temes de salut, violència de gènere, etc.</p> <p>En el cas de les exposicions, alguns materials elaborats per a aquest tipus d'activitat, com les exposicions itinerants de l'ACJ, es posen a disposició dels SIOAJ.</p> <p>Les campanyes requereixen una dedicació important a la difusió, que també es pot complementar amb altres activitats, especialment les considerades activitats formatives (tallers, cursos...).</p> <p>Per a la sensibilització, si es considera necessari, es poden portar a terme diverses activitats en moments temporals diferents mentre dura la campanya. Una planificació acurada de les diferents accions permet potenciar les sinergies entre accions i contribueix a assolir objectius.</p>	<p>RD 3.4 <u>Exposicions itinerants</u></p>	
<p><b>Sessions informatives</b></p> <p>Es tracta d'una de les accions de dinamització de la informació més habituals que permet donar resposta a la necessitat detectada d'aprofundir en un contingut informatiu.</p>		



ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>La sessió la fa una persona especialitzada en la matèria.</p> <p>Pot ser una persona jove, per exemple, un universitari que explica la seva experiència i els continguts dels estudis que fa, un viatger que explica les característiques d'un país que ha visitat, etc. També pot ser un professional, generalment, aliè al SIOAJ, que pot ser remunerat o no. Molts són els agents comunitaris que poden col·laborar per oferir un programa de xerrades especialitzades que interessin les persones joves. Com s'ha descrit prèviament, cal establir les aliances estratègiques pertinents a partir del treball en xarxa, per tal que es visualitzi el SIOAJ com un espai interessant perquè els agents comunitaris puguin fer difusió del que els interressi transmetre a les persones joves.</p> <p>Mitjançant una xerrada, un únic professional pot transmetre la informació a diverses persones joves a l'hora. Permet, doncs, un ús eficient del temps del professional i preveu el col·lapse del servei. Cal oferir temps per a peticions i preguntes, i espais individuals per aclarir, posteriorment, els dubtes que la transmissió grupal d'informació pugui haver suscitat.</p> <p>S'aconsella que el SIOAJ tingui una planificació semestral de les sessions informatives. Cal procurar que siguin en diferents franges horàries per facilitar l'assistència i informar dels horaris mitjançant els diferents canals.</p> <p>Es recomana oferir aquest servei a tots els instituts del territori i altres espais per on transitin els joves. En enviar la informació, es pot demanar que indiquin altres temes que consideren que cal abordar durant el curs.</p>		
<p><b>E. SEGUIMENT DE LA DINAMITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ</b></p> <p>Per poder fer l'avaluació posterior és condició necessària fer una planificació acurada i un registre sistemàtic de l'activitat realitzada. Concretament, l'<b>assistència a les activitats</b> de dinamització de la informació s'ha de registrar a l'Aplicatiu informàtic de consultes com a dinamització de la informació.</p> <p>Cal sistematitzar l'exploració de la <b>satisfacció</b> de les persones que hi participin. En finalitzar l'acció de dinamització de la informació, el professional que ha conduït l'activitat ha de demanar a totes les persones assistents –no només les persones joves– el seu <i>feedback</i> i comprovar que hagin rebut la informació treballada. Si el context de l'activitat feta ho permet, es pot realitzar mitjançant alguna dinàmica participativa que explori els mateixos camps que figurarien en un qüestionari de satisfacció.</p> <p>Si l'activitat ha estat més formal, es demana que s'empleni el qüestionari de satisfacció, en suport paper o electrònic, emprant les eines gratuïtes d'enquesta en línia, en són alguns exem-</p>	<p>RF 3.1 <u>Aplicatiu informàtic de registre de consultes.</u></p> <p>RF 3.6 Qüestionari de satisfacció, en suport electrònic o en paper.</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>ples: Portal de encuestas, Survey monkey, etc. Aquests tipus d'eina permeten, una vegada programat el qüestionari, obrir-lo mitjançant un enllaç i respondre-hi fàcilment; l'aplicació elabora l'informe de resultats de manera automàtica i fa el recompte automatitzat de les respostes.</p> <p>Si l'enquesta de satisfacció està en suport paper, cal indicar on dipositar el formulari emplenat. S'explica a la persona que l'enquesta és molt breu i que trigarà poc temps a respondre-la. Se l'informa que és totalment anònima i se li indica quin és l'espai més adient per respondre-la fora de l'abast dels professionals.</p> <p>Es recorda a la persona que la informació obtinguda té com a finalitat millorar el servei i s'agraeix per endavant la col·laboració.</p> <p>Mensualment s'han de buidar tots els resultats de satisfacció de què es disposin referents a activitats de dinamització de la informació. Si s'han recollit en línia, el mateix programa elabora els informes. Si s'han recollit en suport paper –bé siguin qüestionaris o bé siguin producte de les dinàmiques participatives–, es recomana introduir la informació en el programa en línia, per tal que prepari l'informe de manera automàtica.</p>		
<p>Els assistents en les activitats de dinamització de la informació han de conèixer, a més, la possibilitat de formular <b>suggeriments, queixes i reclamacions</b>. L'espai ha de comptar amb una bústia física que estigui ubicada en un lloc visible. Els professionals han d'encoratjar les persones usuàries a escriure; en cas que expressin una queixa i finalment no l'escriguin, es recomana que el professional la transcriuï per tal que quedi constància i es pugui analitzar.</p> <p>Setmanalment, s'han de revisar els suggeriments, les queixes i les reclamacions rebuts i fer el buidatge corresponent, que facilitarà l'avaluació posterior.</p> <p>Si la persona que els ha formulat ho ha indicat, cal respondre-li en un termini màxim de deu dies des de la data de formulació del suggeriment, queixa o reclamació.</p>	<p>RF 3.7 Formulari de suggeriments, queixes i reclamacions</p>	
<p>Igualment, és important analitzar com les activitats de dinamització de la informació esdevenen una <b>porta d'entrada</b> per donar a conèixer la <b>resta de serveis</b> oferts pel SIOAJ.</p>		

<b>ACTIVITATS COMUNES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>AGENTS IMPLICATS</b>
<p>En la periodicitat establerta –es recomana semestralment– es revisen els resultats de les diferents fonts d'informació i es fa l'avaluació per identificar oportunitats de millora. Cal promoure la participació del màxim d'agents (responsable, tècnic en informació juvenil, agents, joves...) per enriquir la revisió dels resultats.</p>		
<p><b>OBSERVACIONS:</b></p>		

## 8. Especificitats del procediment

A continuació s'ofereix aquest espai per tal que cada equip pugui descriure les activitats que du a terme vinculades a aquest procediment i que no consten descrites en la part comuna.

ACTIVITATS ESPECÍFIQUES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
OBSERVACIONS:		

## 9. Recursos

Per implementar aquest procediment són necessaris els recursos següents, que poden ser formularis (RF) –és a dir, els documents que permeten escriure-hi– o documents (RD) –o sigui, els que els professionals poden llegir per fer el procediment de manera adequada.

CODI	NOM	TIPUS	ESTAT
RD 3.1	<u>Carta ERYICA</u>	Document	X
RF 3.1	<u>Aplicatiu informàtic de registre de consultes</u>	Formulari	X
RF 3.2	Validació o no de la justificació d'acció de dinamització	Formulari	Propi
RF 3.3	Acta amb acords de reunió amb corresponsals joves	Formulari	Propi
RF 3.4	Planificació d'acció de dinamització	Formulari	Propi
RF 3.5	Formulari d'inscripció	Formulari	X
RD 3.2	<u>Guia bàsica de protecció de dades per als ens locals</u> ( <a href="http://www.apd.cat">www.apd.cat</a> )	Document	X
RD 3.3	<u>Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya</u> (CESICAT)	Document	X
RD 3.4	<u>Exposicions itinerants</u>	Document	X
RF 3.6	Qüestionari de satisfacció, en suport electrònic o en paper.	Formulari	En elaboració
RF 3.7	Formulari de suggeriments, queixes i reclamacions	Formulari	En elaboració

<b>CODI</b>	<b>NOM</b>	<b>TIPUS</b>	<b>ESTAT</b>

El camp Estat fa referència a si l'Agència Catalana de la Joventut el posa a disposició (x) en el repositori documental o si cada centre pot fer servir el propi. "En elaboració" indica que, actualment, s'està treballant per posar a disposició el recurs, que serà comú per a tots els SIOAJ.

