

Com podem fer una millor orientació on-line als joves?

ASPECTES CLAU I  
PROPOSTA METODOLÒGICA



IMPULSA :



EN CONVENI AMB



Generalitat de Catalunya  
Departament de Benestar Social i Família  
Direcció General de Joventut

AMB EL SUPORT DE



Diputació  
Barcelona

El passat 15 de juny, es va celebrar una de les Trobades d'informadors juvenils, orientadors laborals i insertors laborals de la Comarca del Barcelonès que des de l'Oficina de Joventut del Consell Comarcal del Barcelonès convoquem per oferir un espai de trobada i diàleg entre els professionals que treballem amb els joves en aquests àmbits.

Més de 35 professionals dels 5 municipis de la comarca (Badalona, Barcelona, L'Hospitalet, Santa Coloma de Gramenet i Sant Adrià de Besòs) van treballar plegat durant aquesta jornada per tal definir entre tots com fer una millor orientació on-line als joves.

L'orientació **on line** es perfila com una eina emergent per a l'orientació laboral que cal aprofitar. L'orientació a través del correu electrònic o via d'altres mitjans s'ha convertit en un mitjà pel qual molts joves busquen respostes als seus dubtes i és per això que els professionals hem de conèixer i poder aprofitar correctament aquest mitjà.

L'objectiu final d'una assessoria ha de ser ajudar el jove en la presa de les seves pròpies decisions, tenint sempre present les expectatives generades quan un jove s'adreça a rebre un assessorament.

A més, el seu nivell de satisfacció obtingut i la qualitat de la resposta fa que el nostre servei sigui útil al jove, creant així una fidelització per a futures demandes i necessitats del jove.

Durant la trobada es va realitzar un treball en grups. Aquest espai de debat i reflexió va possibilitar que el personal tècnic assistent treballés entorn a les claus d'un bon assessorament on-line. L'objectiu de la trobada ha estat crear un sistema global a tots els orientadors per a que puguin disposar d'un mètode integral i idees clau que aplegui totes les etapes que un orientador ha de posar en pràctica per a resoldre una consulta que rep per part dels joves via on-line.

La metodologia de treball dels grups va ser participativa amb un guió ple-establerts on en grups de 7-8 persones es donaven entre tots idees i respostes a un qüestionari, després es va posar en comú totes aquestes aportacions. Aquest és el fruit d'aquesta reflexió grupal pionera en aquest camp donat que mai un grup d'orientadors havien fet aquesta reflexió, estem convençuts que ajudarà a d'altres orientadors en la seva tasca d'ajudar i orientar al jove.

