

## Banc d'Experiències i Bones Pràctiques

# ASSESSORAMENTS JUVENILS

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2014

## Qualitat i proximitat en l'atenció a les necessitats informatives

**Promogut per:** Departament de Joventut. Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Persones Grans



Ajuntament  
de Barcelona

PRÀCTICA ACTUALITZADA  
2022

## Presentació

Els assessoraments juvenils formen part del Sistema integral municipal d'informació, orientació i assessorament per al desenvolupament dels i les joves de la ciutat de Barcelona. Es tracta d'un servei especialitzat que complementa els Punts Jove Informa't i Participa, els Punts d'Informació Juvenil i els centres d'informació juvenil especialitzats. Aquest servei de segon nivell dóna resposta a les demandes de consultes informatives que no poden ser resoltes amb un nivell de qualitat òptim pel servei d'informació juvenil. Els assessoraments ofereixen una atenció anònima, gratuïta i individualitzada, que es realitza a partir d'una demanda que requereix una resposta especialitzada d'un professional específicament format i experimentat en una matèria. El servei treballa en els següents àmbits d'informació: laboral, acadèmic, mobilitat internacional, habitatge compartit, turisme, associacionisme i empenedoria.

**Aquesta pràctica està vinculada amb:** joventut, promoció social, treball en xarxa, ciutat

## El context

Els serveis d'informació, orientació i assessorament per al desenvolupament dels joves a Barcelona s'emmarquen en el reconeixement del **dret a la informació**, reflectit en declaracions i convencions internacionals, tant de l'Organització de Nacions Unides com de la Unió Europea. A Barcelona, l'any 1984, l'Ajuntament crea el primer servei municipal d'informació juvenil anomenat "Centre d'Informació i Assessorament per a Joves" (CIAJ). A partir d'aquell moment, l'evolució dels serveis d'informació juvenil es produeix en el marc del desenvolupament de la societat de la informació, amb un impacte significatiu pel que fa a l'**accés** a grans quantitats d'informació. En aquest context, els serveis d'informació juvenil responen a les necessitats d'**orientació** i **assessorament**, a partir de la intervenció de professionals especialistes que permeten als joves entendre quina és la informació que necessiten per a les seves necessitats concretes. La **qualitat** i la **proximitat** resulten valors que han d'estar en el primer nivell de disseny d'aquests serveis. A partir de 2007, amb el Programa Funcional dels Punts d'Informació Juvenil, els serveis d'assessorament consoliden una **metodologia** d'atenció que permet millores constants tant a nivell funcional (definició de processos i tasques de la gestió de la informació), estructural

(organització en el marc del sistema integral), com relacional (definició de xarxes de coordinació i atenció directa).

## Objectius i abast

El servei d'assessoraments juvenils té com a **objectiu general** donar resposta a les necessitats expressades d'informació específica de les persones joves que requereixin una atenció especialitzada, especialment en temàtiques de formació, àmbit laboral, habitatge, associacionisme, mobilitat i d'altres que puguin sorgir per increment de necessitats. A més, el projecte té com a **objectius**:

- Donar resposta a les demandes d'informació especialitzada provinent dels informadors/es dels Punts d'Informació Juvenil (PIJ) i de professionals que treballin directament amb adolescents i joves.
- Oferir assessoraments especialitzats en aquelles temàtiques que la Direcció d'Adolescència i Joventut consideri adients, tot donant resposta a una necessitat específica detectada.
- Crear totes aquelles estratègies de recerca i d'actualització informativa que possibilitin oferir un servei eficient d'informació, orientació i assessorament, a partir de l'establiment de contactes permanents amb les fonts d'informació.
- Participar en la Xarxa de PIJs de la ciutat sempre que escaigui, donant-hi suport especialitzat que permeti:
  - 1) Elaborar documentació informativa dirigida tant als joves usuaris com als informadors/es dels PIJs.
  - 2) Realitzar accions de dinamització informativa en els PIJs.
  - 3) Liderar l'organització i el disseny de campanyes temàtiques subjectes a l'àmbit assessorat com ara l'Informa't o la Mostra de Turisme.

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, el projecte està dirigit principalment a adolescents i joves, però alhora treballa en coordinació amb els professionals dels PIJ i d'altres serveis i organitzacions d'informació juvenil. L'**abast** territorial del projecte comprèn el nivell de **ciutat**, amb una metodologia basada en la proximitat, un valor que implica mantenir-se a disposició de les necessitats expressades dels joves, donant-hi una resposta a mida i amb serveis territorialment descentralitzats.