# 10. Control documental

CONTROL DE LES MODIFICACIONS		
Descripció	Núm. edició	Data
Edició inicial	1	

REVISAT PER:	APROVAT PER:
Nom i càrrec:	Nom i càrrec:
Signatura:	Signatura:
Data:	Data:

# 11. Indicadors de qualitat

Aquest procediment es controla mitjançant els indicadors següents:

ÀREA	FÓRMULA	TIPUS
Dinamització de la informació	$\frac{\text{Accions de dinamització de la informació dissenyades}}{\text{Accions de dinamització de la informació plantejades}} \times 100$	Procés
Disseny d'accions de dinamització	Persones participants en el disseny de les accions de dinamització de la informació, tant persones joves com professionals de la xarxa.	Procés
Activitats de dinamització	$\frac{\text{Assistents a les activitats de dinamització de la informació que es realitzen}}{\text{Assistents que es preveuen en les activitats de dinamització de la informació}} \times 100$	Procés
Activitats de dinamització	$\frac{\text{Nombre d'activitats de dinamització de la informació amb valoració global > 7/10}}{\text{Total d'activitats de dinamització de la informació realitzades}} \times 100$	Resultat
Accessibilitat a altres serveis	Persones orientades o assessora-des que prèviament havien participat en alguna acció de dinamització de la informació relacionada amb el contingut	Resultat

La descripció completa de cada indicador de qualitat consta en la fitxa de cada indicador.



## 12. Fitxes dels indicadors de qualitat

<b>Nom de l'indicador</b>	Accions de dinamització dissenyades
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Dinamització de la informació
<b>Justificació</b>	Abans d'iniciar el disseny de l'acció de dinamització, per evitar risc de duplicitats i segons prioritització i disponibilitat de recursos, la justificació de la detecció de necessitat l'ha de validar el responsable o qui s'estableixi en cada SIOAJ que tingui una visió global. Igualment, caldria comptar sempre que fos possible amb els altres agents del territori per validar la justificació.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Accions de dinamització de la informació dissenyades}}{\text{Accions de dinamització de la informació plantejades}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Dissenyades:</b> són les accions que tenen un document de planificació.</p> <p><b>Plantejades:</b> són les que s'identifiquen com a necessàries, siguin finalment validades per ser dissenyades o no.</p>
<b>Població</b>	Accions de dinamització de la informació
<b>Tipus</b>	Procés
<b>Fonts de dades</b>	Validació de la justificació d'acció de dinamització
<b>Estàndard</b>	No procedeix
<b>Periodicitat</b>	Puntual, cada vegada que es fauna acció de dinamització de la informació
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Participació en el disseny
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Disseny d'accions de dinamització de la informació
<b>Justificació</b>	<p>A més de motivar, formar i promoure la cooperació, consolidant els principis democràtics, la participació en el disseny pretén millorar l'ajustament del disseny a les necessitats de la població diana.</p> <p>Si els participants en el disseny de l'acció tenen un lideratge clar entre la població diana, cal comptar amb les autoritzacions necessàries per poder visibilitzar qui hi ha participat i destacar que aquest fet pot esdevenir un facilitador.</p>
<b>Fórmula/Format</b>	Persones participants en el disseny de les accions de dinamització de la informació, tant persones joves com professionals de la xarxa.
<b>Explicació de termes</b>	<b>Participants en el disseny:</b> persones que consten en el formulari de registre de planificació d'acció de dinamització.
<b>Població</b>	Accions de dinamització de la informació
<b>Tipus</b>	Procés
<b>Fonts de dades</b>	Planificació d'acció de dinamització
<b>Estàndard</b>	No procedeix
<b>Periodicitat</b>	Puntual, cada vegada que es dissenya una acció de dinamització de la informació.
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Assistència a activitats de dinamització
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Activitats de dinamització
<b>Justificació</b>	<p>Cal ser rigorós amb l'assistència.</p> <p>Sistemàticament, l'equip ha d'establir el nombre de persones que seria adequat que assistissin a l'activitat i si cal procés d'inscripció o no.</p> <p>Igualment, s'ha de fer el registre de persones que assisteixen a l'activitat i considerar les que estava previst que assistissin si hi havia procés d'inscripció.</p>
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Assistents a les activitats de dinamització de la informació que es realitzen}}{\text{Assistents previstos en les activitats de dinamització de la informació}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	<p><b>Assistents:</b> persones que consten com a tals al formulari de registre establert.</p> <p><b>Assistents previstos:</b> nombre de persones que l'equip havia estimat que vindrien o nombre de persones inscrites si l'activitat tenia aquest requisit.</p>
<b>Població</b>	Accions de dinamització de la informació
<b>Tipus</b>	Procés
<b>Fonts de dades</b>	Aplicatiu informàtic de registre de consultes Formulari d'inscripció
<b>Estàndard</b>	No procedeix
<b>Periodicitat</b>	Puntual, cada vegada que es porta a terme una acció de dinamització de la informació
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Satisfacció global
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Activitats de dinamització
<b>Justificació</b>	En finalitzar una activitat de dinamització de la informació cal passar un qüestionari de satisfacció que incorpori una pregunta de satisfacció global amb l'acció, per tal que la persona pugui avaluar-la integrant totes les dimensions de qualitat.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre d'activitats de dinamització de la informació amb valoració global > 7/10}}{\text{Total d'activitats de dinamització de la informació fetes}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	
<b>Població</b>	Activitats de dinamització de la informació
<b>Tipus</b>	Resultat
<b>Fonts de dades</b>	Qüestionari de satisfacció
<b>Estàndard</b>	80%
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Dinamització com a precursor de la utilització del SIOAJ.
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Accessibilitat a altres serveis
<b>Justificació</b>	És important analitzar com les activitats de dinamització de la informació esdevenen una porta d'entrada per donar a conèixer la resta de serveis oferts pel SIOAJ.
<b>Fórmula/Format</b>	Persones orientades o assessorades que prèviament havien participat en alguna acció de dinamització de la informació relacionada amb el contingut.
<b>Explicació de termes</b>	
<b>Població</b>	Persones ateses a Orientació o a Assessorament.
<b>Tipus</b>	Resultat
<b>Fonts de dades</b>	Registre de persones ateses
<b>Estàndard</b>	No procedeix
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	

# 13. Conceptes

**Acció informativa:** activitat de dinamització de la informació que permet donar resposta a la necessitat detectada d'aprofundir en un contingut informatiu.

**Autonomia personal:** capacitat per realitzar una tasca de forma independent per tal d'executar-la de principi a fi sense necessitat de rebre ajut o suport.

**Campanya de prevenció o sensibilització:** accions que tenen com a finalitat conscienciar sobre temàtiques específiques que contribueixin a promocionar l'exercici de la ciutadania plena i el desenvolupament i l'autonomia personals.

**Campanya informativa:** accions que es fan per donar a conèixer una informació sobre temàtiques específiques d'especial interès per a les persones joves.

**Corresponsal jove:** alumnes que fan d'enllaç entre el SIOAJ i l'institut; fan una tasca dinamitzadora entre els seus iguals.

**Descentralització (proximitat):** estratègia que apropa les accions de dinamització del SIOAJ al territori per facilitar l'accés dels i les joves a la informació.

**Dinamització de la informació:** acció desenvolupada en el marc de la intervenció socioeducativa que afavoreix, per tant, el desenvolupament personal per facilitar l'expressió col·lectiva i individual.

**Igualtat d'oportunitats:** quan totes les persones joves tenen les mateixes oportunitats d'accedir al benestar social i tenen els mateixos drets polítics i civils.

**Intervenció socioeducativa:** aquella que afavoreix el desenvolupament personal de les persones participants i facilita l'expressió col·lectiva i individual.

**Participació:** capacitat d'intervenció i decisió de les persones joves sobretot en allò que les afecta. La participació dels joves és un dels puntals metodològics en l'elaboració de les polítiques integrals de joves; s'entén com el conjunt d'accions i de processos que generen capacitat en les persones joves per decidir, intervenir i transformar el seu entorn, les seves relacions i les seves possibilitats de desenvolupar-se personalment i col·lectivament.

**Passaclasses:** persona que fa difusió presencialment del SIOAJ a les aules dels instituts. Ajuda a donar a conèixer el SIOAJ davant de tota la comunitat educativa.

