



PROGRAMA FUNCIONAL

Punt infoJove (PIJ)



PROGRAMA FUNCIONAL PUNT infoJOVE

El Programa Funcional dels Punts infoJove que aportem en aquest document desenvolupa la mesura 155 del Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2021 en la seva primera fase de definició, situant en el moment de la seva aprovació el punt de partida per a la seva implementació posterior des del Departament de Joventut i Districtes municipals.

És també el resultat de l'evolució de 9 anys des de l'anterior Programa Funcional i del treball d'una comissió que s'ha desenvolupat entre els mesos de juny del 2016 i octubre del 2017.

Aquesta comissió de treball ha estat constituïda per tècnics del Departament de Joventut i dels Districtes, informadors/es juvenils dels PIJ, experts i de forma puntual tècnics d'ocupació, educació i salut.

El treball realitzat va tenir 3 fases d'execució: la primera es van establir les línies de treball generals de la comissió i la constitució de 3 subcomissions de treball amb els seus objectius corresponents: de Qualitat, de Territori i Proximitat, i de Criteris comuns i Funcionament; la segona es va dedicar al treball intensiu de les subcomissions; i finalment la tercera a lligar tots els aspectes treballats i a decidir quin era el contingut final del Programa Funcional.

Ha estat doncs un procés on tots els actors i agents implicats han pogut participar i consensuar les línies de treball i especificacions tècniques d'aquest Programa Funcional, donant així un valor específic al document final que aquí s'exposa.

1. INTRODUCCIÓ.

Els PIJ són equipaments, distribuïts pels diferents districtes, on el col·lectiu jove pot trobar tota aquella informació que l'interessi mitjançant una atenció personalitzada i gratuïta de professionals. Actualment no són només la porta d'entrada a la informació juvenil, sinó també des d'on s'impulsen accions i serveis per a l'ocupació juvenil i de qualitat, activitats a demanda, serveis d'assessorament en àmbits com el d'educació, lleure, mobilitat internacional i habitatge, entre d'altres; i des d'on l'atenció rebuda és canalitzada vers altres serveis especialitzats que té la nostra ciutat.

La planificació o adequació d'un mateix model d'informació juvenil que garanteixi les mateixes condicions en tots els PIJ als diferents barris de Barcelona, s'ha fet mitjançant la redacció d'un nou programa funcional que ha estat consensuat i elaborat per les mateixes persones que treballen als PIJ i per professionals de joventut dels diferents districtes de la ciutat, de la Direcció d'Infància, Joventut i Gent Gran, del Consell de la Joventut de Barcelona i de la Direcció General de la Joventut - Agència catalana XCSIJ.

El programa funcional es redefineix, en base a la legislació vigent, als estàndards aplicables als serveis que ha d'oferir el Punt infoJove i el dimensionament dels recursos requerits per a la prestació d'aquest servei, d'acord amb les especificitats i necessitats la ciutat, districte o barri on s'ubica:

- Identifica les necessitats a partir de l'estudi de l'entorn i, de manera conseqüent, redefineix els objectius, funcions i canals de comunicació dels PIJ, adaptant-les a les necessitats actuals del col·lectiu jove.



- Respon a les necessitats dels i les joves segons les diferències territorials dels barris de cada Districte i ofereix solucions a través d'un catàleg de serveis adequat i de qualitat.
- Concreta els recursos òptims (humans, d'espai i equipament, tecnologia, pressupostaris, etc.) que es considera indispensables pel compliment del servei.

Aquest document serveix com a referent per l'adequació dels PIJ existents i com a punt de partida per la implantació de nous.

Per tant aquest programa funcional serveix per:

- Donar resposta a moltes de les mesures que es concreten als 4 eixos del Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2020.
- Tenir un mateix model d'informació juvenil als diferents barris de la ciutat.
- Augmentar el nivell de qualitat al Punt Info Jove (PIJ) com a servei públic, integrat dins d'equipaments juvenils per donar resposta i satisfer de manera més adequada les necessitats dels i les joves, tenint en compte les diferències territorials de cada districte.
- Renovar els objectius, funcions, metodologies i canals de comunicació dels PIJ, adaptant-les a les necessitats actuals dels i les joves.
- Arribar a consensos i compromisos sobre com ha de ser el servei PIJ que es vol oferir a la població jove gràcies a les diferents experiències i punts de vista dels agents implicats.
- Optimitzar els recursos municipals i de la resta d'administracions destinats a polítiques de joventut relacionades amb el procés d'emancipació i creixement personal: treball i emprenedoria, educació, lleure, mobilitat internacional i habitatge.
- Millorar la coordinació i formació entre les i els professionals de joventut, en especial entre aquells que actuen de forma directa i presencial en el territori, per tal de poder generar xarxa entre els serveis d'informació i donar resposta a la situació de la població adolescent i jove.
- Redefinir el Pla d'equipament juvenils, que ha de vetllar per l'existència d'equipaments juvenils públics a tots els districtes de la ciutat, segons les noves demandes i necessitats.
- Garantir les mateixes condicions en tots els PIJs: horaris d'atenció, recull d'indicadors, condicions laborals, nivells de qualitat, assessories...
- Guiar la redacció del projecte tècnic per ubicar o construir un PIJ perquè la definició de funcions condicionarà les característiques de l'espai on s'ubiqui.

Actualment la ciutat de Barcelona compta amb 10 PIJ municipals i 1 de la Generalitat, i l'objectiu és que en un futur cada districte tingui un de municipal (falta el de l'Eixample). **La Xarxa de Punts d'Informació Juvenil de Barcelona** els aglutina, aconseguint descentralitzar i unificar l'atenció i la informació que s'ofereix a tota la ciutat de manera universal i gratuïta.

2. JUSTIFICACIÓ.

En l'últim informe mundial de l'ONU sobre joventut (any 2016) es reclama a les Institucions democràtiques la necessitat urgent de trobar vies per comunicar i interactuar millor amb els i les joves. En aquest sentit una de les recomanacions que fa per potenciar la relació amb la població més jove és la de reforçar **la comunicació interactiva**, és a dir la necessitat de donar més atenció als assumptes que interessin als joves i prioritzar les seves preocupacions;



comunicar interactivament amb ells cara a cara, via internet i mitjançant de les xarxes socials i reenganxar-se al suport dels i les joves per trobar solucions als problemes que els afecten.

El progrés tecnològic ha fet possible que cada dia comptem amb més i millors eines amb les quals accedir a continguts informatius, transmetre dades i imatges, comunicar-nos i relacionar-nos amb altres persones. Els nombrosos avantatges que ofereixen les TIC ens ajuden a comprendre per què s'han convertit en objectes quotidians, gairebé imprescindibles en el nostre dia a dia. Ara bé, tota aquesta quantitat d'informació, de dades, cal processar-la per a què posteriorment puguin ser d'utilitat. I per això es veu necessària la **pedagogia informacional** i ensenyar els i les joves a cercar, triar i interpretar la informació. I calen serveis públics, com són els actuals PIJ, que ajuden a la gent jove en aquest aprenentatge i que els assegura uns continguts objectius actualitzats, de qualitat i adaptats a les seves demandes.

En aquest global obert i complex, es va demanar a la Universitat de Barcelona que elaborés un **Estudi de diagnòstic i estratègies de la realitat juvenil del col·lectiu jove a nivell europeu** per tal de dotar-nos d'unes bases i un marc estratègic, per un període de 10 anys, que serveixin per conèixer i definir les qüestions claus de la joventut. Aquestes bases són les que orienten i emmarquen el **Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2021 de l'Ajuntament de Barcelona**.

Un Pla que s'estructura en **quatre grans eixos i prop de 200 mesures** centrats en facilitar l'autonomia i l'emancipació, contribuir al benestar dels i les joves, fomentar que participin en la transformació de la societat, i treballar les diferents accions a nivell de districtes i barris. Cal destacar, doncs, la **dimensió territorial** com un eix estratègic en tant que és l'escenari que ha de facilitar el creixement, la participació, la relació i la cura dels i les joves. I entre les característiques que defineixen els **10 PIJ**, que hi ha a la ciutat, és justament que tenen un abast territorial de districte i que el coneixen a fons.

Al llarg d'aquests anys **el PIJ ha anat evolucionat per adaptar-se a la nova realitat juvenil**. Hi ha noves formes de convivència, de relacionar-se amb el món i, les prediccions que se'n fan són dubtoses i encara incertes. Davant d'aquesta situació, el PIJ no pot desmarcar-se d'aquest context global i ha de treballar per optimitzant recursos i unir esforços amb altres professionals de la Joventut, altres àrees i administracions. Ara més que mai, són necessàries polítiques que només poden ser assolides des de la transversalitat, l'optimització i la prioritització conjunta de tots els PIJ. Per això, actualment s'engloben dins de la **Xarxa d'informació juvenil municipal**, i es coordinen amb la resta d'agents que ofereixen serveis i recursos a les persones joves. A més, la demanda dels i les joves en els PIJ ha anat decantant-se vers l'**atenció** per resoldre les seves múltiples necessitats, no només informatives, sinó també de coneixement dels serveis i recursos pròxims i especialitzats que millor poden adaptar-se a les seves necessitats: són, doncs, serveis referents on la població juvenil pot trobar resposta a qualsevol demanda que la seva situació personal necessiti abordar. Alhora, es produeix simbiòticament un reconeixement del servei que es realitza per part d'altres agents que veuen en aquests PIJ una oportunitat d'apropar-se a una població jove difícil de connectar pels seus propis medis.