**Barcelona, 21 de juny de 2012**

**Pedro Martín Cumplido**  
Cap Oficina de Joventut  
Consell Comarcal del Barcelonès

## 1. CONTEXT DEL SERVEI ON-LINE

	<b>ASPECTES POSITIUS AVANTATGES</b>	<b>ASPECTES NEGATIUS INCONVENIENTS</b>
<b>PEL JOVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Accessibilitat i usabilitat per part dels i de les joves.</li> <li>-Utilització de multitud de recursos que faciliten la comprensió.</li> <li>-Anonimat.</li> <li>-Podem atendre usuaris/es que poden tenir dificultats per venir presencialment. Es molt més fàcil des de casa.</li> <li>-Podem atendre usuaris/es que potser de forma presencial no farien la consulta.</li> <li>-Podem facilitar més recursos al jove (vídeos, materials..).</li> <li>-Poder preguntar des de qualsevol lloc en qualsevol moment.</li> <li>- Tenir la resposta per escrit.</li> <li>- Confidencialitat.</li> <li>-Accés per part del jove immediat i adaptat a la realitat actual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Risc que s'incrementi l'aïllament comunitari.</li> <li>-Falta de seguiment.</li> <li>-Manca de feed back i pèrdua del vincle.</li> <li>-Problemes de comprensió.</li> <li>-Escletxa digital en determinats casos. No tots són nadius digitals.</li> <li>-Pot generar dependència amb l'orientador.</li> <li>-Manca de motivació per part del jove per a moure's. Certa sensació que alguns joves els hi costa moure's o fer autocandidatures.</li> <li>-La resposta no es immediata.</li> <li>-Manca de claredat quan fan les preguntes.</li> <li>-Tenen dificultats alhora de fer la redacció de les preguntes.</li> <li>-Dificultat de plasmar la pregunta que es te, dificultat d'expressió a l'hora d'escriure-la.</li> <li>-Dificultat de crear feed-back.</li> <li>-És lent.</li> </ul>
<b>PER L'ASSESSOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Eficiència en la intervenció per part del professional.</li> <li>-Més flexibilitat alhora de respondre.</li> <li>-Reducció dels factors discriminatoris ni prejudicis.</li> <li>-Bona alternativa per difondre el servei i adreçar-lo a nous públics.</li> <li>-És pot respondre tot el que l'usuari demana de forma àgil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manca de feedback.</li> <li>-Pèrdua d'informació rellevant per dur a terme l'assessorament.</li> <li>-La resposta no sempre pot ser al moment.</li> <li>-Per poder donar resposta no sempre disposem de tota la informació necessària.</li> <li>-Pèrdua dels elements comunicatius (verbals i no verbals).</li> <li>-manca de dades per realitzar l'avaluació del servei</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>-És poden respondre més quantitat de consultes i és pot dedicar més temps per la recerca de la resposta a cada usuari.</li><li>-És poden aprofitar respostes tipus.</li><li>-Temps per preparar les respostes i per buscar la informació.</li><li>-Fidelització.</li><li>-Publicitat.</li></ul> <p>Més persones en menys temps.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Bona eina per iniciar. assessorament presencial posterior.</li><li>-Flexibilitat horària i estalvi de temps</li><li>-Facilita l'accés amb els joves.</li></ul>	<p>ofert.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Cal generar independència/emancipació per a que el jove prengui les seves decisions i no generi dependència amb l'orientador.</li><li>-Cal tenir una clara difusió dels serveis d'orientació on-line. Cal fer una bona visibilitat dels serveis per arribar als joves.</li><li>-La resposta pot provocar confusions sinó és prou clara.</li><li>-Si es tenen més dubtes no pots fer més preguntes.</li><li>-Dificultat d'acotar respostes.</li><li>-Dificultat d'explicar-se amb claredat.</li><li>-Dificultat de sintetitzar.</li><li>-Manca de coneixement del jove.</li><li>-Difícil detecció de veritables necessitats.</li><li>-L'orientació pot arribar a ser més supèrflua.</li></ul>
--	---	---

## 2. QUINS CANALS DE COMUNICACIÓ ON-LINE?

	ASPECTES POSITIVS AVANTATGES	ASPECTES NEGATIUS INCONVENIENTS
<b>CORREU ELECTRÒNIC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Immediatesa i rapidesa.</li> <li>-Privacitat</li> <li>-Mitjà molt usat pel target</li> <li>-Agilitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pèrdua d'informació rellevant.</li> <li>-Dificultats de concreció.</li> <li>-Pels professionals dificultats per justificar la feina feta.</li> <li>-No saps si pots respondre a totes les expectatives del jove.</li> <li>-Es difícil la recollida de dades personals, tant per conèixer al propi jove com per definir perfils d'usuaris i realitzar informes estadístics.</li> <li>-Mails amb demanda difosa</li> <li>-S'acumula la feina.</li> </ul>
<b>FORMULARI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Possibilitat de marcar camps de resposta obligatòria i recull de dades rellevants.</li> <li>-Disponibilitat de dades per fer l'explotació estadística.</li> <li>-Ens ajuden a formular perfils d'usuaris i a definir estratègies de comunicació i marketing directe.</li> <li>-Concreció de la demanda expressada.</li> <li>-Pràctic.</li> <li>-Més informació.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Problemes alhora de gestionar la privacitat de les dades recollides.</li> <li>-Temps d'elaboració del formulari.</li> <li>-Desconfiança per part d'algunes persones.</li> <li>-Problemes amb la legalització de les bases de dades dels usuaris per a la seva explotació.</li> <li>-Intimitat/privacitat/ resistència a donar masses dades personals.</li> <li>- Els camps obligatoris poden tirar endarrere la consulta.</li> <li>-Manca per part dels professionals de coneixements tècnics per dissenyar un formulari o d'explotació de dades.</li> <li>-mida del formulari.</li> </ul>
<b>XAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Transmissió d'informació genèrica.</li> <li>-Possibilitat d'adreçar-se a un gran grup de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presència obligada i dedicació per part del personal tècnic.</li> </ul>