**Transversalitat:** perspectiva de treball que proposa superar la divisió sectorial de l'acció pública, per tal de respondre a la necessitat de tenir una visió integrada d'alguns segments de població, treballant de manera coordinada des de les diverses àrees, sectors i institucions.

**Treball en xarxa:** actuació conjunta de diversos agents socials d'un territori, que comparteixen la definició d'un problema, la identificació i priorització d'uns objectius i uns recursos, unifiquen capacitats i esforços, i articulen accions per dur a terme intervencions amb més incidència social de manera coherent amb la naturalesa de cada un dels agents que componen la xarxa.

**Competències bàsiques dels professionals:** són capacitats clau d'actitud que fan referència a conductes observables en la persona majoritàriament de tipus actitudinal i que són, en conseqüència, molt transversals, en el sentit que afecten a molts llocs de treball i molt transferibles a noves situacions de treball.

**Innovació:** Roman informat sobre les noves tendències i innovacions.

**Iniciativa:** S'anticipa als esdeveniments.

**Aprentatge:** Extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada.

**Empatia:** S'interessa per conèixer els punts de vista dels altres per ajudar-los amb més eficàcia a arribar als seus objectius.

**Planificació i organització del treball:** Sap administrar simultàniament diversos projectes dins de l'àrea de treball.

**Comunicació interpersonal:** Capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

**Treball en equip i col·laboració:** Col·labora i comparteix plans, informació i recursos.

**Gestió de la diversitat:** Facilita que d'altres persones no caiguin en prejudicis i actituds intolerants.

# **PO-06**

## **Orientació i Assessorament**

**Guia per al desplegament operatiu  
de la qualitat de l'atenció jove**



# 1. Definició

Procés que descriu quines activitats s'han de dur a terme per atendre les demandes d'informació dels diferents grups d'interès dels Serveis d'Informació, Orientació i Assessorament Juvenil (SIOAJ): persones joves, els seus familiars i els professionals que treballen amb joves. És clau el paper que té l'informador/a com a referent de proximitat, que facilita la detecció de necessitats i l'expressió de demandes d'informació de les persones joves. Es tracta d'un servei gratuït, confidencial, objectiu i amb atenció individualitzada.

S'hi identifiquen dos nivells diferents d'actuació: l'orientació i l'assessorament. S'entén per **orientació** l'acció informativa del professional que dona resposta a la demanda específica mitjançant informació generalista adequada a les necessitats concretes de les persones joves, però sense entrar en el segon nivell de resolució d'aspectes específics entorn d'una situació personal o d'un itinerari. L'**assessorament** és l'acció mitjançant la qual es proporcionen tots els recursos que poden ser d'utilitat per tal de resoldre la demanda i solucionar una situació específica entorn d'un tema concret. Bàsicament, es du a terme a través de l'atenció presencial individualitzada per part d'un/una professional especialista en la temàtica, tot i que també es podria fer per videoconferència.

L'horari d'atenció del SIOAJ, així com la descentralització, ha de facilitar-ne l'accés.

Les àrees sobre les quals s'ofereix orientació i assessorament es classifiquen en: Educació i formació; Treball; Habitatge; Cultura; Salut i esport; Cohesió social; Participació; Sostenibilitat, medi ambient i consum; Lleure; Turisme; Mobilitat, solidaritat i relacions internacionals; i Tecnologies de la informació i comunicació.

Com a premissa bàsica, els professionals dels SIOAJ han de tenir sempre present que les demandes d'orientació i assessorament es resolen atenent a la diversitat (cultural, de gènere, d'origen, de classe social, d'origen ètnic, etc.), amb voluntat transformadora per promoure l'accés als recursos i fomentar la igualtat d'oportunitats.

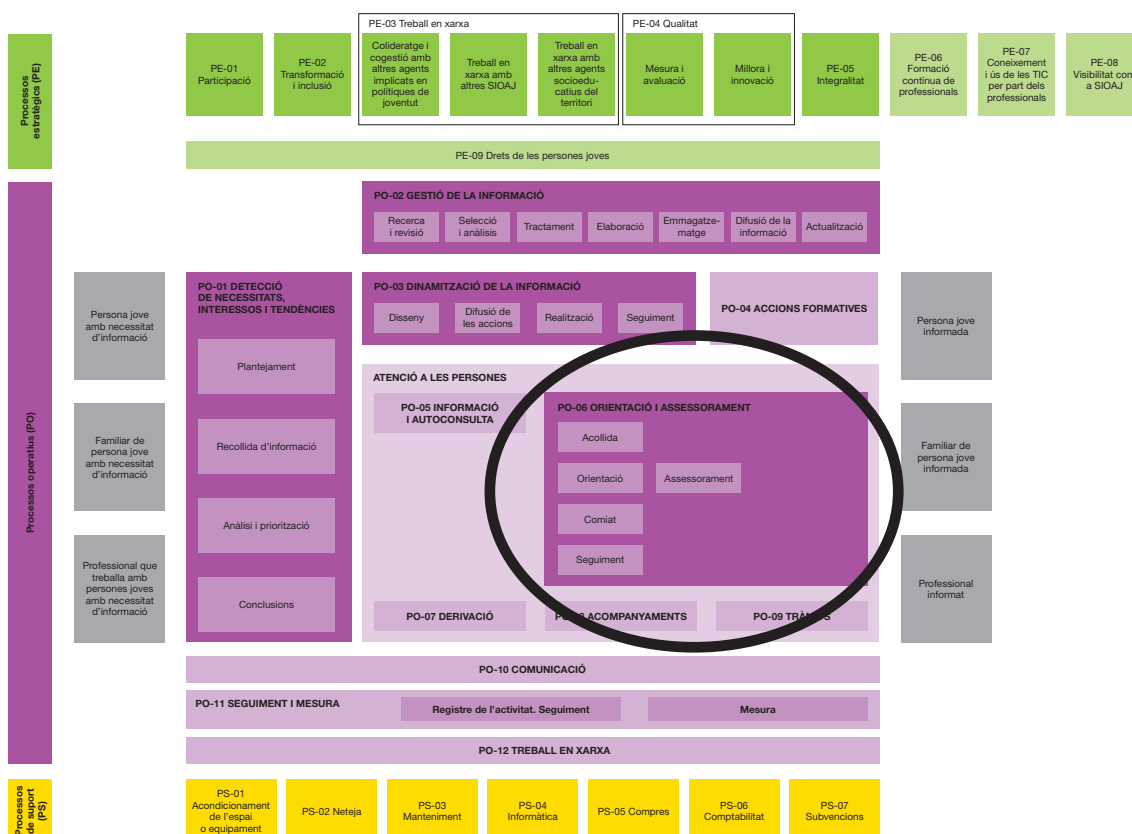
## 2. Emmarcament

Procés que s'inicia a partir d'una demanda d'informació per part d'una persona jove, un familiar seu o un professional que treballi amb persones joves. Poden haver conegut el servei d'orientació i assessorament en alguna activitat de dinamització de la informació.

La demanda pot ser expressada per qualsevol dels canals establerts (presencial, per telèfon, per correu electrònic o telemàticament). També pot ser detectada pels professionals dels SIOAJ o provenir de persones joves que hagin estat derivades al servei per part d'algun altre equip.

S'utilitza la informació seleccionada, tractada i analitzada prèviament. Si se'n disposa, es fa servir també el material de suport elaborat: material escrit, expositors, espai d'internet, plafons d'exposició, hemeroteca, web, butlletí electrònic...

Acaba en el moment en què es comprova que la persona té més accés a recursos, més llibertat d'elecció i, en definitiva, més autonomia i més possibilitats per a la igualtat d'oportunitats en l'àrea sobre la qual ha rebut la informació, tant en l'espai d'orientació com en el d'assessorament. Una altra sortida, en cas que calgui, és la derivació, entesa com el suggeriment d'utilització d'un altre servei de la xarxa.



## 3. Objectius

Orientar i assessorar els diferents grups d'interès té els objectius generals següents:

- Atendre les demandes d'informació de manera integral i personalitzada.
- Desenvolupar la capacitat de la persona jove per analitzar i usar la informació rebuda i fomentar-ne l'autonomia.
- Facilitar la transformació de la informació en coneixement, atenent a la diversitat.
- Contribuir a evitar la reproducció de les desigualtats i promoure l'equitat.