Davant d'aquesta realitat ha estat necessari dotar-se **d'un Programa Funcional** que garanteixi un **mateix model d'atenció, informació, orientació i assessorament juvenil** en tots els PIJ existents als diferents barris de la ciutat de Barcelona. Serà l'eina que, durant els propers anys, unificarà criteris, agruparà i connectarà de manera funcional les actuacions que es duran a terme en l'àmbit de Joventut, d'acord amb uns objectius marcats, una metodologia concreta i una anàlisi juvenil contrastada i contextualitzada.

3. MARC DE REFERÈNCIA.

Marc Legal

Quan es parla del marc normatiu dels serveis d'Informació juvenil, cal tenir clar que les competències en exclusiva són de la Generalitat de Catalunya i, per tant, el Parlament és l'únic òrgan legislatiu que pot determinar les Lleis que han de regular aquest tipus de serveis. Malgrat això, cal destacar que l'Ajuntament de Barcelona va aprovar una Mesura de Govern el maig del 2008 que contenia el primer Programa Funcional dels PIJ, dins el context del Pla d'Equipaments Juvenils de Barcelona 2008-2015.

LLEIS I DECRETS

Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut
DOGC de 8 d'octubre de 2010, núm. 5731

Decret 297/1987, de 14 de setembre, pel qual es regula l'obertura i el funcionament dels serveis d'informació juvenil
DOGC 9 d'octubre de 1987, núm. 900

Decret 90/2013, de 29 de gener, per qual s'aprova el Pla nacional de joventut de Catalunya
DOGC de 31 de gener de 2013, núm. 6305

ORDRES I RESOLUCIONS

Ordre de 7 d'octubre de 1987, per la qual es concreten les condicions d'obertura i funcionament dels serveis d'informació juvenil
DOGC 26 d'octubre de 1987, núm. 906

Ordre d'11 de novembre de 1994, per la qual es regulen les relacions dels serveis d'informació juvenil amb la Secretaria de Joventut
DOGC 30 de novembre 1994, núm. 1979

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=626900&language=ca_ES



Així també, la **Carta Municipal de Barcelona** (Llei 22/1998, de 30 de desembre), en el seu Títol VI (Competències municipals), capítol XI (Joventut), explicita en l'article 111, en els seus dos primers punts, el següent:

1. L'Ajuntament de Barcelona ha de promoure totes les accions i tots els serveis que facilitin la inserció professional dels joves, i també la participació d'aquest sector en la vida ciutadana, i ha de prestar una atenció especial al desenvolupament de fórmules de voluntariat i de manteniment de la xarxa associativa juvenil
2. L'Ajuntament de Barcelona exerceix, per delegació o en règim de cooperació amb la Generalitat de Catalunya, la gestió de tots els equipaments públics destinats a la infància i la joventut, en el camp de la prevenció, la promoció i el lleure, situats en el seu terme municipal.

A nivell europeu existeixen també una sèrie de documents que es manifesten a favor del desenvolupament de les polítiques de joventut centrades en la informació juvenil:

A. Recomanació (R-90.7), aprovada l'any 1990 pel Consell de Ministres de Joventut del Consell d'Europa, als estats membres que aconsella l'establiment de polítiques d'informació als joves. En el seu preàmbul, on s'estableix la finalitat d'aquesta actuació política, es parla del dret dels joves a disposar d'una informació completa, comprensiva, fiable i sense reserva, com també a rebre l'assessorament sobre tots els problemes que els afecten en tots els àmbits sense excepció, i que aquesta informació ha de ser polivalent i pluralista, i ha de contribuir a promoure l'autonomia dels joves.

B. Carta europea de la informació juvenil, aprovada per Eryica (Agència Europea de la Informació Juvenil) i els seus estats membres, l'any 1993 (actualitzada l'any 2004). En aquesta Carta es fixen els criteris que ha de complir qualsevol servei sota la marca "informació juvenil": que sigui d'accés universal, que ofereixi serveis generalistes i d'acord amb les demandes dels mateixos joves, que garanteixi el lliure accés a la informació i una atenció personalitzada, confidencial i gratuïta, i que respecti l'objectivitat i la independència dels continguts i les fonts. L'any 2004 s'actualitza la carta, i s'hi inclouen els principis sobre la participació dels joves, l'accés a les noves tecnologies de la informació i el seu ús, i el treball en xarxa.

C. Llibre Blanc "Nou impuls per a la joventut europea", del 21 de novembre del 2001. Estableix un marc de referència per a un nou impuls a les polítiques de joventut, en el qual s'estableix la importància d'una política d'informació als joves en paràmetres de qualitat, i destaca el seu rol com a agent dinamitzador de la comunicació i com a eina facilitadora de la participació activa dels joves. El Llibre Blanc referma la necessitat d'un treball informatiu als joves en termes de pertinença, accessibilitat i proximitat, i destaca també la potencialitat de les tecnologies de la informació i la comunicació per plantejar nous mitjans en l'accés a la informació.

D. Resolució del Consell de la Unió Europea, de 25 de novembre del 2003, en matèria d'objectius comuns relatius a la participació i la informació dels joves. En aquesta resolució es convida als estats membres de la Unió a desenvolupar serveis específics d'informació juvenil per a què aquesta arribi a tots els i les joves, tot adaptant-ne el contingut i fomentant una informació personalitzada i de qualitat, incloent-hi l'assessorament.



<http://www.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic%20Governance/Youth/2014%20-%20REPORT%20-%201st%20Global%20Forum%20on%20Youth%20Policies.pdf>

http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuld=FTU_5.13.5.html

https://europa.eu/youth/EU_es

4. MISSIÓ

Promoure el desenvolupament personal, l'autonomia i la participació social de les persones joves, tot facilitant-los suport en els processos de presa de decisions, el coneixement i l'accés als recursos que la ciutat els ofereix.

Els PIJ s'integren en un Sistema Integral d'Informació, orientació i assessorament pel desenvolupament dels i les joves de la ciutat.

5. OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS.

Generals:

- ✓ Difondre (serveis de difusió).
- ✓ Facilitar la demanda d'informació (serveis d'informació)
- ✓ Orientar (en relació a processos de presa de decisions).
- ✓ Assessorar (en relació a "coneixement expert").
- ✓ Tramitar.

Específics:

- ✓ Oferir serveis d'atenció personal, tant presencial com telemàtica, dotats amb els recursos tècnics i professionals necessaris per donar compliment als requeriments d'universalitat, accessibilitat...
- ✓ Generar programacions d'activitats, espais i materials comunicatius (web, butlletins...) que permetin amplificar i complementar els serveis d'atenció personal.
- ✓ Formar una xarxa de treball amb altres agents, serveis i professionals orientada a satisfer les necessitats de promoció social dels joves.
- ✓ Implicar els joves en els processos informatius i en el disseny i avaluació dels serveis: promoció de la participació.
- ✓ Pedagogia informacional: ensenyar a aprendre en la societat del coneixement, noves tecnologies de la informació i les comunicacions (NTIC) .

6. DEFINICIÓ I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

El Punt infoJove (PIJ) és un equipament i/o servei municipal de promoció que **abasta tots els temes d'interès per a joves**. Ofereix, sense cita prèvia, informació, assessorament, consell, orientació, suport, capacitació i formació, treball en xarxa i remissió a serveis especialitzats.



Els principals àmbits d'actuació són aquells relacionats amb el procés d'emancipació i creixement personal: **treball i emprenedoria, educació, lleure, mobilitat internacional i habitatge**. Així com difondre convocatòries **d'ajuts, tràmits i recursos informatius** per donar resposta a les inquietuds i necessitats de la població jove.

Els PIJ s'engloben dins de la **Xarxa d'informació juvenil** municipal i tenen un abast territorial de Districte. Són un **referent significatiu** ja que els i les seves professionals, especialistes en l'àmbit de la joventut, **coneixen a fons el territori i es coordinen amb la resta d'agents** que ofereixen serveis i recursos a les persones joves.

Característiques del servei:

Pretén esdevenir un **servei de referència** pel que fa a **informació juvenil** des de:

- ✓ La universalitat
- ✓ La gratuïtat,
- ✓ L'atenció personalitzada, atenent la diversitat de formes i models de vida
- ✓ La garantia de la confidencialitat de les persones usuàries
- ✓ Els treball en xarxa: territorial i per àrees temàtiques.

Els recursos informatius d'un PIJ han d'abastar els diversos **àmbits temàtics** que són de principal interès per a la gent jove:

- ✓ Educació i formació
- ✓ Treball
- ✓ Habitatge
- ✓ Cultura
- ✓ Salut i esport
- ✓ Cohesió social
- ✓ Participació
- ✓ Sostenibilitat, medi ambient i consum
- ✓ Lleure
- ✓ Turisme
- ✓ Mobilitat, solidaritat i relacions internacionals
- ✓ Tecnologies de la informació i de la comunicació

7. CATÀLEG DE SERVEIS

El catàleg de serveis i els usos del Punt Info Jove de cada districte, els determinarà cada districte, d'acord amb les directrius de la política municipal i la realitat social de cada territori. Per tant, el catàleg de serveis s'haurà d'adaptar als canvis, modificant els seus recursos i organització.