	<p>persones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Establiment d'un horari limitat per fer les intervencions.</li><li>-Immediatesa, a temps real.</li><li>-Feed back instantani.</li><li>-Moltes consultes en poc temps.</li><li>-Aprofundir problemàtiques.</li><li>-Accés directe.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Manca de privacitat.</li><li>-Dificultats en concloure la comunicació.</li><li>-Pot generar un sobre-excés d'informació.</li><li>-Privacitat en xats oberts.</li><li>-Demana més atenció.</li><li>-Dificultat a tallar el vincle.</li><li>-Definir horaris.</li></ul>
<b>XARXES SOCIALS I MICROBLOGGING</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Gran presència de joves.</li><li>-Mitjà habitual de comunicació.</li><li>-Facilitat de publicitar i difondre el servei.</li><li>-Immediatesa.</li><li>-Abast massiu.</li></ul> <p>Difusió massiva d'informació. Pot arribar a més gent. Poder resoldre dubtes ja resolts. Més impacte en els joves. Difusió.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Ús constant i continuat, manca d'abastar totes les xarxes i mitjans.</li><li>-Manca de privacitat.</li><li>-Depèn de cada jove i de la seva generació si fa us d'una xarxa, d'altre o cap.</li><li>-Demandes fora de lloc.</li></ul>
<b>VIDEOCONFERÈNCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Feedback directe.</li><li>-Presència de tots elements comunicatius (verbals i no verbals).</li><li>-Ampli ventall de recursos en paral·lel a la videoconferència.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Presència de possibles factors discriminatoris.</li><li>-Mitjà poc utilitzat.</li><li>-Presència obligada i dedicació per part del personal tècnic.</li></ul>

### 3. COM PREPARAR UN ASSESSORAMENT ON-LINE

<b>QUÈ CAL FER PER PODER PREPARAR L'ASSESSORAMENT?</b>	
<b>CONEIXEMENT DEL JOVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Depèn de la pregunta. Com es formula.</li> <li>-Depèn de l'edat i com et dirigeixes.</li> <li>-Com es redacta, registre (edat, estudis...).</li> <li>-Informació personal bàsica (edat/sexe/estudis/on viu).</li> <li>-Historial (ha fet servir el servei).</li> <li>-Sector(recerca feina, estudis).</li> <li>-Expectatives.</li> <li>-Dades personals.</li> <li>-Com ha conegut el servei.</li> <li>-N'ha fet us anteriorment.</li> <li>-Cv (si el te), documentació.</li> </ul>
<b>EMMARCAMENT DE LA DEMANDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Difusió con ens arriba.</li> <li>-Analitzar bé cas per cas.</li> <li>-Tenir en compte les expectatives del jove.</li> <li>-Categories professionals.</li> <li>-Tipus de demanda (formativa/laboral/ambdues...).</li> <li>-Emmarcament de la demanda</li> <li>-Com arriba la consulta</li> <li>-Com ens ha conegut</li> <li>-Registre. Llenguatge.</li> <li>-Com s'adreça. Ortografia.</li> </ul>
<b>CONEIXEMENT DELS RECURSOS DISPONIBLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conèixer la realitat canviant.</li> <li>-Informació ben organitzada.</li> <li>-Actualització dels recursos i de la informació.</li> <li>-Treball en xarxa per optimitzar recursos.</li> <li>-Base de dades categoritzades per recursos (generals/per territori).</li> <li>-Links.</li> </ul>
<b>CONEIXEMENT DE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estar atent a les novetats, retallades dels serveis, subvencions, ajudes, etc.</li> </ul>

## NOVETATS

- Noves lleis.
- Evitar informacions o derivacions errònies.
- Xarxes socials i butlletins.
- Llista de distribució d'usuaris que hagin fet servir correu o formulari.