## 4. Abast

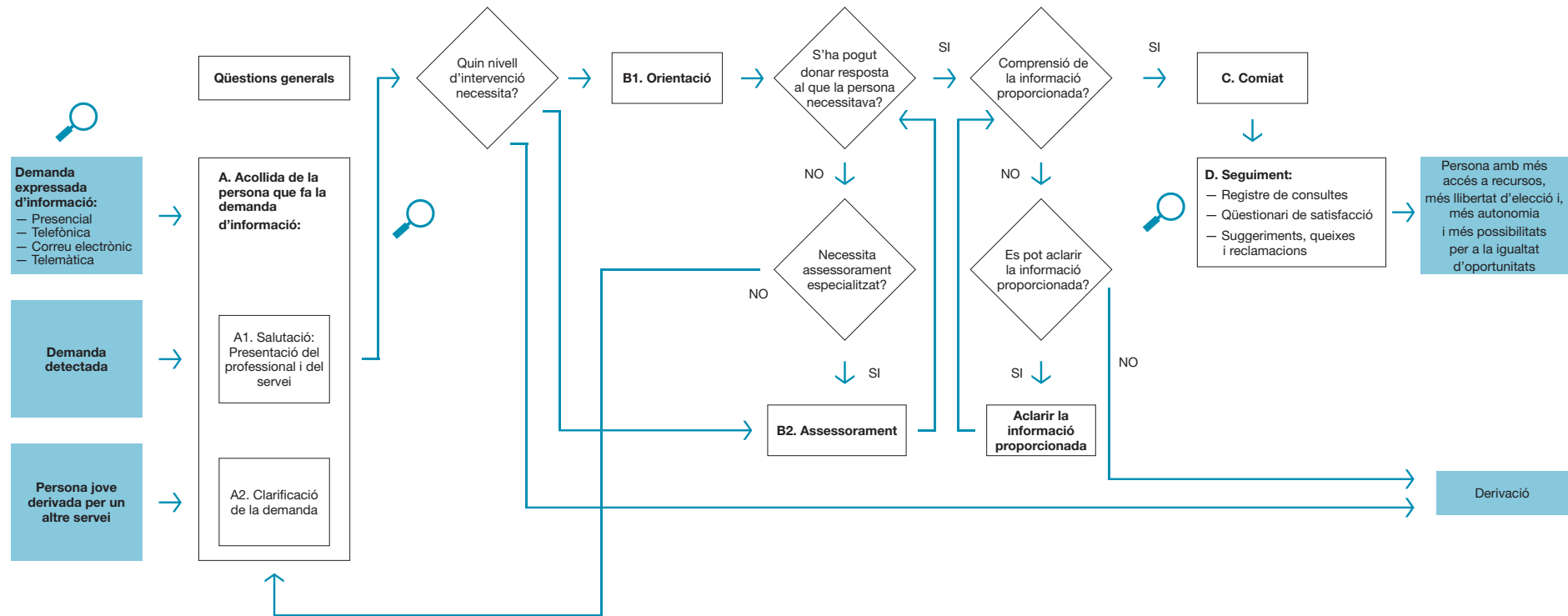
Aquest procediment s'aplica a tots els i les professionals que treballen en els SIOAJ del territori que formen part de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil, on s'inclouen les oficines joves i els punts d'informació juvenil, d'acord amb la normativa vigent.

## 5. Competències bàsiques dels professionals

Escolta, comunicació interpersonal, concentració, aprenentatge, iniciativa, planificació i organització del treball, innovació, treball en equip i col·laboració i gestió de recursos.

# 6. Diagrama de flux

A continuació, es presenten, de manera gràfica, cadascuna de les activitats que és cal dur a terme per desenvolupar correctament aquest procediment. Per definició, el diagrama de flux estableix les activitats mínimes de manera lineal, tot i ser conscients que, en la prestació de l'atenció preval l'atenció centrada en la persona i que, per tant, l'avenç en les activitats d'orientació i en l'assessorament estarà determinat per les necessitats de la persona en els punts d'inflexió, representats com a rombes en el diagrama.