Aquest catàleg de serveis es dissenyarà tenint en compte:

- ✓ La participació en els espais de formació i en les accions que s'organitzin des de la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil de Barcelona.



- ✓ Coordinació i col·laboració amb els equipaments, serveis i associacions juvenils del territori i amb el Servei d'Informació i Dinamització dels Centres de Secundària (JIP) i amb els equips Aquí T'Escoltem.
- ✓ Seguiment i avaluació del propi servei PIJ.

Els PIJs han d'oferir com a mínim els serveis següents:

7.1 Informació i difusió

7.2 Programació d'activitats de dinamització informativa

7.3 Orientació

7.4 Assessorament

7.5 Acompanyaments

7.6. PIJ Mòbil

7.7. Altres

7.1 Informació i difusió

- ✓ És l'acte informatiu on no es produeix la interrelació directa entre professional d'informació i usuari.
- ✓ Es desenvolupa mitjançant taulers d'anuncis, web, hemeroteca, xarxes socials, documentació d'autoconsulta, butlletins, ...
- ✓ Conèixer les demandes i necessitats dels joves i de les entitats i els serveis de la zona d'influència de l'equipament per adequar l'oferta i materials d'informació i difusió.
- ✓ Conèixer la realitat juvenil, recursos, serveis, entitats i ofertes de totes les temàtiques d'àmbit de districte que tinguin interès per a la persona jove i també per als professionals de joventut.
- ✓ Elaboració de documentació pròpia a partir de la informació recollida, adaptada a les necessitats dels joves (butlletins informatius electrònics, materials d'autoconsulta, infografies..)
- ✓ Espai de consulta per internet
- ✓ Gestió i actualització de la web del PIJ, així com de les xarxes socials que els correspongui, sota la supervisió de la Xarxa de PIJs.
- ✓ Fer consulta i manteniment de la base de dades municipal (ASIA)

7.2 Programació d'activitats de dinamització informativa.

- ✓ Són accions grupals dissenyades des de la constatació de necessitats repetidament expressades i que permeten un treball informatiu en un format col·lectiu i de durada determinada. Permet l'aprofundiment dels continguts que s'han mostrat d'interès juvenil en un format d'orientació informativa i, alhora, de participació dels assistents.
- ✓ Pel seu desenvolupament caldrà preveure hores de preparació, difusió, execució i avaluació per a cada activitat (gestions prèvies amb el ponent i els seus honoraris o preparació directa dels continguts i metodologia de l'activitat si és executada pel propi informador o assessor; reserva i preparació prèvia de la sala; planteig de tipus i disseny de la difusió i la seva distribució/realització; control d'inscripcions; avaluació d'usuaris i



posterior extracció de valoracions; i avaluació de l'activitat en el seu conjunt). També podrà ser impartit pel propi professional del PIJ.

- ✓ Caldrà no confondre amb les accions de dinamització d'animació sociocultural que persegueixin debats d'opinió, accions musicals, de creació cultural o tallers amb un objectiu ludicoformatiu.
- ✓ Oferir també el PIJ Mòbil per realitzar aquestes accions en altres equipaments (amb demanda prèvia).
- ✓ Mantenir una coordinació amb la resta de PIJs de la ciutat per realitzar actuacions conjuntes, determinant el nombre de campanyes (tots els PIJ) i cicles (només aquells que hi estiguin interessats) específics que es realitzaran per a tota la ciutat, conjuntament amb el Departament de Joventut.

7.3 Orientació i assessorament

- ✓ Aquest nivell d'actuació permet facilitar una resposta adequada al o la jove que es posa en contacte amb el servei per a una determinada consulta. Es produeix una interacció entre ell i el professional de la informació i orientació en un espai temporal relativament curt que requereix d'un temps i espai determinat i que acaba aportant els recursos informatius necessaris o la derivació cap a serveis específics que facilitin la resolució de la demanda informativa.
- ✓ Permet donar tots aquells recursos que poden ser d'utilitat a la persona usuària per tal de resoldre i solucionar la qüestió plantejada.
- ✓ Es realitza de forma immediata a través de l'atenció presencial, telefònica o via electrònica individualitzada o col·lectiva (tallers, xerrades..), per part d'un/a professional de la informació, en horari d'atenció, en format PIJ Mòbil o organitzada específicament mitjançant una activitat de dinamització informativa.

7.4. Assessorament.

- ✓ Garantir l'assessorament individualitzat a la persona usuària per tal de resoldre i solucionar la situació personal específica entorn a temes com són el treball, habitatge, formació, mobilitat, turisme, entre d'altres, per part d'un/a professional específicament format i experimentat en una matèria requerida.
- ✓ Es treballarà a partir de les derivacions realitzades mitjançant cita prèvia pels centres d'informació juvenil i per aquells agents que es consideri donar aquesta opció de reserva.
- ✓ Aquells assessoraments que no es contemplin dins la Xarxa PIJ però són adients per a les necessitats dels joves, es coordinarà amb el servei corresponent per a que es pugui donar cita prèvia des del propi PIJ (ATE, CJAS, Consorci Habitatge...).

7.5. Acompanyaments en les gestions d'aquells casos en els que el o la jove necessiti d'una especial atenció per a qüestions específiques (maduresa del jove, especials dificultats per a la mobilitat, derivació des d'un altre servei...). També es farà el seguiment de la derivació realitzada mitjançant medis telefònics o electrònics.

7.6. PIJ Mòbil.



- ✓ El PIJ Mòbil es desenvoluparà amb l'objectiu de fer arribar el servei a tots els equipaments i espais de relació juvenil on es requereixi la intervenció d'un informador.
- ✓ En concret, podrà serà requerit per un agent juvenil que, pactadament amb l'equip d'informadors, es decideixi realitzar un desplaçament del professional per fer orientació informativa o dinamització de la informació. Per aquest darrer supòsit, es disposarà d'un catàleg d'accions formatives pròpies de la Xarxa que podrà oferir als serveis i agents juvenil presents en el territori.

7.7. Altres: es desenvoluparan altres serveis no obligatoris que el Districte consideri dins les seves necessitats i prioritats. Aquests poden ser, entre altres:

- ✓ **Tramitacions de temes diversos:** caldrà que el circuit de les tramitacions s'hagi determinat i establert prèviament. Inclou carnets d'estudiant internacional i alberguista, inscripció a activitats diverses (tallers, activitats esportives ...).
- ✓ **Antenes Info Jove:** es desenvoluparà aquest servei quan el Districte consideri que, en haver una zona territorial on difícilment la població juvenil es desplaci fins el PIJ, es crearà una antena amb els mateixos professionals del PIJ (incrementant la seva dedicació) i amb un horari setmanal no inferior a 3h setmanals. Aquestes antenes hauran d'estar ubicades en Equipaments Juvenils o en equipaments de força aflluència jove. Han de poder estar identificades convenientment amb una senyalització específica i permanent i que atengui a la imatge del PIJ de Districte corresponent; haurà de tenir una taula d'atenció amb dos llocs d'usuari i ubicada preferentment en un lloc visible i de trànsit juvenil.

8. POBLACIÓ DESTINATÀRIA

Els serveis del PIJ tenen una vocació universal i s'adapten a la singularitat de cada territori.

Els i les destinataris/es de l'activitat de l'equipament són tota la població compresa entre els **12 i els 35 anys. Amb especial incidència** en les edats compreses entre els **15 a 29 anys**. Aquest fet suposa que els PIJ han de crear aquelles estratègies necessàries per arribar a tota la població adolescent-juvenil. Així també, no cal oblidar el fet que Barcelona rep un flux important de joves que, sense estar empadronats a la ciutat, desenvolupen la seva activitat principal al municipi (estudien, treballen...).

La Carta Eryica i la Resolució del Consell de la Unió Europea expressen clarament que els Punts d'Informació Juvenil han de facilitar l'accés en condicions equitatives, evitant qualsevol forma de discriminació o d'exclusió per motius econòmics, socials, de sexe, culturals o geogràfics.

Tot i que el públic objectiu són els i les joves també són destinataris del servei **les famílies i els/les professionals que hi treballen**. Al ser els PIJs un servei de referència pel que fa a informació juvenil, els tècnics i professionals de joventut són també destinataris del servei, tal i com preveu les mesures 146 a la 153 de l'eix territori del Pla d'Adolescència i Joventut 2017-2021.



- Públic usuari objectiu

Tot i que el PIJ és un servei universalista, cal tenir present que caldrà treballar amb més intensitat aquells sectors de la població juvenil que per diverses circumstàncies (socials, econòmiques...) se situen a un nivell inferior pel que fa a recerca d'informació, coneixement de serveis, participació social, consum cultural... Cal tenir molt en compte aquest fet, ja que el PIJ pot esdevenir molts cops un espai catalitzador de joves vers altres serveis i/o activitats que poden ser del seu interès.