## El procés d'implementació

### a) Etapes

El servei d'assessoraments juvenils s'**implementa** a partir d'una anàlisi acurada de les demandes **expressades** directament pels joves (a través dels diferents agents que formen part del Servei Integral d'Informació Juvenil) i de les demandes **detectades** per la pròpia Direcció d'Adolescència i Joventut o d'altres àrees i agents socials. La següent gràfica presenta les principals funcions que realitza cada servei d'assessorament:

#### ASSESSORAMENT INDIVIDUALITZAT

- 1) **Preparació** de la gestió de la demanda, prèviament a la recepció del/la jove, i seguiment posterior si requereix alguna gestió informativa.
- 2) **Gestió** de la recollida de dades personals de la població usuària, amb la corresponent protecció i el seguiment de protocols establerts.
- 3) **Realització** de l'assessorament presencial en un període màxim de 45 minuts. Acollida, confirmació de la demanda, diàleg, cerca de necessitats no expressades i valoració.

#### ACCIONS DE DINAMITZACIÓ

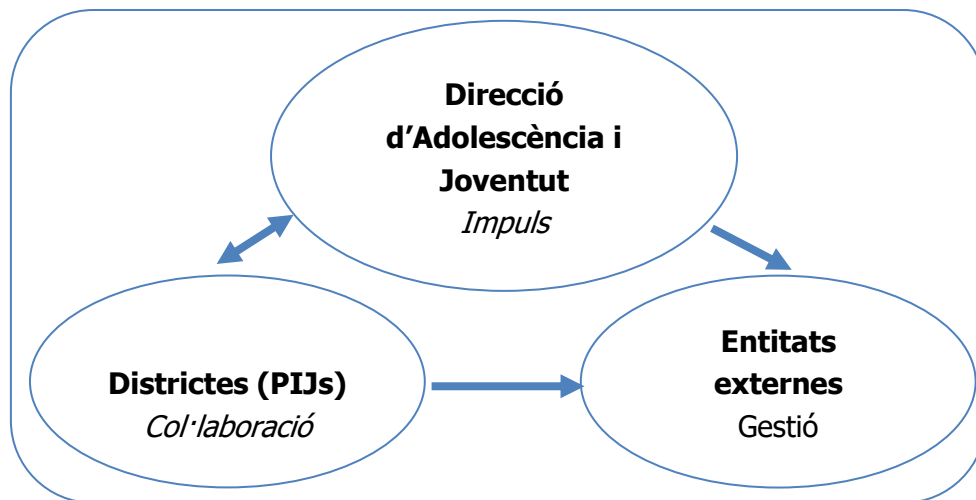
- 1) **Elaboració** trimestral i **implementació** d'una proposta d'accions de dinamització a realitzar en els diferents PIJs: xerrades, tallers, exposicions, etc.
- 2) **Disseny** d'un catàleg d'accions de dinamització-tipus que puguin ésser realitzades en qualsevol PIJ.
- 3) **Preparació, gestió i seguiment** de les campanyes de la Mostra de Turisme Juvenil, de formació acadèmica, de mobilitat internacional i treball de temporada.

#### DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

- 1) **Elaboració** de fitxes informatives i de continguts web dirigits als joves que utilitzen els serveis dels PIJs així com als professionals informadors.
- 2) **Realització** d'un butlletí mensual d'informació d'interès per als joves de la ciutat per a cada àmbit d'assessoria.
- 3) **Elaboració** d'informes mensuals sobre la situació de l'atur juvenil a la ciutat amb les variables que la Direcció d'Adolescència i Joventut determina.

### b) Actors implicats

El servei d'assessorament juvenils està promogut per la Direcció d'Adolescència i Joventut, en col·laboració amb la Direcció de Serveis Personals i de Territori dels Districtes (responsable dels PIJs). La gestió de les assessories es desenvolupa per part d'entitats o empreses externes. Des de la Direcció es vetlla per la cohesió entre les diferents parts implicades per tal de poder oferir un servei de qualitat als joves. La següent gràfica sintetitza de forma esquemàtica l'univers d'actors implicats en el projecte. Implicats en la iniciativa:



### c) Recursos

Els assessoraments juvenils es realitzen en tota la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil. Es treballa de forma descentralitzada, a partir de l'impuls i coordinació de la Direcció d'Adolescència i Joventut. Pel que fa a les **persones**, el projecte compta amb responsables per a cada àmbit d'assessoria:

- Dues persones assessores de mobilitat internacional.
- Dues persones assessores de l'àmbit laboral.
- Una persona assessora de l'àmbit de turisme.
- Tres persones assessores de l'àmbit d'orientació acadèmica.
- Una persona assessora de l'àmbit d'habitatge compartit.
- Una persona assessora de l'àmbit d'emprenedoria.
- Una persona assessora de l'àmbit d'associacionisme

Per a l'any 2014, el **pressupost** del servei és d'aproximadament 280.000 euros.