 Indicador     
  Moment de decisió

# 7. Desenvolupament del procediment

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>QÜESTIONS GENERALS</b></p> <p>El contingut que descriu aquest procediment es pot desenvolupar a la seu central del SIOAJ i també a les seves descentralitzacions.</p> <p>A continuació, es descriuen alguns aspectes metodològics que cal tenir en compte en orientar o assessorar.</p> <p>La <b>capacitat empàtica i l'escolta activa</b> resulten de molta utilitat per facilitar que la persona atesa rebi la informació i per millorar-ne la comprensió. El professional ha de tenir unes habilitats comunicatives que li permetin captar i transmetre la informació de manera efectiva, escoltar la persona sense jutjar i que facilitin a la persona atesa transformar la informació en coneixement. Es pot dir que els professionals esdevenen <b>agents neutres</b> que han de potenciar, facilitar i propiciar un procés d'estats qualitius en la persona jove, per tant són agents <b>catalitzadors del canvi</b> en la persona jove. Segons el perfil de cada persona aquest procés requereix espais i models d'atenció diferents, així com temps de realització diferents.</p> <p>Amb la finalitat d'apoderar la persona atesa i desenvolupar la seva capacitat d'anàlisi i d'ús de la informació, es treballa amb un ordinador, per tal d'acompanyar la persona en la recerca d'informació. Cal entrenar la persona jove en l'àmbit de l'era digital i la <b>ciutadania digital</b>.</p> <p>Els professionals en informació juvenil han de conèixer la tecnologia de la informació i la comunicació per tal de promoure la participació dels joves en els espais virtuals i d'implicar-los en l'expressió dels seus interessos. S'ha de facilitar també la millora de les habilitats informacionals, la creativitat i la configuració de la identitat digital, per utilitzar-les posteriorment com a eina d'intervenció educativa. Es recomana als professionals conèixer i aplicar els elements clau de la <b>netiqueta</b> (RD-6.1).</p> <p>El professional ha de posar una cura especial en la <b>comunicació verbal, no verbal i paraverbal</b>, per tal que la persona se senti escoltada, percebi que rep una atenció personalitzada, un tracte individual i respostes ajustades a la seva situació; cal fer un esforç de comunicació en <b>empatia</b>. Tot plegat, aquests elements comunicatius contribueixen a fer que la persona jove reconegui un referent en la figura de l'informador/a.</p>	<p>RD-6.1 <u><a href="https://lasindias.com/indianopedia/netiqueta">netiqueta</a></u>  <a href="https://lasindias.com/indianopedia/netiqueta">https://lasindias.com/indianopedia/netiqueta</a></p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Les principals particularitats derivades del <b>canal de comunicació</b> emprat per fer l'orientació i l'assessorament són les següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— En l'atenció presencial és especialment important fer un bon ús de la <b>comunicació no verbal</b>, de manera que la disposició corporal transmeti la predisposició del professional per l'escolta activa. El professional ha de facilitar que la persona atesa expressi els seus dubtes si la informació proporcionada no ha estat prou clara.</li> <li>— Sempre que se'n disposi, s'ha de <b>lliurar material en suport paper</b> per complementar l'explicació. S'ha d'oferir l'enviament de la informació treballada de manera presencial en suport escrit, per correu electrònic. El professional ha d'estructurar la informació escrita de manera que resulti clara i concisa.</li> <li>— Si s'ha consultat algun <b>web</b> juntament amb la persona atesa mentre es proporcionava la informació i el contingut ha resultat interessant, es recomana oferir d'imprimir-lo per tal que se'l pugui endur imprès, o bé enviar els enllaços que portin a la font d'informació primària, per si vol revisar-la i aprofundir-hi.</li> <li>— L'orientació telefònica és un servei més que es presta des dels SIOAJ, i, per tant, no ha de ser considerada com a canal secundari o com una sobrecàrrega en les tasques quotidianes. Cal destinar-hi els recursos que necessita aquest tipus d'atenció.</li> <li>— En l'atenció presencial i telefònica, la comunicació paraverbal s'ha de cuidar, especialment la <b>velocitat de la parla</b> i l'<b>entonació</b>. S'ha d'evitar que la persona percebi presses del professional. Resulta de molta utilitat una bona comunicació verbal, concretament <b>jerarquitzar la informació</b> que s'ha de transmetre en idees principals i secundàries i <b>il·lustrar-la amb exemples</b>.</li> <li>— En l'atenció per correu electrònic i telemàtica és clau la <b>competència escrita</b>. Les respostes sempre s'han de <b>personalitzar</b>. El professional ha d'estructurar la informació que ha de transmetre de manera que resulti clara i concisa, tractant d'incloure en la resposta proporcionada els possibles dubtes que a la persona li puguin sorgir. De manera complementària, sempre que sigui possible, s'han d'<b>incorporar els enllaços</b> que portin a la font d'informació primària, per si la persona vol revisar-la i aprofundir-hi. En la part final del correu electrònic es convida la persona atesa que passi presencialment pel servei si ho necessita. Cal que consti la <b>identificació de l'informador/a</b>.</li> <li>— En l'atenció telemàtica, cal que els professionals manegin els recursos actuals de les tècniques de la informació i de la comunicació utilitzats per les persones joves. Cal que garanteixin la seguretat de la informació d'acord amb la normativa vigent referent a protecció de dades i que vetllin per tal que se'n faci un ús ètic, supervisant les interaccions en els espais virtuals utilitzats. Aquests canals d'atenció són molt útils per detectar demandes i necessitats de les persones joves, així com situacions de vulnerabilitat.</li> </ul>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Un correcte <b>sistema d'arxiu de la informació</b> elaborada per algun membre de l'equip –tal com ho descriu el procediment de Gestió de la informació– contribueix a optimitzar els recursos, atès que permet disposar de bases informatives que només cal personalitzar per a cada consulta.</p> <p>El professional ha de fer un <b>ús eficient del temps</b> destinat a proporcionar orientació i assessorament, i ha de tractar d'explicar-se d'una manera s'ajusti a la capacitat de comprensió que s'intueix que té la persona atesa. Es recomana que els equips estableixin quants minuts de mitjana s'haurien de destinar a fer una orientació i quants a fer un assessorament, i que comparin la pròpia pràctica amb allò que han establert, considerant els principis d'efectivitat i d'eficiència.</p> <p><b>Els horaris d'atenció</b> han de facilitar l'accés a l'orientació i l'assessorament; en cas de treballar amb cites programades, cal ser puntual.</p> <p>També és clau reflexionar sobre l'aprofitament que es fa de l'<b>espai disponible</b>, per tal d'assegurar que s'utilitza tot el potencial que l'espai tingui per convidar la població diana a entrar-hi i per fer la transmissió d'informació en les millors condicions possibles de silenci, privacitat, confort, accés a material de suport, etc.</p> <p>S'han d'establir com a prioritats els criteris de funcionalitat, tant en el <b>disseny de l'espai</b> com en el del mobiliari. L'equipament ha d'oferir una estètica atractiva per a les persones joves, sense que això signifiqui caure en estridències o aspectes de disseny que suposin l'allunyament de possibles persones usuàries. Cal cuidar aspectes com ara el tipus de porta, de finestra i de mobiliari, de manera que l'espai del SIOAJ generi un ambient que convidi la persona jove a formar part activa del que necessita i que el Servei ajuda a propiciar.</p> <p>Cal assegurar que l'espai on es presta el servei compleix la <b>normativa d'accessibilitat</b> per a persones amb mobilitat reduïda.</p> <p>Igualment, cal garantir que es disposa d'un espai on l'orientació i l'assessorament es puguin fer en condicions que preservin la <b>intimitat</b>, fora de l'abast d'altres persones ateses o de la resta de professionals del servei. Cal procurar que sigui una zona sense sorolls, amb mobiliari còmode i accés a material de suport en paper, i, quan estigui en ús, cal evitar les interrupcions telefòniques.</p> <p>S'ha de promoure que l'equipament respongui al màxim nombre possible de <b>paràmetres de sostenibilitat</b> (consums, mobiliari, ús de materials fungibles, reciclatge...).</p> <p>Finalment, cal afegir que el <b>treball en xarxa i la capacitat d'innovació</b>, així com el fet que els professionals tinguin iniciativa i siguin proactius faciliten enormement la prestació d'una orientació i un assessorament de qualitat.</p>	<p>Espai accessible i amb intimitat. Espai, mobiliari i material funcional i atractiu. Equipament mediambientalment sostenible.</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>A. ACOLLIDA DE LA PERSONA QUE FA LA DEMANDA D'ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT</b></p> <p>Independentment del canal pel qual arribi la demanda d'informació (presencial –al Servei o als punts descentralitzats–, telefònica, per correu electrònic o telemàtica), el professional que l'atén ha de dedicar un temps a l'acollida que s'ajusti al canal. És el moment en el qual l'informador/a ha d'establir quina és la possible intervenció amb la persona jove que fa la demanda per ajustar el procés d'atenció a partir de les diferents eines comunicatives de què disposa.</p> <p><b>A.1 Salutació i presentació</b></p> <p>Cal dedicar un temps a saludar la persona atesa, presentar-se indicant nom i càrrec, i fer una descripció breu de la funció informadora que es dur a terme en el SIOAJ.</p> <p>Ajustant el vocabulari a la capacitat de comprensió que s'intueix que té la persona atesa, cal explicar-li que es tracta d'un servei universal i gratuït, i que es garanteixen completament la confidencialitat i la privacitat de la consulta i de la informació proporcionada. En el cas dels correus electrònics i les comunicacions telemàtiques, cal incorporar un paràgraf de salutació i assegurar-se que s'hi inclouen aquestes idees (RD-6.2).</p> <p><b>A.2 Clarificar demanda</b></p> <p>Independentment del canal pel qual arribi la demanda d'informació (presencial, telefònica, per correu electrònic o telemàtica), el primer repte del professional és aclarir la demanda d'informació. És a dir, el professional s'ha d'assegurar que ha entès el dubte que la persona atesa ha expressat i esbrinar quina és la seva necessitat real d'informació. El professional ha d'intentar ajustar-se a la realitat de la persona jove, evitant prejudicis. En aquesta fase inicial, s'ha d'esforçar a saber què vol i què necessita la persona jove, i no allò que el professional creu que podria necessitar, cosa que es fa posteriorment un cop s'avança en el procés d'atenció.</p> <p>En els casos de l'atenció presencial, telefònica i telemàtica sincrònica, resulta de molta utilitat formular preguntes a la persona atesa per tal d'explorar els coneixements previs que té del tema i entendre bé la informació que necessita.</p> <p>S'explora si la persona ha participat prèviament en alguna activitat de dinamització de la informació relativa al tema sobre el qual consulta; si ho ha fet, es recull la dada en el formulari corresponent (RF-6.1).</p> <p>La interconnexió o la multicausalitat de les situacions problemàtiques que pot presentar la persona jove requereix una mirada integral dels professionals. El coneixement global de les polítiques de joventut que té el professional li permet fer un treball integral. El professional fa</p>	<p>RD-6.2 Correu electrònic i comunicació telemàtica tipus per a salutació i presentació.</p> <p>RF-6.1 Persones ateses que prèviament han participat en activitat de dinamització de la informació del mateix tema sobre el qual fan consulta.</p>	



ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>una tasca proactiva que li possibilita identificar quines altres informacions relacionades poden ser d'interès per a la persona atesa, i això ho ha d'explorar també mitjançant les preguntes. Les preguntes s'han de formular de manera que ajudin la persona jove a reflexionar sobre el procés i evitant, en tot moment, judicis de valor; s'ha de mantenir una distància neutra que condueixi el jove en la revisió de la situació exposada. La detecció de les demandes és molt important.</p> <p>Fer una síntesi del que ha exposat la persona atesa en respondre a les preguntes ajuda a assegurar que s'ha entès correctament la demanda d'informació. Igualment, parafrasejar, és a dir, expressar amb paraules del professional els dubtes que la persona atesa ha formulat, permet assegurar que s'ha comprès correctament la demanda d'informació.</p> <p>En el cas de les demandes d'informació que arriben per correu electrònic o per via telemàtica asincrònica, si el professional no entén la consulta formulada, es recomana respondre la consulta (RD-6.3) rebuda plantejant les qüestions que necessita que siguin aclarides per poder donar-hi una resposta.</p> <p>Clarificada la demanda d'informació, el professional ha de contrastar la demanda amb l'oferta del Servei i les necessitats que la generen, és a dir, ha de fer operativa la demanda, decidint quin nivell d'atenció necessita –orientació o assessorament– o, en el cas que no s'hi pugui donar resposta, derivant el cas.</p>	<p>RD-6.3 Correu electrònic tipus per demanar aclariments sobre la demanda d'informació rebuda per correu electrònic o per comunicació telemàtica.</p>	
<p><b>B. PROPORCIONAR ORIENTACIÓ I ASSESSORAMENT</b></p> <p><b>B1. Orientació</b></p> <p>L'orientació és el primer nivell d'intervenció. Dóna resposta a la demanda específica mitjançant informació generalista adequada a les necessitats concretes de les persones joves, però sense entrar en el segon nivell de resolució d'aspectes específics entorn d'una situació personal o d'un itinerari. Pot ser presencial o no. La persona atesa pot arribar per iniciativa pròpia o per indicació d'algun agent de la xarxa.</p> <p>S'hi apliquen els aspectes generals descrits prèviament.</p>		
<p>La intervenció s'acaba quan el professional comprova que la persona atesa ha entès la informació proporcionada. La comprovació només és possible quan la informació es proporciona presencialment, per telèfon o per via telemàtica sincrònica.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>En les respostes per correu electrònic o per via telemàtica asincrònica cal incorporar-hi un qüestionari (RF-6.2) per respondre en línia que permeti fer aquesta comprovació.</p>	<p>RF-6.2. Qüestionari en línia per valorar el grau en què la resposta proporcionada es correspon amb la sol·licitud d'orientació realitzada.</p>	
<p>El professional ha d'interrompre l'orientació si requereix fer una recerca per poder orientar correctament la persona atesa. Cal concretar a la persona jove quan serà informada i com s'hi contactarà. Cal procurar que sigui en 24 hores des del moment en què es formula la consulta. Els canals de reconexió entre la persona atesa i el Servei han de ser clars i eficaços, i han de mantenir el to d'acollida i confiança que s'ha generat a l'inici. Per a posteriors anàlisis de la qualitat del servei, cal registrar sistemàticament aquestes situacions (RF-6.3).</p>	<p>RF-6.3. Relació de persones que requereixen posposar l'orientació.</p>	
<p>Si el professional detecta que la intervenció feta no ha estat suficient per donar resposta a les necessitats de la persona jove, ha de procurar fer-ho palès i oferir-li alternatives. En el cas d'orientació telefònica, s'ha de convidar a la persona jove a fer una entrevista presencial amb personal al SIOAJ.</p> <p>Si el professional detecta que la persona atesa no només necessita orientació sinó que precisa també assessorament, per l'especificitat del contingut, li ho ha de suggerir i facilitar-li l'accés on correspongui segons el territori.</p> <p>Els professionals han de saber quins serveis d'informació especialitzats hi ha al territori, els horaris d'atenció, els noms, telèfons i adreces de correu electrònic dels professionals que hi treballen, i si és necessària cita prèvia o no. S'ha de deixar constància al Directori (RD-6.4).</p> <p>El professional ha de valorar si es pot prestar assessorament especialitzat en aquell mateix moment o si és necessari fer una sol·licitud de cita prèvia. Si la persona usuària ha de ser atesa en un altre moment per un altre professional, cal oferir-li suport per sol·licitar cita prèvia. Cal proporcionar-li un document imprès en què constin tantes dades com sigui possible del servei on rebrà l'assessorament; l'adreça i el telèfon són imprescindibles, i, si se sap, és convenient incloure-hi el nom del professional que l'atendrà. De manera fàcilment visible, ha de constar-hi la data (RD-6.5).</p> <p>Si, segons el criteri del professional, el cas requereix la derivació a un altre servei, tenint en compte la normativa vigent en matèria de protecció de dades, s'ha de considerar si és necessari fer un informe breu, en què es descriu la intervenció feta fins al moment, per garantir-ne la continuïtat. Hi han de constar les dades del professional que l'elabora, per facilitar-hi el contacte en cas de dubte (RD-6.6).</p>	<p>RD-6.4 Directori amb dades dels serveis d'informació especialitzats del territori.</p> <p>RD-6.5. Document amb dades del servei d'assessorament, amb data i hora.</p> <p>RD-6.6. Informe de la intervenció feta.</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>B2. Assessorament</b></p> <p>L'assessorament especialitzat és el segon nivell d'intervenció; té com a <b>finalitat</b> donar una informació altament especialitzada, considerant aspectes específics de la situació personal o del mateix itinerari. Si s'ha generat prou confiança en un procés d'orientació previ, en aquest moment es poden introduir propostes i informacions que es considerin beneficioses per a la persona jove.</p>		
<p>L'assessorament es fa sempre presencialment, en les mateixes instal·lacions –si es disposa del servei– o en unes altres del territori; també es pot prestar als punts descentralitzats. Si la situació ho requerís, es podria prestar per videoconferència.</p> <p>Alguns serveis només ofereixen l'assessorament especialitzat amb cita prèvia; hi ha d'altres en què no cal cita prèvia.</p> <p>La persona usuària hi <b>accedeix</b> per iniciativa pròpia o per criteri professional després d'haver estat orientada. Cal que cada SIOAJ tingui definits els circuits per facilitar la continuïtat de l'atenció prestada i procurar oferir una atenció centrada en la persona jove, com a dimensions clau de la qualitat.</p> <p>Es recomana als equips que identifiquin el perfil de persones joves, entès com a emmarcament general del que la persona atesa necessita. Hi ha persones que necessiten poca intensitat de suport i n'hi ha d'altres per a les quals es preveu complexitat per tal que accedeixin a l'assessorament. En el cas de persones joves que presentin dificultats especials, els equips de cada territori poden establir circuits que hi facilitin l'accés.</p>		
<p>El professional que du a terme l'assessorament especialitzat ha de comprovar si ha rebut algun informe amb la informació bàsica de la persona jove i la intervenció feta fins al moment, per tal de garantir-ne la continuïtat. Si li calen aclariments de la informació rebuda, ha de contactar amb el professional que l'ha elaborat. Tanmateix, en acabar l'assessorament, es recomana que faci una retroacció (<i>feedback</i>) de la intervenció feta a qui ha emès l'informe.</p> <p>Si no ha rebut cap informe, ha de començar l'assessorament des de zero. Tornem a parlar de calibrar la situació de la persona jove a través d'escolta activa i de preguntes de fons per poder iniciar el procés.</p>		

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p><b>C. COMIAT</b></p> <p>Independentment del canal pel qual hagi arribat la demanda d'informació (presencial, telefònic, per correu electrònic o telemàtic), cal agrair a la persona usuària el fet que hagi contactat amb el SIOAJ i recordar-li que pot tornar a contactar sempre que ho necessiti pel mateix tema o per qualsevol altre.</p> <p>És important que la persona se'n dugui una idea de la cartera de serveis que s'hi ofereix, per tal que, si en algun moment els n'hagués menester, sàpiga que hi pot recórrer. Cal dedicar un temps breu a explicar-ho en fer el comiat.</p> <p>Igualment, cal oferir a la persona atesa la possibilitat de registrar les seves dades de contacte per tal d'incorporar-les en les llistes de distribució que siguin del seu interès o per fer un seguiment de l'impacte de la intervenció realitzada (RF-6.4). Un altre moment adequat per fer la recollida d'aquesta informació és quan s'ofereix a la persona jove d'enviar-li per correu electrònic la informació treballada a l'orientació o l'assessorament.</p>	<p>RF-6.4 Consentiment informat per recollir dades.</p>	
<p>Les persones ateses han de saber, a més, que tenen la possibilitat de formular <b>suggeriments, queixes i reclamacions</b> (RF-6.5). L'espai ha de disposar d'una bústia física que estigui ubicada en un lloc visible. Els professionals han d'encoratjar les persones usuàries a escriure-hi; en cas que expressin una queixa i finalment no la escriguin, el professional l'ha de transcriure per tal que quedi constància i es pugui analitzar posteriorment.</p>	<p>RF-6.5 Formulari de suggeriments, queixes i reclamacions.</p>	
<p><b>D. SEGUIMENT DE L'ORIENTACIÓ I L'ASSESSORAMENT FETS</b></p> <p>Per poder fer l'avaluació posterior és condició necessària fer una planificació acurada i un registre sistemàtic de l'activitat que s'ha dut a terme. Cal deixar constància en el sistema de Registre d'informació juvenil (RF-6.6), sistemàticament, de les persones ateses tant en orientació com en assessorament i del seu perfil, emplenant totes les dades sol·licitades.</p> <p>En acabar la intervenció, tant en el nivell d'orientació com en el d'assessorament, el professional ha de demanar sistemàticament a la persona atesa que empleni el <b>qüestionari de satisfacció</b> (RF-6.7). Es tracta d'una eina de millora de la qualitat del servei, i no pas d'un element de control dels professionals; permet considerar la percepció de la persona atesa sobre el servei prestat i orienta sobre el que cal millorar i quins aspectes de l'atenció cal reformular.</p>	<p>RF-6.6 Registre d'informació juvenil. Relació de persones ateses en les categories «Orientació» i «Assessorament» pels diferents canals d'atenció.</p> <p>RF-6.7 Qüestionari de satisfacció, en suport electrònic o en paper.</p>	