### 3.1. EMMARCAMENT DE LA CONSULTA

#### 3.1.1. Emmarcament de l'orientador

- Tenir clar des d'on es rep i es respon la consulta.
- Tenir clar si és una consulta puntual, un assessorament o bé cal una orientació integral proposant un pla de treball individual.
- Conèixer les condicions dels serveis que presta i les seves pròpies limitacions.
- Tenir clar els recursos que disposa i els professionals que pot mobilitzar per oferir al jove: cursos propis o externs, altres assessories pròpies o externes, recursos on-line propis o externs...
- Haurà d'estar al corrent de les novetats dels programes que orienta i de les notícies relacionades amb la seva feina, així com estar al dia de canvis de normatives, recursos on-line...

#### 3.1.2. Emmarcament de la consulta

La consulta pot arribar a una intranet o bé també pot arribar a través del correu electrònic. En cas de correu electrònic es demanarà que omplin el formulari en cas que existeixi.

És important recalcar l'àmbit geogràfic d'atenció als joves, donat que per donar un millor servei cal acotar l'acció i la resposta a joves que siguin del territori del teu servei.



## 3.2. CONEIXEMENT DE LA REALITAT SOCIAL

### 3.2.1. Estudi del propi jove

- a. En aquesta etapa es realitzarà un estudi amb les dades facilitades pel propi jove. En el formulari es demana tant la situació laboral, els seus estudis o altres consideracions que el jove vulgui facilitar-nos. Cal tenir present que aquestes dades estan protegides per la llei de protecció de dades i mai podrem facilitar aquestes dades a tercers, de no ser que el propi jove ens doni la seva conformitat.
- b. Caldrà veure també si aquesta persona ha realitzat alguna altra consulta amb anterioritat o participat en algun taller. En aquest cas, les seves dades ja figurarien a les bases de dades i fins i tot si el seu CV si ens l'hagués proporcionat.

### 3.2.2. Anàlisi de les necessitats

- a. En aquesta fase analitzarem la pròpia demanda per a realitzar un diagnòstic i una resolució de la consulta. En el cas de no poder fer una resolució positiva a causa de la manca d'informació, es farà una resolució general tot recalcant la disposició a poder fer una entrevista personal o a resoldre qualsevol altre dubte. També en el cas de no tenir clara la petició es podrà trucar directament al seu telèfon i resoldre el dubte telefònicament.
- b. Es farà una anàlisi de les diferents necessitats que es desprenen de la demanda: necessitats formatives, laborals, econòmiques, etc.
- c. Es tindrà en compte l'expectativa creada per la generació de la pròpia consulta ja que tal vegada som l'única via de resolució dels seus dubtes vitals.

### 3.2.3. Fonts d'informació

- a. Haurem de tenir clares les nostres pròpies fonts d'informació per a la resolució de la consulta.

### 3.2.4. Instruments

- a. Haurem de conèixer quins instruments utilitzarem per a resoldre el dubte i com tindrem en compte la seva demanda per a posteriors demandes (web, intranet, formularis, dades personals, trucades de telèfon...).

### 3.3. INTERPRETACIÓ TÈCNICA DE LA DEMANDA

Aquesta fase és un període de reflexió i d'interpretació de la demanda per poder resoldre-la.

#### 3.3.1 Interpretació tècnica

En aquesta etapa farem una anàlisi de la situació:

- Reconeixement del problema i interpretació des del punt de vista professional.
- Efectes que agreugen i mantenen el problema en el cas de no haver resolt positivament la demanda.
- Necessitats que demana l'usuari i que podem veure latents.