Tot i que s'apunta que el públic destinatari d'un Punt d'Informació Juvenil és la franja de població compresa entre els 12 i els 35 anys, cal tenir en compte també els següents ítems d'anàlisi.

Joves entre 12 i 14 anys:

- Etapa en la que la persona trenca amb tot allò relacionat amb el concepte d'infància.
- Etapa en la que la persona inicia un cert procés d'autonomia personal i de responsabilitats en el seu entorn més proper.
- Els temes que més preocupen a aquesta franja de població són la salut, el lleure i la formació.

Joves entre 14 i 18 anys:

- Etapa en la qual es decideix l'itinerari formatiu.
- Etapa en la qual és important incidir en la participació social i l'associacionisme.
- Etapa en la qual cal potenciar hàbits saludables i fomentar la pràctica esportiva.

Joves entre 16 i 20 anys:

- Etapa en la qual es finalitza l'ensenyament obligatori.
- Etapa primera en la qual molts joves s'incorporen al món laboral.
- Etapa en la qual la majoria de joves ja han experimentat en qüestions com: relacions sexuals, consum de substàncies additives (alcohol, tabac, drogues de síntesi...).

Joves entre 18 i 24 anys:

- Etapa en la qual s'inicia un consum cultural habitual.
- Etapa en la qual la majoria de joves s'inicien en formacions no reglades.
- Etapa en la qual molts joves marxen a l'estranger a estudiar, fer pràctiques, treballar, fer investigació o recerca, o fer un voluntariat.

Joves entre 22 i 28 anys:

- Etapa en la qual la majoria de joves finalitzen la seva etapa formativa.
- Etapa majoritària en la qual es fa recerca de feina i d'un habitatge.
- Etapa majoritària en la qual s'inicia el desenvolupament de processos creatius relacionats en les diferents vessants artístiques.

Joves de 29 anys en endavant:

- Etapa en la qual molts joves no han resolt la seva emancipació, principalment per la problemàtica de trobar habitatge tenint en compte una alta precarietat laboral.



Així també, cal tenir present que el públic usuari objectiu d'un PIJ també vindrà condicionat per la tipologia de població juvenil (realitat social i demogràfica) de referència segons l'abast territorial de cada equipament.

És important ressenyar que l'eficàcia d'un servei que s'estén a la ciutat a partir de diversos punts d'atenció, hauria d'estar molt vinculada en trobar i donar la mateixa resposta eficient en tots i cadascun d'ells.

9. ABAST I SITUACIÓ TERRITORIAL.

Actualment tenim 10 Punts Info Jove repartits als 10 districtes de la ciutat. Aproximadament i si tenim en compte la xifra aproximada de 245.000 persones que hi ha entre la franja de major incidència 16 i 29 any, cada Punt Info Jove donaria cobertura **25.000 joves**. Però cal tenir en compte algunes qüestions abans d'aplicar estrictament aquest criteri.

En primer lloc, tenint en compte la divisió administrativa territorial de Barcelona, ens trobaríem que set districtes de la ciutat superarien aquesta ràtio, alguns d'ells d'una forma molt considerable, fins el punt que potser caldria plantejar un segon Punt Info Jove al districte; aquest és el cas de l'Eixample (41.446) i de Sant Martí (33.260). Per una altra banda, en l'altre extrem, ens trobaríem amb dos districtes que no arribarien a la població jove necessària per disposar d'un Punt d'Informació Juvenil; aquest és el cas de Gràcia (17.628) i Les Corts (12.219).
(Font: Departament Estadística Ajuntament Barcelona. Any 2016).

Així doncs, es creu oportú aplicar una sèrie de **factors correctors a l'hora d'aplicar aquest criteri de "1 PIJ / 25.000 joves"** a nivell de ciutat:

a) La **"mobilitat"** de la gent jove. És important tenir en compte que els i les joves de la ciutat, principalment pel que fa la franja de població compresa entre els 20 i els 35 anys, es caracteritzen pel seu alt nivell de mobilitat; és a dir, els importa relativament poc moure's per la ciutat per tal de donar resposta als seus interessos, però aquest fet ~~no succeeix~~ es redueix força en la franja baixa d'edat compresa entre els 12 i els 19 anys.

b) Els **territoris "joves"** de la ciutat. A ningú se li escapa que a la ciutat hi ha diverses zones que són transitades per un gran nombre de joves, ja sigui, perquè hi ha una àmplia oferta existent en temes culturals, oci o lleure (aquest seria el cas clar, per exemple, del barri de la vila de Gràcia al Districte de Gràcia, i dels barris Gòtic, Casc Antic i Raval al Districte de Ciutat Vella), o bé perquè existeix una considerable concentració de centres docents (aquest seria el cas de la Zona Universitària al Districte de Les Corts, o de Sant Gervasi al Districte de Sarrià-Sant Gervasi en el qual hi ha un gran nombre de centres d'educació secundària).

c) La **proximitat** del servei. És necessari que el Punt Info Jove esdevingui un servei de certa proximitat, principalment per a aquelles persones joves d'edats compreses entre els 12 i els 19 anys i/o poc acostumades a accedir a serveis públics. El fet que aquests col·lectius no s'hagin de desplaçar-se excessivament dins la ciutat facilita la missió del propi Punt d'Informació Juvenil.



d) **L'eficàcia** del servei. Per tal que un Punt Info Jove sigui eficaç en la seva missió, esdevé important que coincideixi amb l'àmbit d'actuació territorial del seu òrgan dependent (Districte). Aquest fet, a més de facilitar la pròpia gestió del PIJ, ha possibilitat crear aquelles connexions necessàries amb altres serveis i agents que actuen en el camp juvenil sobre el mateix territori i també ha donat resposta a les especificitats que s'hi puguin trobar en ell.

Així doncs, a més de tenir un **Punt Info Jove per Districte**, s'han creat antenes del **Punt Info Jove (antenes infojove) i PIJ mòbil**, com a serveis de descentralització, sempre a partir d'un **Punt Info Jove ja establert**. Aquest fet dóna resposta a un cert "desequilibri" geogràfic i territorial d'alguns districtes i permet un major apropament d'aquest servei a les diferents realitats que puguin existir en un mateix districte.

Les antenes s'han d'ubicar en espais específics i estables dins d'equipaments d'ús generalitzat per la gent jove, és a dir: equipaments juvenils (espais joves i casals de joves), equipaments genèrics que desenvolupen una clara línia de treball amb el sector juvenil o equipaments d'ús reconegut per part de gent jove (biblioteques). Respecte al PIJ mòbil, són els i les informadores les que es desplacen, segons demanda, allà on sigui necessari del districte per fer arribar tota la informació, atenció i dinamització informativa rellevant a tots i totes les joves per prendre les seves pròpies decisions i aprofitar tots els recursos i oportunitats que existeixen.

- Proximitat i territori

- ✓ Els Serveis d'Informació Juvenil són espais privilegiats per a la **detecció de necessitats** juvenils en el territori. Aquesta funció és essencial en els serveis que treballen amb joves, doncs les variacions que la població juvenil té en les seves necessitats són contínues i d'aparició força sobtada; en un servei com el dels PIJ és especialment sensible a aquestes variacions, tant per a la preparació de respostes a les seves demandes com els mecanismes per difondre els continguts que es consideren d'especial rellevància per aquest col·lectiu. Per aconseguir-ho caldrà:
 - Recollir i tractar els **indicadors** propis del servei i compartir-los amb la resta de serveis juvenils del territori. En concret el registre de demandes ens pot permetre comprovar quines tendències s'observa en els usuaris del PIJ. Per a que puguin ser extrapolables a la resta de població, ens cal contrastar-les amb la resta d'agents que intervinguin en el territori i comprovar quines tendències són coincidents amb els que ells detectin.
 - Amb aquests i altres que es puguin aconseguir (de tipus sociològic i/o d'altres serveis), crear **espais de reflexió** conjunta amb els agents del territori. Aquest és un mecanisme que podem utilitzar per aconseguir el que en l'anterior paràgraf anunciàvem, amb l'avantatge que aquests espais de reflexió poden ser públics i oberts a qui vulgui participar.
 - Crear i treballar **enquestes i qüestionaris** per a la població jove i conèixer aspectes concrets que siguin d'interès. Aquestes seran definides conjuntament amb els agents del territori i podran ser ubicades en altres qüestionaris (de satisfacció, per exemple) o elaborats específicament.
- ✓ Coordinació permanent amb els **agents juvenils i participació en xarxes** de temàtica puntual o permanent juvenil del districte. Els **àmbits** de col·laboració territorial poden



ser múltiples i diferents segons el que creguin els agents de la zona concreta de la ciutat on es treballi. Es consideren, però com a prioritaris, tant per la seva rellevància en el conjunt de la població juvenil, com per l'experiència acumulada enllà on s'ha produït, els següents:

- **Salut:** cal crear taules de treball conjunta, amb participació dels principals agents de salut del territori. Malgrat aquesta no sigui una demanda recurrent i rellevant numèricament en els PIJ, sí es valora com a molt important per a la població juvenil i pels beneficiosos efectes positius que el seu abordatge conjunt permet en el desenvolupament de les diferents accions programades.
 - **Formació i educació:**
 - PIJ i JIP caldrà que coordinin les entrades al centres d'ensenyament, incorporant en la mida del possible als educadors de carrer i als tècnics territorials del Pla Jove del Consorci d'Educació. Aquesta és una petició recurrent dels equips directius dels centres educatius i cal respectar-la; alhora l'entrada conjunta o coordinada afavoreix l'eficiència de l'acció i permet una millor entrada en el centre
 - Caldrà que els serveis d'informació juvenil estiguin integrats en el Programa d'Activitats Escolars de l'IMEB. Això ha de facilitar la visibilitat dels PIJ vers els centres d'ensenyament, integrant-se així en aquesta plataforma conjunta de les institucions que programen accions per a les escoles dins els seus espais privats.
 - Dins aquesta coordinació interagents, cal treballar especialment el coneixement de l'oferta de la formació no reglada que es fa en els districtes. Aquesta és una demanda rellevant de la població juvenil i la variabilitat de l'oferta fa difícil conèixer la programació d'aquest tipus d'activitats que agents públics i privats emeten de forma periòdica.
 - **Ocupació:** sent aquesta una de les principals demandes que es reben en els PIJ, és important que existeixi una xarxa laboral territorial, podent coordinar els nivells d'atenció i formació laboral que es produeixin en el territori, així com els mecanismes per fer arribar els ofertes laborals de forma coordinada a la majoria de la població juvenil del territori d'influència.
- ✓ Creació d'una **cartera de serveis** i/o d'un **mapa de recursos** d'aquells serveis, entitats i institucions que siguin d'interès juvenil dins el territori del districte. La seva confecció i actualització permanent facilitarà la tasca informativa del propi PIJ i, alhora, caldrà compartir-la amb la resta d'agents del territori.
 - ✓ Oferir els serveis d'informació del PIJ a les entitats, institucions i serveis del territori del districte, confeccionant de forma adaptada la documentació que considerem útil per al treball de l'entitat o institució en qüestió.

10. NECESSITATS ÒPTIMES D'ESPAI I DE TECNOLOGIA



S'ofereixen **dues opcions** a l'hora d'implementar un Punt infoJove:

- a) En una **infraestructura** específica (edifici) d'ús exclusiu per a l'equipament.
- b) En un **espai específic compartit dins un edifici amb altres equipaments i serveis**, a ser possible en un espai jove.

Abans de plantejar els espais físics necessaris d'un Punt infoJove, cal tenir en compte el fet de **garantir el màxim d'accessibilitat** a l'equipament. Això vol dir, principalment, que s'ubiqui en una **planta baixa, a peu de carrer**, i que vetlli per a què no hi hagi **cap tipus de barrera arquitectònica** tant en el seu accés com en la mobilitat interna. Altres factors com la incorporació d'un **aparcament de bicicletes a la seva entrada, la fàcil identificació de l'equipament**, són qüestions que ajuden que l'equipament esdevingui més accessible a la gent jove.

A més, caldria que s'ubiqués principalment en un equipament juvenil.

SUPERFÍCIES DEL PROGRAMA FUNCIONAL

EQUIPAMENT D'ÚS EXCLUSIU

PROGRAMA FUNCIONAL		
	Superfícies	Uts
SUPERFÍCIES PRÒPIES		
01. Accés centre	4.50	m ²
02. WC usuaris	14.50	m ²
03.1. Sala d'assessoria 1	9.90	m ²
03.2. Sala d'assessoria 2	9.90	m ²
04. Sala d'atenció personal	15.00	m ²
05. Sala de treball 4 professionals (6m ² * prof.)	30.00	m ²
06. Espai xerrades i polivalent	70.00	m ²
07. Espai d'auto-consulta i polivalent	45.00	m ²
08. Arxiu	10.00	m ²
09. Sala de descans (4 prof.)	10.00	m ²
10. WC professionals	8.00	m ²
11. Neteja	6.00	m ²
12. Magatzem	6.00	m ²
TOTAL superfície útil	238.80	m²
Espais de circulació + particions (+25%)	59.70	m ²
TOTAL superfície construïda	298.50	m²



EQUIPAMENT COMPARTIT AMB ALTRES SERVEIS

PROGRAMA FUNCIONAL		
	Superfícies	Uts
SUPERFÍCIES PRÒPIES		
01. Sala d'assessoria	9.90	m ²
02. Sala d'atenció personal	15.00	m ²
03. Sala de treball 4 professionals (6m ² * prof.)	30.00	m ²
04. Espai d'auto-consulta i polivalent	45.00	m ²
TOTAL superfície útil	99.90	m²
Espais de circulació + particions (+25%)	25.00	m ²
TOTAL superfície construïda	124.90	m²
SUPERFÍCIES COMPARTIDES		
05. Espai xerrades i polivalent	70.00	m ²
06. Magatzem	10.00	m ²
07. Sala de descans (4 prof.)	10.00	m ²
08. Arxiu	10.00	m ²
TOTAL superfície útil compartida	100.00	m²

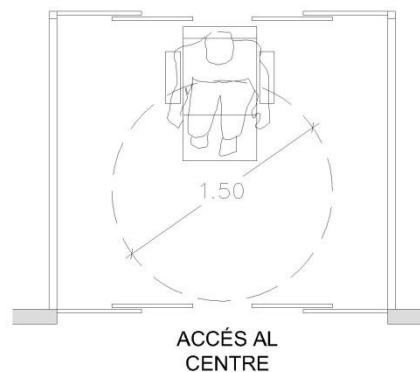
CARACTERÍSTIQUES DELS ESPAIS

Accés centre

Espai d'accés al centre en planta baixa. Amb possibilitat de ser compartit amb l'accés a altres serveis de l'equipament, sempre i quan es mantingui la separació de recorreguts dels diferents usuaris.

Ha de ser prou ampli per permetre l'acumulació de persones que venen simultàniament a les diferents activitats del centre.

- ESPAI EXPOSAT AL PÚBLIC
- RELACIONAT AMB: nucli de comunicacions verticals i WC dels usuaris



SECTORITZACIÓ D'ENTRADA: 4.50m²

Sanitaris per als usuaris del centre

Conformats amb criteris d'accessibilitat i atenent a les normatives de centres públics actuals (com a mínim 1 WC haurà de ser accessible, es recomana un per a cada gènere).

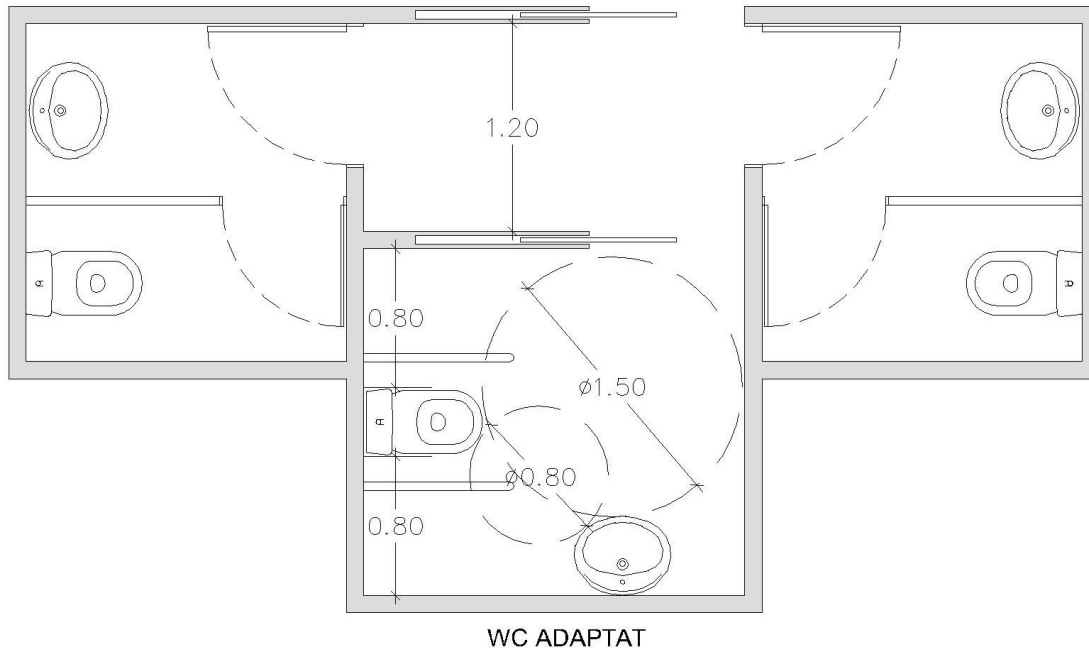
Ha de ser prou ampli per permetre l'acumulació de persones que venen simultàniament a les diferents activitats del centre.

- ESPAI EXPOSAT AL PÚBLIC



- RELACIONAT AMB: accés al centre, nucli de comunicacions verticals

Sanitaris per als professionals



Conformats amb criteris d'accessibilitat i atenen t a les normatives de centres públics actuals (com a mínim 1 WC haurà de ser accessi

WC (un adaptat unisex): 14.50m²

ble, es recomana un per a cada gènere).