### Resultats

El servei d'assessorament juvenils ha realitzat durant l'any 2013 un total de 4.153 assessoraments, amb un nombre de 6.292 persones usuàries registrades en els butlletins. Els resultats del projecte evidencien la consecució dels seus objectius generals i específics. Pel que fa

al **col·lectiu destinatari**, el servei d'assessorament ofereix als joves el màxim nivell d'atenció a través d'una resposta personalitzada. Així mateix, es promou la seva participació com a membres actius de la societat democràtica, fomentant la seva autonomia i la capacitat en el seu desenvolupament integral, atenent a la diversitat i evitant la reproducció de les desigualtats. El projecte ha tingut també impacte en l'**entorn territorial** i en el funcionament de l'**organització municipal**. El servei d'assessorament juvenil és clau en la vertebració del Sistema Integral d'Informació, Orientació i Assessorament, perquè el nodreix de continguts d'interès per a les persones joves. La complementació i la coordinació amb els propis agents interns del sistema així com amb els agents externs que treballen directament amb la població jove garanteix dos aspectes claus: la utilitat de la informació i la seva accessibilitat.

## Aprenentatge

Entre les **fortaleses** del servei d'assessoraments juvenils, destaca la capacitat per desenvolupar un nivell de qualitat en la informació que difícilment pot oferir un servei d'informació de primera línia. El grau d'acompanyament que ofereix el servei així com la seva adaptabilitat permeten generar una informació útil i veraç, tot responant a unes necessitats canviants que evolucionen en funció de les demandes expressades i les necessitats detectades. Així doncs, s'ofereix una resposta integral a les necessitats de la població juvenil tot col·laborant amb el desenvolupament del propi projecte de vida.

Per la seva banda, entre les **dificultats** més importants que ha experimentat el projecte cal esmentar dos reptes significatius. D'una banda, l'accessibilitat del servei i la seva immediatesa, ja que si bé els assessoraments estan desplegats de forma descentralitzada, no estan disponibles a totes les hores d'obertura dels PIJs. D'altra banda, un segon repte és la vertebració del servei, ja que el grau d'autonomia de cada assessoria és elevat, fet que requereix continuar millorant els mecanismes d'interrelació per avançar en la configuració d'un servei homologat i avaluable a tota la ciutat.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, el servei d'assessorament juvenil presenta elements destacables. D'una banda, l'esmentat disseny adaptat a les necessitats i demandes. D'altra, la metodologia de desenvolupament en dos nivells interconnectats: informació i assessorament. I finalment, un tipus de lideratge basat en el treball en xarxa i en la potenciació de les capacitats dels diferents agents d'aquesta xarxa.

## Informació pràctica

**Promogut/Impulsat per:** Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran. Departament de Joventut.

**Professional o tècnic/a inicial:** Joan Recasens i Toni Ribes

**Professional o tècnic/a referent actual:** Silvia Ortega Torres – 677461368 – [sortegat@bcn.cat](mailto:sortegat@bcn.cat)  
i Roser Latorre Lamesa – 677461213 – [rlatorre@bcn.cat](mailto:rlatorre@bcn.cat)

### Documentació disponible:

Document	Tipus	Data
Memòria Assessoria Mobilitat Internacional	Document	2013
Memòria Assessoria Laboral	Document	2013
Memòria Centre de Recursos per Associacions Juvenils	Document	2013
Memòria Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves	Document	2013
Vídeo prentació del projecte	<a href="https://www.youtube.com/watch?time_continue=27&amp;v=gqC_lpQSanE">https://www.youtube.com/watch?time_continue=27&amp;v=gqC_lpQSanE</a>	Desembre 2015
Pàgina web del programa	Web: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves">http://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/assessories-joves</a>	
Informe del servei	Document	2014

## Evolució

### Actualitzacions a octubre del 2017 i 2022

La pràctica continua donant bons resultats tal i com està descrita.

Dins les funcions dels assessors, s'hi ha afegit la de participació en les planificacions i accions promogudes per l'Ajuntament relacionades amb el seu sector temàtic.