ACTIVITATS COMUNES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
<p>Es recomana fer servir preferiblement el suport electrònic, concretament les eines gratuïtes d'enquesta en línia. En són alguns exemples: Portal de encuestas, Survey monkey, etc. Aquest tipus d'eina permet, una vegada programat el qüestionari, obrir-lo mitjançant un enllaç i respondre'l fàcilment; el programa elabora l'informe de resultats de manera automàtica i fa el recompte de les respostes. La persona atesa rep l'enllaç per respondre-la en el mateix moment que acaba la intervenció i, 24 hores després, rep un recordatori.</p> <p>Si l'enquesta de satisfacció es fa en suport paper, cal indicar on s'ha de dipositar el registre emplenat. Cal aclarir a la persona atesa que és molt breu i fer-li constar el temps que es triga a respondre. S'ha d'informar que és totalment anònima, i indicar el lloc més adient per respondre-la sense la presència dels professionals. Cal recordar a la persona atesa que la informació obtinguda a partir dels qüestionaris de satisfacció té com a finalitat millorar el servei. Se li ha d'agrair per avançar la col·laboració.</p> <p>Mensualment s'han de buidar tots els resultats de satisfacció de què es disposi referits a orientació i assessorament. Si s'han recollit en línia, el mateix programa elabora els informes. Si s'han recollit en suport paper, es recomana introduir la informació en el programa en línia, per tal que prepari l'informe de manera automàtica. El format digital permet alliberar de certes tasques burocràtiques els informadors/es; per tant, es recomana explorar les opcions existents que hem esmentat o d'altres que es desenvolupin. En cas de no poder fer-ho amb suport tecnològic, cal reservar un temps del professional per mantenir al dia aquests informes; només la informació puntual permet prendre decisions a temps.</p>		
<p>Quan es preveu la necessitat d'un seguiment de l'orientació o de l'assessorament rebut, cal tenir present que es pot realitzar a través dels professionals que interaccionen amb la persona jove. Si no fos possible, cal intentar definir-ne conjuntament amb la persona jove la temporalitat i deixar-ne constància en el registre de la intervenció. Tanmateix, és necessari planificar el seguiment en l'agenda dels professionals, per assegurar que es fa respectant els terminis establerts. Aquest seguiment al llarg del temps pot esdevenir d'utilitat per a la persona i, alhora, és una font d'informació vàlida i fiable per estudiar l'<b>impacte de la intervenció</b> feta des dels SIOAJ.</p>	RF-6.8 Agenda del professional.	
<p><b>OBSERVACIONS:</b></p>		

## 8. Especificitats del procediment

A continuació, s'ofereix aquest espai per tal que cada equip pugui descriure les activitats que du a terme vinculades a aquest procediment i que no consten descrites en la part comuna.

ACTIVITATS ESPECÍFIQUES	RECURSOS	AGENTS IMPLICATS
OBSERVACIONS:		

## 9. Recursos

Per implementar aquest procediment són necessaris els recursos següents, que poden ser formularis (RF)–és a dir, els documents que permeten escriure-hi– o documents (RD) –o sigui, el que els professionals poden llegir per dur a terme el procediment de manera adequada.

CODI	FÓRMULA	TIPUS	ESTAT
RD-6.1	Netiqueta	Document	X
	Espai accessible i amb intimitat. Espai, mobiliari i material funcional i atractiu. Equipament mediambientalment sostenible.	Espacial	Propi
RD-6.2	Correu electrònic i comunicació telemàtica tipus per a salutació i presentació.	Document	Propi
RD-6.3	Correu electrònic tipus per demanar aclariments sobre la demanda d'informació rebuda per correu electrònic o per comunicació telemàtica.	Document	Propi
RF-6.1	Persones ateses que prèviament han participat en activitat de dinamització de la informació del mateix tema sobre el qual fan consulta.	Formulari	Propi
RF-6.2	Qüestionari en línia per valorar el grau en què la resposta proporcionada es correspon amb la sol·licitud d'orientació realitzada.	Formulari	En elaboració
RF-6.3	Relació de persones que requereixen posposar l'orientació.	Formulari	Propi

<b>CODI</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>TIPUS</b>	<b>ESTAT</b>
RD-6.4	Directori amb dades dels serveis d'informació especialitzats del territori.	Document	Propi
RD-6.5	Document amb dades del servei d'assessorament, amb i data i hora.	Document	Propi
RD-6.6	Informe de la intervenció feta.	Document	Propi
RF-6.4	Consentiment informat per recollir dades.	Formulari	Propi
RF-6.5	Formulari de suggeriments, queixes i reclamacions.	Formulari	Propi
RF-6.6	Registre d'informació juvenil. Relació de persones ateses en les categories «Orientació» i «Assessorament» pels diferents canals d'atenció.	Formulari	X
RF-6.7	Qüestionari de satisfacció.	Formulari	Propi
RF-6.8	Agenda del professional.	Formulari	Propi

El camp Estat fa referència a si l'Agència Catalana de la Joventut el posa a disposició (x) en el repositori documental o si cada centre pot fer servir el propi. En elaboració indica que, actualment, s'està treballant per posar a disposició el recurs, que serà comú per a tots els SIOAJ.



# 10. Control documental

CONTROL DE LES MODIFICACIONS		
Descripció	Núm. edició	Data
Edició inicial	1	

REVISAT PER:	APROVAT PER:
Nom i càrrec:	Nom i càrrec:
Signatura:	Signatura:
Data:	Data:

# 11. Indicadors de qualitat

Aquest procediment es controla mitjançant els indicadors següents (La descripció completa de cada indicador de qualitat consta en la fitxa de cada indicador):

ÀREA	FÓRMULA	TIPUS
Perfils atesos	$\frac{\text{Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant diferents perfils}}{\text{Total de persones que accedeixen al Servei}} \times 100$	Activitat
Temàtiques tractades	$\frac{\text{Nombre d'orientacions i assessoraments considerant les temàtiques}}{\text{Total de persones que accedeixen al Servei}} \times 100$	Activitat
Claredat de la informació	$\frac{\text{Nombre de persones que valoren > 7/10 la claredat de la informació proporcionada}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$	Resultat
Utilitat de la informació rebuda	$\frac{\text{Nombre de persones que valoren > 7/10 la utilitat de la informació proporcionada}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$	Resultat
Material emprat	$\frac{\text{Nombre de persones que valoren > 7/10 la qualitat del material de suport utilitzat}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$	Resultat
Satisfacció global	$\frac{\text{Nombre de persones amb satisfacció global > 7/10 amb el servei prestat}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$	Resultat

## 12. Fitxes dels indicadors de qualitat

<b>Nom de l'indicador</b>	Perfils atesos
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Orientació i assessorament
<b>Justificació</b>	<p>És necessari monitorar periòdicament quin és l'accés a l'orientació i l'assessorament pres-tats al Servei d'Informació i Orientació (SIOAJ) per part de diferents grups de població.</p> <p>Aquests indicadors proporcionen informació de l'activitat feta considerant diferents característiques de la població atesa.</p>
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant el nivell d'estudis}}{\text{Total de persones que accedeixen al servei}} \times 100$ $\frac{\text{Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant l'ocupació}}{\text{Total de persones que accedeixen al Servei}} \times 100$ $\frac{\text{Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant l'idioma}}{\text{Total de persones que accedeixen al Servei}} \times 100$ $\frac{\text{Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant la nacionalitat}}{\text{Total de persones que accedeixen al Servei}} \times 100$ $\frac{\text{Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant l'edat}}{\text{Total de persones que accedeixen al Servei}} \times 100$