Situats a prop de les zones de treball intern del centre, en un espai no exposat al públic

- ESPAI D'ÚS INTERN, SENSE ACCÉS PER PART DELS USUARIS
- RELACIONAT AMB: espais de treball, neteja i vestuari

Espais d'atenció (Sales d'assessoria i Sales d'atenció personalitzada)

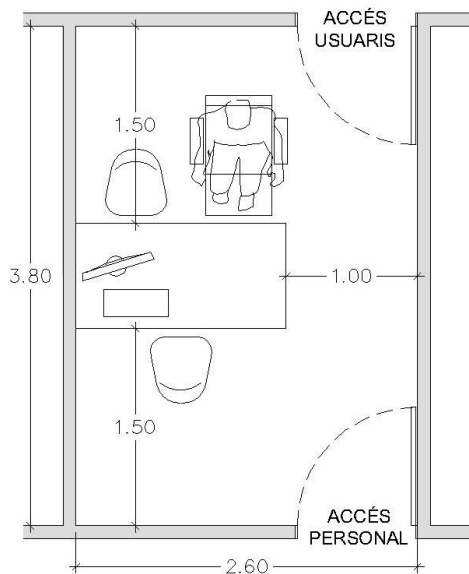
Sala d'assessoria: És un espai d'atenció especialitzada però també ocasionalment de treball intern per als especialistes. Inclou una taula d'atenció amb mínim 2 cadires per al públic i amb condicions d'accessibilitat

Sala d'atenció personalitzada: Inclou un punt d'atenció i de treball amb una taula baixa (recomanable no taulell) amb 2 cadires per al públic. Ha de disposar de lloc suficient per tenir documentació, 1 equip informàtic, 1 aparell de telèfon, 1 fotocopiadora multi-funció, armaris per documentació i connexions a internet i a la xarxa corporativa.

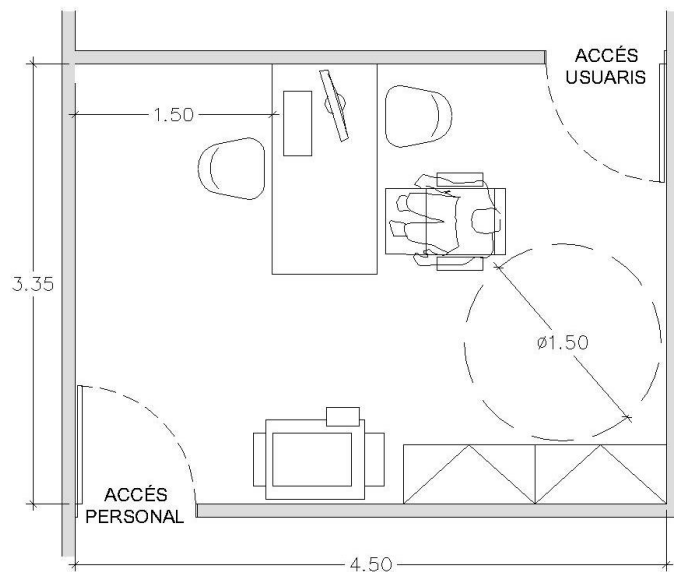


Preferiblement a prop de la sala d'espera tot i que visualment no cal que estiguin connectats.

*mides mínimes recomanables



SALA D'ASSESSORIES: 9.90m²



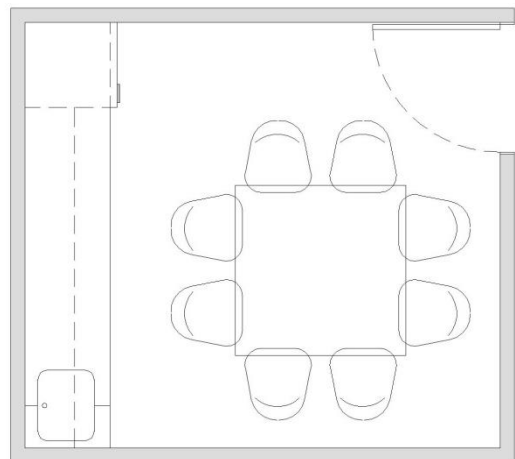
SALA ATENCIÓ PERSONAL: 15.00m²

- ESPAI D'ACCÉS DEL PÚBLIC, PERÒ QUE NO ESTÀ EXPOSAT A LA PART MÉS PÚBLICA.
- RELACIONAT AMB: accés al centre

Sala de descans, Espai Office

Per a l'ús dels professionals del centre. Haurà d'estar equipat amb microones, nevera, etc. Inclourà igualment espai de taules per a ús dels treballadors del centre. Situats a prop de les zones de treball intern del centre, en un espai no exposat al públic.

- ESPAI D'ÚS INTERN, SENSE ACCÉS PER PART DELS USUARIS
- RELACIONAT AMB: sala de treball, sales de reunions, etc. no cal que la relació sigui directa.



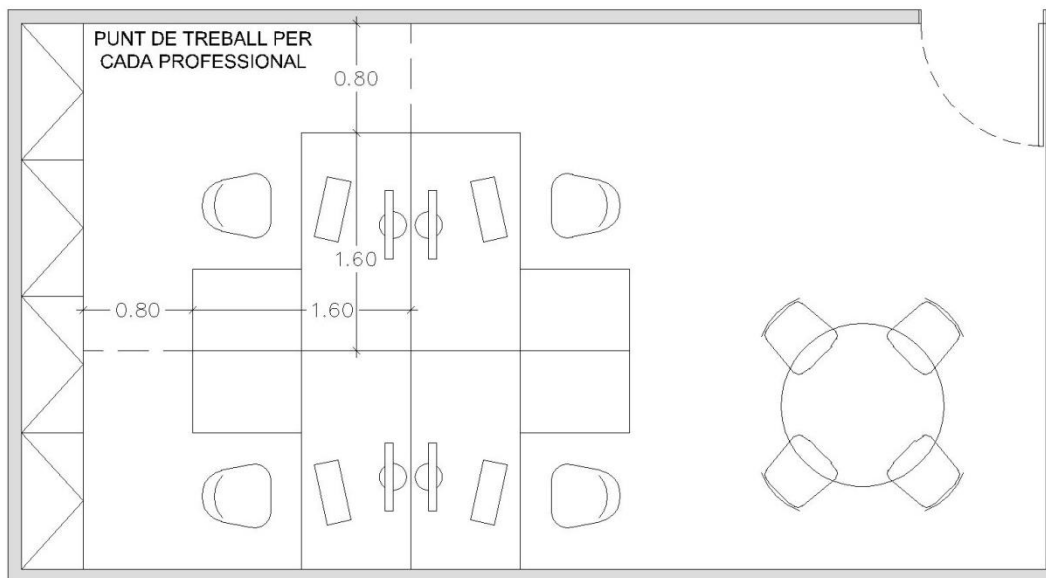
SALA DE DESCANS: 10.00m²

Sala de treball per als professionals

Destinat al treball intern dels professionals. Espai diàfan, amb taules i m² suficients per a 4 treballadors del centre i per a futures incorporacions, segons el que està definit per les normatives existents (espais mínims de pas, superfície mínima per cada treballador i volum mínim lliure per cada treballador). Les taules han d'estar dotades d'ordinadors i telèfons així com les seves respectives connexions.



*Preferència d'agrupament en formats de 4 treballadors.



Ha de disposar de 4 punts de treball amb taules, cadires per a professionals, cadires per visites, 2-3 armaris per a documentació

SALA DE TREBALL (punt de treball mínim per professional): 6.00m²

interna, 1 taula de reunions per a 4 persones, equip informàtic i telèfon. També es pot fer servir d'espai d'assessories si hi ha més d'una funcionant al mateix temps.

- ESPAI D'ÚS INTERN, SENSE ACCÉS PER PART DELS USUARIS
- RELACIONAT AMB: nucli de comunicacions verticals, WC dels professionals (i preferiblement de l'arxiu)

Espai polivalent d'auto-consulta

Ha de ser un espai amb mobiliari específic per a l'auto-consulta que permeti l'ús simultani d'entre 20 i 25 persones. Ha de incloure 20m lineals de prestatgeria i expositors per a difusió informativa. Important tenir "tablets" incorporades en un moble dissenyat per tal que no es puguin extreure. Ordinadors amb accés a la xarxa municipal d'internet i amb un wi-fi potent i constant. També 3 taulers d'anuncis d'uns 3mx1.5m, 1 fotocopiadora d'autoservei, 1 TV pantalla plana en la que es pugui visualitzar informació sobre campanyes i activitats i varies taules i cadires (combinació de rodones i rectangulars). Es preveu el seu ús com a una possible sala d'estudi, imprescindible per tant disposar d'endolls a prop de les taules així com una bona i suficient il·luminació.

- ESPAI EXPOSAT AL PÚBLIC
- RELACIONAT AMB: accés i WC's usuaris

Espai per a xerrades i polivalent

Es un espai tipus aula amb capacitat per a 40-60 persones amb taules i cadires mòbils que en un moment donat podria convertir-se en sala d'estudi o bé en una sala d'exposicions (dos espais separats). Inclou un canó de projeccions, equip de so i pissarra tàctil. Hauria de ser un espai per connectar-se a internet amb 4-6 equips informàtics i punts de connexió per a ordinadors portàtils.