#### 3.3.2. Diagnòstic

- Poder arribar a les causes del problema.
- Orientar cap a la seva solució.
- Orientar els recursos disponibles per a la resolució de la demanda.
- Determinar problemes i necessitats en el procés d'orientació per a una efectiva intervenció.
- Elaboració de l'orientació i/o la proposta de pla d'intervenció.

### 3.4. FASE ESTRATÈGICA D'INTERVENCIÓ

- Després de la fase d'investigació i diagnosi caldrà fer una preparació de la resolució, pensant en l'estructura de la resposta i tots els recursos i eines que posarem a l'abast del jove.
- Caldrà pensar en una estructura clara, detallada i ordenada. A més hem de tenir clar que la informació que facilitem ha d'estar actualitzada i que ha de ser fiable i imparcial per a una correcta presa de decisions sobre el jove.
- Caldrà fer una correcta resolució tenint clar que coneixem els recursos que adjuntem, derivem i, si podem, inclús a qui derivem.
- Hem de tenir clars quins són tant els objectius generals com específics que volem aclarir tant a curt, mig o llarg termini.

e. En el cas de fer una proposta de pla d'actuació hem de tenir ben clar quines han de ser les etapes, els processos d'inscripció als diferents serveis i/o recursos i la temporalitat en l'aplicació dels objectius.

**Per ajudar a FER SORTIR LES RESPOSTES hi ha diverses tècniques possibles:**

**Pluja d'idees**

Anota a un paper totes les idees relacionades amb el tema que et vinguin al cap, sense avaluar-les, i després selecciona, ordena, tria...

**Preguntes estrella**

Fes-te preguntes: què?, qui?, on?, quan?, per què?, com?...

**Mapa d'idees**

Apunta en forma de gràfic, de dibuixos, els conceptes relacionats amb el tema, marcant-hi les línies de relació.

### 3.5. FASE DE RESOLUCIÓ DE LA DEMANDA

**Abans d'escriure, pensa**

Intenció: Què pretenc amb el meu text?

Receptor: Què sap el receptor del tema? Què sé jo del receptor?

**Tria les millors idees i recursos i ordena'ls**

- Un bon text només diu el que ha de dir.
- Les idees importants se solen col·locar a l'inici del text.
- Assegura't que no et descuides res que el lector necessiti saber per interpretar el missatge. Un cop tinguis les idees, els conceptes que vols transmetre, convé que els endrecis, que els posis en l'ordre més adequat.

#### 4 .TIPUS DE CONSULTA

	ASPECTES POSITIUS AVANTATGES	ASPECTES NEGATIUS INCONVENIENTS
<b>PUNTUALS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coneixement del servei que pot desembocar en proporcionar més atenció (disseny de pla personalitzat).</li> <li>-Resposta ràpida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manca llenguatge no verbal.</li> <li>-Poc Vincle.</li> <li>-Manca Feed back.</li> <li>-Dificultat per oferir recursos.</li> <li>-De vegades la pregunta no es clara, i caldrà aclarir la consulta.</li> <li>-Desconeixement si s'ha resolt al 100% la demanda real de la persona.</li> </ul>
<b>DE DISSENY D'UN PLA PERSONALITZAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Més feed-back.</li> <li>-Poder crear un vincle.</li> <li>-Depèn de les característiques de la persona.</li> <li>-Resultats reals.</li> <li>-Comoditat (no haver-se de desplaçar, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dificultat per definir.</li> <li>-Manca de temps per seguiment o destinar a cada usuari.</li> <li>-Assessorament lineal (limitat respecte a l'atenció personal per qüestió de vincle)</li> <li>Falta d'informació.</li> </ul>
<b>CAP ALTRE TIPUS??</b>	<p>Podria ser un exemple de mix entre els dos tipus.</p> <p>CONSULTA CONTINUA: Pot aprofundir una més que les puntuals. Són aquelles que encadenen contínues puntuals amb un usuari.</p>	