<b>Fórmula/Format</b>	<p> Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant el <b>gènere</b> </p> <hr/> <p> Total de persones que accedeixen al Servei </p> <p style="text-align: right;">x 100</p> <p> Nombre de persones que accedeixen a l'orientació i l'assessorament considerant la <b>diversitat funcional</b> </p> <hr/> <p> Total de persones que accedeixen al Servei </p> <p style="text-align: right;">x 100</p>
<b>Explicació de termes</b>	
<b>Població</b>	Persones que reben orientació o assessorament al Servei d'Informació i Orientació (SIOAJ)
<b>Tipus</b>	Activitat
<b>Fonts de dades</b>	Registre d'informació juvenil
<b>Estàndard</b>	No procedeix
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Temàtiques tractades
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Aclariment de la demanda d'orientació i assessorament
<b>Justificació</b>	És necessari monitorar periòdicament la demanda que tenen les diferents temàtiques sobre les que es realitza l'orientació i l'assessorament al Servei d'Informació i Orientació (SIOAJ).
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre d'orientacions i assessoraments considerant les temàtiques}}{\text{Total de persones que accedeixen al servei}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	
<b>Població</b>	Persones que reben orientació o assessorament al Servei d'Informació i Orientació (SIOAJ)
<b>Tipus</b>	Activitat
<b>Fons de dades</b>	Registre d'informació juvenil
<b>Estàndard</b>	No procedeix
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Claredat de la informació
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Orientació i assessorament
<b>Justificació</b>	La percepció de claredat de la informació per part de la persona que la rep correlaciona amb la comprensió i, per tant, facilita l'avaluació de la capacitat del professional per fer la informació entenedora per a la persona atesa.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre de persones que valoren } > 7/10 \text{ la claredat de la informació proporcionada}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	Claredat de la informació: pregunta que consta en el qüestionari de satisfacció que es refereix explícitament a la claredat de la informació proporcionada
<b>Població</b>	Persones que reben orientació o assessorament
<b>Tipus</b>	Resultat
<b>Fonts de dades</b>	RF-3.6 Qüestionari de satisfacció
<b>Estàndard</b>	80%
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Utilitat de la informació rebuda
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Orientació i assessorament
<b>Justificació</b>	La percepció d'utilitat de la informació rebuda és clau en l'exploració de la satisfacció global.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre de persones que valoren } > 7/10 \text{ la utilitat de la informació proporcionada}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	Utilitat de la informació: pregunta que consta en el qüestionari de satisfacció que es refereix explícitament a la utilitat de la informació proporcionada
<b>Població</b>	Persones que reben orientació o assessorament
<b>Tipus</b>	Resultat
<b>Fonts de dades</b>	RF-3.6 Qüestionari de satisfacció
<b>Estàndard</b>	80%
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	

<b>Nom de l'indicador</b>	Material emprat
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Orientació i assessorament
<b>Justificació</b>	La percepció de la qualitat del material emprat en l'orientació i l'assessorament pot donar pistes sobre el disseny de material
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre de persones que valoren } > 7/10 \text{ la qualitat del material de suport utilitzat}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	Material de suport: qualsevol suport documental emprat per fer orientació i assessorament
<b>Població</b>	Persones que reben orientació o assessorament
<b>Tipus</b>	Resultat
<b>Fonts de dades</b>	RF-3.6 Qüestionari de satisfacció
<b>Estàndard</b>	80%
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	



<b>Nom de l'indicador</b>	Satisfacció global
<b>Àrea / Dimensió de qualitat</b>	Orientació i assessorament
<b>Justificació</b>	Tots els qüestionaris de satisfacció han d'incorporar aquesta pregunta, per tal que la persona atesa pugui avaluar el servei integrant totes les dimensions de qualitat en valorar el servei rebut.
<b>Fórmula/Format</b>	$\frac{\text{Nombre de persones amb satisfacció global } > 7/10 \text{ amb el servei prestat}}{\text{Total de qüestionaris de satisfacció recollits}} \times 100$
<b>Explicació de termes</b>	Satisfacció global: pregunta que consta en el qüestionari de satisfacció amb aquests termes (o similars) <i>recomanaria el servei a un amic/iga?</i>
<b>Població</b>	Persones que reben orientació o assessorament
<b>Tipus</b>	Resultat
<b>Fonts de dades</b>	RF-3.6 Qüestionari de satisfacció
<b>Estàndard</b>	80%
<b>Periodicitat</b>	Mensual
<b>Observacions</b>	

# 13. Conceptes

**Acompanyament:** intervenció directa amb la persona jove i amb la resta dels professionals que hi estan implicats, en la qual el referent és en tot moment l'informador/a.

**Assessorament:** acció mitjançant la qual es proporcionen tots els recursos que poden ser d'utilitat per tal de resoldre la demanda i solucionar una situació específica entorn un tema concret (treball, habitatge, formació, salut...). Bàsicament es du a terme a través de l'atenció presencial individualitzada per part d'un/una professional especialista en la temàtica. També es podria fer per videoconferència. L'horari d'obertura ha de facilitar la utilització del servei.

**Autonomia personal:** capacitat per realitzar una tasca de forma independent per tal d'executar-la de principi a fi sense necessitat de rebre ajut o suport.

**Comunicació paraverbal:** comunicació que acompanya l'expressió verbal i la complementa per tal que el missatge arribi amb més precisió. Alguns exemples poden ser: l'entonació, l'èmfasi de la veu, les pauses, etc.

**Comunicació no verbal:** comunicació en què la informació es transmet sense recórrer al llenguatge parlat, especialment a través de l'entorn, l'aparença física i la posició corporal.

**Comunicació verbal:** comunicació en què la informació es transmet per mitjà de la paraula.

**Descentralització (proximitat):** estratègia que apropa les accions de dinamització del SIOAJ al territori, per facilitar l'accés dels i les joves a la informació.

**Derivació:** suggeriment d'utilització d'un altre servei de la xarxa, amb incorporació d'un nou professional referent per a la persona jove. Per tant el referent és el nou professional no l'informador/a. La derivació pot ser acompanyada o no, segons les necessitats que es preveu que tingui la persona jove per donar-hi continuïtat.

**Igualtat d'oportunitats:** quan totes les persones joves tenen les mateixes oportunitats d'accedir al benestar social i tenen els mateixos drets polítics i civils.

**Netiqueta:** és el conjunt de convencions que ordenen el comportament als espais virtuals.

**Orientació:** acció informativa del professional que dóna resposta a la demanda específica mitjançant informació generalista adequada a les necessitats concretes dels joves, però sense entrar en un segon nivell de resolució d'aspectes específics entorn d'una situació personal.

**Seguiment:** intervenció que no comporta necessàriament contacte directe amb la persona jove. El seguiment al jove es pot fer entre professionals que interaccionen amb ell.

**Treball en xarxa:** actuació conjunta de diversos agents socials d'un territori, que comparteixen la definició d'un problema, la identificació i priorització d'uns objectius i uns recursos, unifiquen capacitats i esforços, i articulen accions per dur a terme intervencions amb més incidència social de manera coherent amb la naturalesa de cada un dels agents que componen la xarxa.

**Competències bàsiques dels professionals:** són capacitats clau d'actitud que fan referència a conductes observables en la persona majoritàriament de tipus actitudinal i que són, en conseqüència, molt transversals, en el sentit que afecten a molts llocs de treball i molt transferibles a noves situacions de treball.

**Escolta:** escolta sense jutjar ni avaluar la persona.

**Comunicació interpersonal:** capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

**Concentració:** pot centrar-se en els esdeveniments que interessa malgrat la simultaneïtat i la diversitat dels mateixos.

**Aprenentatge:** extreu aprenentatge de qualsevol situació viscuda o observada.

**Iniciativa:** s'anticipa als esdeveniments.

**Planificació i organització del treball:** sap administrar simultàniament diversos projectes dins de l'àrea de treball.

**Innovació:** roman informat sobre les noves tendències i innovacions.

**Treball en equip i col·laboració:** col·labora i comparteix plans, informació i recursos.

**Gestió dels recursos:** és capaç de planificar recursos amplis i de generar nous procediments per a realitzar la gestió.