- ESPAI EXPOSAT AL PÚBLIC
- RELACIONAT AMB: accés i WC's usuaris



Espai arxiu i magatzem

Espai dotat de sistemes d'arxiu d'expedients i documentació d'usuaris, amb totes les garanties de seguretat necessàries contra la intrusió, incendis, etc. Cal preveure també espai per a la documentació i altres materials a arxivar del propi centre. Aquest espai s'ubicarà a prop de les zones de treball intern del centre, en un espai no exposat al públic, però fàcilment accessible pels treballadors del centre (autoritzats).

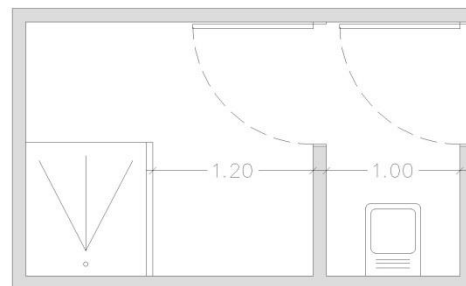
- ESPAI D'ÚS RESTRINGIT, D'ACCÉS PER PART NOMÉS D'ALGUNS TREBALLADORS
- RELACIONAT AMB: sala de treball (no cal que la relació sigui directa, es poden trobar a diferents plantes)

Vestuari i Magatzem de Neteja

Són 2 espais diferenciats. El vestidor pel personal de neteja, ha de disposar de taquilles, i si és possible amb lavabo, WC i plat de dutxa.

En el magatzem, independent del vestidor, se situaran els materials i productes de neteja (preveure que els prestatges s'han de subjectar a la paret).

- ESPAI D'ÚS INTERN, SENSE ACCÉS PER PART DELS USUARIS
- RELACIONAT AMB: nucli de comunicacions verticals i WC dels professionals



NETEJA (amb espai de vestuari i dutxa): 6.00m²

Passos, Escales i Ascensors

Aquest espais hauran de complir la normativa actual que li és d'aplicació, sobretot pel que fa a temes d'evacuació d'incendis i d'accessibilitat.

- ESPAI D'ACCÉS DEL PÚBLIC, PERÒ AMB CONTROL DE RECORREGUTS SEGONS ELS SERVEIS DE CADA NIVELL



11. AVALUACIÓ I INDICADORS

L'avaluació del servei serà realitzada pels professionals del PIJ i estarà basada en els indicadors que s'elaborin per valorar els diferents serveis i accions realitzats.

En concret, caldrà utilitzar l'aplicatiu d'indicadors de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil de la Generalitat de Catalunya. Aquest aplicatiu està pensat per a que immediatament després de cada atenció pugui registrar-se en poc temps el treball realitzat. A més, si el Districte o l'empresa de gestió considera que cal ampliar els indicadors que ja hi consten, aquests poden incorporar-se a l'aplicatiu i així facilitar un sol model de registre als informadors dels PIJ.

A nivell de Xarxa PIJ, es comptabilitzaran els indicadors genèrics de tota la ciutat registrats per a la seva utilització i anàlisi dels i les professionals dels PIJ i els tècnics del Districte, fent comparatives que ajudin al diagnòstic del servei. La resta d'indicadors afegits hauran de ser extrets i tractats des dels professionals del PIJ.

12. HORARI.

L'horari mínim d'atenció i obertura al públic de l'equipament serà de 26 hores setmanals, repartides en dos matins i quatre tardes, recomanant que es determini en les franges de dilluns a divendres de 10 a 14h i de 16 a 20h. Dins aquest horari caldrà assegurar com a mínim l'atenció d'un dels professionals i en el cas d'un PIJ en equipament d'ús exclusiu, un mínim de dos professionals.

La resta de l'horari d'atenció i dinamització informativa a realitzar fora de l'equipament serà flexible en funció de la realitat i les necessitats de cada territori.

Caldrà, a més, reservar un horari de treball intern del servei que permeti l'actualització i documentació de la informació, la gestió de la dinamització informativa, la coordinació territorial amb els diferents agents, la formació dels professionals i les reunions internes del servei. Dins aquest horari, caldrà consensuar de forma anual amb la resta dels serveis d'informació juvenil municipals, un dia setmanal al matí (unes 5 hores) en concepte de reserva per assistir a les coordinacions i formacions conjuntes de la Xarxa PIJ i que no es podrà destinar a fer atenció.

Per altra banda caldrà reservar en horari d'obertura del servei, un espai específic per als assessoraments que serà com a mínim de 3h setmanals.

L'horari d'una antena InfoJove, en cas que existeixi, no serà de menys de 3h setmanals.

13. PROFESSIONALS.

Els professionals d'un PIJ es determinen, per una banda, per la seva qualificació acadèmica i, per l'altra, per la seva expertesa professional.

Com a mínim cada PIJ caldrà tenir la següent dotació i característiques:



PERFIL PROFESSIONAL	REQUISITS	HORES SETMANALS
1 Informador/a responsable	<ul style="list-style-type: none">- Titulació universitària, preferentment de l'àmbit social, i amb especialització en informació i orientació juvenil.- Experiència en serveis d'informació juvenil mínima d'un any o certificat de professionalitat d'informador juvenil.- Experiència en comandament d'equips mínim de 3 mesos i experiència en planificació de projectes.	37'5 h
1 Informador/a juvenil	<ul style="list-style-type: none">-Estudis universitaris o de cicle formatiu de Grau Superior (preferentment de la família de serveis socioculturals).- Experiència de treball en l'àmbit juvenil mínima de 6 mesos o certificat de professionalitat d'informador juvenil.- Formació i experiència en gestió, organització i classificació de fons documental.- Coneixements en actualització i gestió de webs informatives i en xarxes socials.	37'5 h
Assessors (de contractació externa al PIJ, però que actuen en el conjunt de la Xarxa PIJ)	<ul style="list-style-type: none">-Tots els PIJ han de tenir com a mínim una assessoria	3h/assessoria



- Serà necessari contemplar un increment de dotació professional en cas que el servei estigui en un equipament aïllat ja que es recomana que hi hagi la presència de dos professionals quan estigui obert al públic.
- En el cas de l'existència d'antenes Infojove caldrà incrementar la dotació de professional informador del PIJ en 6h setmanals per a cada antena.
- A més en aquells territoris que hi hagi treball comunitari s'haurà de tenir un altre professional per tal que s'involucri en la vida social de la comunitat per empoderar i acompanyar les persones.
- Cal posar en valor l'expertesa dels i les professionals de joventut.
- Necessitat d'unes hores de dedicació d'un tècnic en comunicació en el PIJ (especialment per la realització d'infografies, material audiovisual i xarxes socials)

14. TITULARITAT I TIPUS DE GESTIÓ

La titularitat dels PIJ és pública i dependrà dels Districtes municipals, excepte en aquells casos excepcionals on el Departament de Joventut es consideri que sigui el titular efectiu.

La fórmula de gestió contractual dels PIJ es realitzarà mitjançant dues fórmules:

- ✓ **Prestació de serveis:** es determina mitjançant un contracte amb concurrència d'ofertes a través del qual una empresa especialitzada porta a terme les funcions i objectius marcat per l'Ajuntament de Barcelona en un Plec de condicions tècniques administratives.
- ✓ **Gestió Cívica:** instrument pel qual s'atribueix a una entitat sense ànim de lucre la gestió del PIJ amb l'objectiu, entre d'altres, de fomentar la participació ciutadana en iniciatives d'interès públic, inclòs el propi objecte de la gestió.

15. QUALITAT

En un servei d'atenció com és el PIJ, cal fer un esment especial als sistemes que cal tenir per oferir una qualitat que la població juvenil està demanant cada cop més, segons s'incrementa el seu nivell sociocultural i formatiu.

Cal, però definir bé, què es pretén quan parlem de "Qualitat" en un servei d'informació juvenil i, per tant:

1. Què cal garantir inicialment:

- ✓ El coneixement dels públics juvenils i de les seves necessitats i interessos
- ✓ El coneixement dels continguts d'informació
- ✓ La comunicació eficaç amb els joves, tant presencialment com de forma mediada (altres professionals, mitjans de comunicació, xarxes...)
- ✓ La correcta gestió de la informació i la difusió del servei
- ✓ El treball en xarxa amb altres agents (coneixement del territori, cooperació...).



2. Quins són els objectius generals de la qualitat en l'atenció:

- ✓ **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.
- ✓ **Minimitzar la variabilitat** no desitjada en la prestació de l'atenció esdevenint un marc comú per a tots els i les professionals dels PIJs.
- ✓ **Identificar els recursos** que necessiten els equips per desenvolupar els procediments de treball descrits i planificar-ne el desenvolupament.
- ✓ **Dissenyar un sistema de mesura** per monitorar el grau d'implementació dels procediments prioritzats.