## 5. COM FER LA REDACCIÓ DE LA RESPOSTA

ASPECTES A TENIR EN COMPTE	
<b>SALUTACIÓ PRESENTACIÓ DE L'ASSESSOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No fa falta posar nom i cognom i càrrec a l'inici de l'a-mail, aquesta informació s'inclou a la signatura.</li> <li>- Hola o Benvolgut + nom persona que fa la consulta + i a continuació emmarcar la consulta.</li> <li>-No fa falta presentar-se es pot fer al final.</li> <li>-Informal i personal, hola+nom+càrrec o funcions realitzades.</li> <li>-Propera, salutació+nom de la persona sense cognom, no institucionalitzar.</li> <li>- salutació informal</li> <li>- explicar context (referència a la pregunta que ha fet, repetir la pregunta).</li> </ul>
<b>COM HA DE SER L'ESTIL DE COMUNICACIÓ? (formal, informal, tipus de llenguatge...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informal. Tractament de tu.</li> <li>-Llenguatge fàcil i pròxim. No utilitzar un llenguatge complex.</li> <li>-Negreta la informació útil.</li> <li>-Informal però correcte.</li> <li>- Proper.</li> <li>- Quan es posin sigles, especificar el seu significat.</li> <li>-Informal, proper, sense tecnicismes, fàcil de llegir, destacar en negreta informació útil.</li> <li>-Vigilar amb les sigles (especificar-les).</li> <li>- sense sigles que no són conegudes</li> <li>- sense tecnicismes.</li> </ul>
<b>DESENVOLUPAMENT DE LA RESPOSTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No donat per evident res en la resposta. No donar per sabuda alguna informació.</li> <li>-Explicar les sigles bé. No utilitzar moltes sigles.</li> <li>-Explicacions curtes.</li> <li>-En cas de preguntes no clares caldrà demanar aclariments de la consulta.</li> <li>-Cal tenir molt bé localitzats els recursos que facilitarem a la resposta.</li> <li>-En cas que no quedi molt clar el camí que el jove vol prendre, cal provocar certes reflexions per a provocar els canvis i la presa de decisions.</li> <li>-Posar-nos en situació i context.</li> <li>-Concretar i després desenvolupar les idees principals.</li> <li>- Posar molts guions, espais, paràgrafs... que sigui esquemàtic i poc redactat, és més fàcil de llegir.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>-Si es posen enllaços: posar-ho amb hipervincle i no posar tota l'adreça web, queda molt llarg.</li><li>-Dificultat quedar curt en resposta vs. Excés d'informació</li><li>-Fer referència a la consulta.</li><li>-Respostes breus, afegir link.</li><li>-Si es oberta, afegir links amb una presentació.</li><li>- Visualització: ha de ser visualment atractiu, espai entre les frases, lletra atractiva, en negreta coses importants, amb guions.</li><li>- Introducció a la resposta (context, pregunta).</li><li>- Enllaços directes, però a vegades caduquen, doncs també considerar posar el link genèric i com arribar-hi.</li><li>- acurtar links llargs.</li><li>- no tots els joves són nadius digitals!.</li><li>- Adjuntar arxius.</li></ul>
<b>PREGUNTES OBERTES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Aprofitar per fer més orientacions.</li><li>-Enviar un mail demanant més informació i més concreció a la pregunta o consulta.</li><li>-Convidar-los a que vagin presencialment al servei.</li><li>-Explicar-li que es millor que vagi presencialment.</li><li>-Oferir un text d'orientació.</li><li>- clarificar, que he entès.</li><li>- si nosaltres fem preguntes obertes: fer reflexionar als joves, no donar tota la informació, a vegades cal una reflexió abans de poder assessorar.</li><li>- fer suggeriments, recomanacions.</li></ul>
<b>SIGNATURA I TANCAMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Convidar a que faci més consultes, a ampliar la informació, a venir si cal...</li><li>-Difusió del servei a d'altres. Important el boca-orella també en l'orientació online.</li><li>-Formulari d'avaluació.</li><li>-Desitjar molta sort i "espero haver-te donat resposta".</li><li>-Convidar-lo a que es torni a posar en contacte si té més dubtes.</li><li>-Posar enllaços web o xarxes socials.</li><li>-Signatura i càrrec de qui respon.</li><li>-Enquesta d'avaluació.</li><li>-Logos.</li><li>-Desitjar sort.</li></ul>

- Tancar amb el nom del servei.
- Comiat informal.
- Convidar a un ass. Presencial
- oferir seguiment
- convidar a que ens diguin com va.
- signar amb nom de l'assessor, servei, els contactes (mail, web, adreça, telèfon)
- Salut/ salutacions/ salutacions cordials/atentament/ seguim en contacte (cadascú té el seu estil).
- "Espero que t'hagi servit/ interessat".