3. I, finalment, quins són els nivells de qualitat necessaris:

- ✓ Atenció als i les joves des de la seva diversitat i complexitat: **vinculació amb els i les joves.**
- ✓ Coneixement de la informació: **continguts.**
- ✓ **Transmissió:** com s'arriba als i les joves. Estratègies per arribar als grups de joves que no accedeixen als PIJ (APC, Punts JIPs, Punts *Aquí t'escoltem...*).
- ✓ **Estratègies de proximitat:** desconcentració del PIJ, tenir en compte els barris i la seva diversitat.

Aquesta necessària homogeneïtzació mínima necessària per donar una millor atenció s'ha de concretar en:

- ✓ **Pla d'acollida, formació i especialització:** necessitat de complir el pla de formació i acollida amb la incorporació de nous i noves professionals.
- ✓ **Protocols:** estandarditzar alguns procediments, deixant marge per a les singularitats (font d'innovació):
 - Sistemes, protocols i procediments de gestió i d'atenció a les demandes
 - Sistemes de formació i actualització dels professionals
 - Sistemes de monitorització, avaluació i millora de la qualitat (registres i indicadors/avaluació inicial, de procés, de resultats...)
- ✓ **Fitxes d'avaluació:**
 - Usuaris/es
 - Ponent/formadora
 - Informadors/res
 - Assessors/res
 - Altres agents que poden intervenir (coordinacions, col·laboracions, treball en xarxa...)

Caldrà un seguiment i revisió d'aquestes fitxes, analitzar-les i sistematitzar la recollida.

- ✓ **Anàlisi d'indicadors:** recollida i anàlisi sistemàtic dels indicadors per part de cada PIJ. L'anàlisi ha de servir per planificar, programar i incorporar millores.
- ✓ Necessitat **d'unificar i integrar** a tota la xarxa les diferents assessories (homologades pel Departament de joventut) i a altres professionals que donen cobertura i suport als districtes.



En el marc de la Xarxa PIJ es treballarà per obtenir les eines necessàries per a que els PIJ puguin acomplir amb tot el que suposa el nivell de qualitat aquí exposat. Des d'aquesta perspectiva, s'està treballant en l'elaboració d'una ISO 9001 per als serveis d'informació juvenil gestionats pel Departament de Joventut per així donar garanties de l'acompliment i certificació d'aquestes premisses. Dins aquesta ISO es contempla la possibilitat d'afegir tots aquells PIJ de gestió de Districte que vulguin, sent recomanable per a un millor funcionament de tota la Xarxa.

16. ANÀLISI DE COSTOS.

A títol orientatiu, i basat mínimament en les taules salarials del Conveni del Lleure, s'exposa el següent anàlisi de costos que caldrà tenir en compte alhora de preveure el desenvolupament d'un Punt Info Jove.

Professionals PIJ	Total h/set.	Total hores/any	Cost anual fix estimat
Informador/a responsable (coordinador/a)	37,50 h	1.680 h	27.300 €
Informador/a juvenil	37,50 h	1.680 h	26.500 €

A tenir en compte el % de provisió per formació, riscos laborals i baixes

ALTRES DESPESES (ANUAL)			
Activitats	5.000 €	Petit manteniment (*)	500 €
Comunicació i publicitat	2.500 €	Neteja (*)	6.000 €
Compra de material	1.500 €	Material fungible i ofimàtica	6.000 €
Manteniment equipament (*)	3.000 €	Consums (electricitat, aigua, internet..) (*)	8.500 €

En un equipament d'ús exclusiu incloure (*).

També s'ha de tenir en compte:

% Despeses gestió (assegurances, supervisió, auditories, pagament DOGC...)

% Benefici

% IVA

17. XARXA PIJ.

Els PIJ hauran de respondre de forma **homogènia** a tota la ciutat qualsevol dubte o necessitat que expressi un/a jove: per això cal que es creïn mecanismes d'homogeneïtzació de la informació i tots els seus aspectes de gestió.

- ✓ La **Xarxa** de PIJ ha de respondre a les següents necessitats:

- *Formació* dels i les informadors/es i assessors/es juvenils, d'acollida i permanent



- Ajut als professionals informadors de la Xarxa, oferint respostes als dubtes i procurant la col·laboració entre tots els informadors
 - Estandardització dels *protocols* de funcionament del servei PIJ: recerca i actualització, atenció, derivació, taulells...
 - Elaboració de documentació bàsica de ciutat per a tots els PIJ
 - Elaborar eines que facilitin la feina dels PIJ en totes les seves funcions, prioritzant aquelles que permetin el seu disseny i ús col·laboratiu
 - Establiment dels paràmetres de qualitat a seguir pels serveis d'informació juvenil
 - Disseny i gestió de campanyes i accions conjuntes de tots els PIJ de la ciutat
 - Controlar estadísticament les consultes i usuaris de tota la Xarxa, inclosos PIJ i assessories. Recollida i tractament de dades i indicadors d'avaluació
 - Supervisió i suport a la gestió de les webs i xarxes socials dels serveis d'informació juvenil
- ✓ Es dotarà de professionals per aconseguir tots aquests objectius i donar suport als PIJ. Aquesta Xarxa i els seus professionals seran de titularitat del Departament de Joventut i seran com a mínim:
- Coordinador/a dels serveis de Xarxa
 - Assessors/es laborals, de mobilitat internacional, acadèmics (Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves), habitatge compartit, turisme i empenedoria
 - Tècnics/ques de comunicació: webs i xarxes socials
 - Professionals especialitzats en Garantia Juvenil
 - Tècnics/ques d'anàlisi de la realitat juvenil, a nivell de ciutat i Districte
- ✓ Els professionals informadors dels PIJ hauran de treballar de forma participativa i **coresponsable** per a tots els membres de la Xarxa.

18. COMUNICACIÓ.

La xarxa de Punts infoJove té una imatge específica que caldrà mantenir en tots els seus espais i accions que desenvolupi. En concret conté un logotip i una imatge de xarxa que s'adjunta i que cal utilitzar dins l'estratègia de comunicació compartida.

Cada PIJ desenvoluparà aquestes eines a partir d'un sistema comú de gestió de la qualitat i de la comunicació dels serveis i que haurà d'anar lligada amb la imatge utilitzada pels serveis de joventut de Districte i/o Àrea: inclou els espais físics on s'ubica el servei (inclosa Antena si és el cas), xarxes socials, butlletins informatius i materials web, entre altres.

En tot cas caldrà seguir els criteris i normativa gràfica que marca en tto moment la Direcció de Comunicació central i el Departament de Joventut.



19. SEGUIMENT DEL PROGRAMA FUNCIONAL

Caldrà crear per a una oportuna aplicació del Programa Funcional, així com per assegurar la seva implementació en els Plans estratègics de la ciutat i de Districte, un seguiment periòdic a varis nivells:

- a) Nivell estratègic de ciutat: el Departament de Joventut treballarà amb els altres Departaments municipals per a que els PIJ puguin estar presents en l'aplicació de les planificacions estratègiques que es desenvolupin a Barcelona.
- b) Nivell estratègic de districte: caldrà fer el seguiment de l'aplicació del Programa Funcional en cada PIJ de Districte, així com assegurar el seu desenvolupament en plans de barri o de Districte. Per aconseguir-ho, caldrà que, com a mínim, es realitzi una reunió a l'any de seguiment entre un tècnic del Districte i un del Departament de Joventut
- c) Nivell operatiu: es realitzarà el desplegament d'aquest Programa Funcional en tots els PIJ mitjançant coordinacions entre tots ells, així com amb els tècnics de suport i de coordinació de la Xarxa PIJ. Les reunions mensuals de Xarxa PIJ, així com les que siguin necessàries de coordinació, faran possible aquest desplegament.
- d) Nivell de Programa: el Programa Funcional serà revisat anualment per una comissió de treball entre tècnics de Districte i del Departament de Joventut, comprovant les dificultats parcials del seu desenvolupament, proposant la seva ampliació o modificant aquelles parts que es consideri.



Relació de participants al grup de treball i a les 3 comissions; qualitat, criteris comuns i funcionament i territori i proximitat.

Referents de Districte:

- Júlia Quintela – Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Ciutat Vella.
- Maria Sebastià - Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Sants –Montjuïc
- Cristina Colmena - Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Sant Martí
- Lola Garcia - Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Les Corts
- Chus Auñón - Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Sarrià – St. Gervasi
- Pepa Pérez Oliva- Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Eixample
- Alfons Hurtado- Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Gràcia
- Ramon Barbet- Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Sant Andreu
- Eva Perfecto- Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Sant Martí
- Miquel Marín- Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Sant Martí
- Rafa Tubau- Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Nou Barris
- Carlota Navarro i Montse Marqués- Direcció Serveis a les Persones i Territori Districte Horta-Guinardó.

Departament de joventut:

- Roser Latorre
- Isa Pagés
- Joan Recasens
- Alícia Aguilera

Equipaments Juvenils:

- Helena Guiu - CJB
- Ma. Rosa Torrent – PIJ Sarrià – St. Gervasi
- Maika Farriols – CIAJ
- Santi Caño – SIIJ
- Albert Arce- PIJ Horta-Guinardó
- Domènec Granés – PIJ Sant Martí

Altres:

- Laura Morera – Direcció General de Joventut Agència catalana XCSIJ
- Kike Miró- expert en temes d'informació juvenil.
- Oriol Nicolau. President CJB