#### Reflexions:

- S'ha de fer seguiment? Depèn del context, alguns treballen amb els mateixos joves dia a dia i no cal, altres veuen que implica molta feina o no tenen les eines informàtiques per fer el seguiment. Sempre que hi ha un ass. Presencial hi ha més compromís entre el assessor i el usuari
- Reflexionar sobre la diferència entre ass. I orientació
- Alguns han dit que no es fàcil trobar a la nostra web l'enllaç a la BT

## 5.1. Estructura visual del missatge que reben al correu electrònic

### 5.1.1. Capçalera

És pot pensar si cal ficar una capçalera on aparegui el logotip del servei.

### 5.1.2. Cos del missatge

#### Etapas

Salutació > presentació > emmarcament > introducció > desenvolupament > annexar documentació > tancament i oferiment a noves orientacions > comiat > signatura > revisió > enviament > avaluació i seguiment.

#### A. Salutació

Separada del cos de la nota amb una coma o dos punts;

Hola + *nom*

Benvolgut/uda + *nom propi*

### **B. Presentació de l'assessor i del servei**

Sóc ..... del servei .....

### **C. Emmarcament de l'origen de la pregunta**

El darrer .... ens vas fer una consulta sobre ....

### **D. Introducció**

Actualment...

Per començar...

### **E. Desenvolupament**

-Explicació de la resposta en un llenguatge pròxim i de les diferents opcions.

-Donar orientacions i propostes d'intervenció i, si cal, indicar un pla de treball per aconseguir les seves fites.

- Afegir més fonts d'informació que tinguem clar que tenen un contingut adaptat i adient per a la demanda plantejada.

Incloure enllaços a recursos propis

### **Registre**

Nivell de formalitat adequat al tipus de text i a la situació comunicativa. De la mateixa manera que no convé adreçar-nos al destinatari de la carta amb un estil vulgar, tampoc no és adient fer servir fórmules de prec o un estil servil. No és necessari situar-nos en una posició de submissió per denotar distància i respecte.

### **Simplicitat**

- L'ús d'**estructures sintàctiques simples**, que segueixen l'ordre més habitual en català (subjecte – verb - complements).

– L'ús de **verbs en forma activa** (millor "Hem fet un curs" que no pas "S'ha procedit a la realització d'un curs").

– L'ús dels **mots més coneguts**, més corrents, quan no ens interessa

destacar-los del context (millor *pagar* que *desemborsar*, millor *relació* que *interrelació*, etc.).



– Convé fixar-se en les expressions que es poden interpretar de dues maneres diferents (**ambigües**).

- **Redactar en positiu** ja que les frases afirmatives són més clares i afavoreixen que el lector reaccioni favorablement.

**El paràgraf és l'eina bàsica que tenim per organitzar i desenvolupar el contingut del text.** Els paràgrafs tenen dues funcions bàsiques. D'una banda, distribuir les diferents idees que formen l'escrit; i de l'altra, fer visible i entenedora l'estructura del text.

### **Precisió**

Ús dels tecnicismes i els neologismes adequats explicant clarament el que signifiquen. Tant important és evitar les expressions innecessàriament complexes com utilitzar els **tecnicismes** convenients.

### **Expressions no ofensives**

- Evitar sexisme en el llenguatge: evitar la referència exclusiva al masculí.
- Evitar expressions tradicionals poc igualitàries (sexes, races...).

## F. Annexar documentació

Annexar monogràfics joves, material o publicacions actualitzades.

ASPECTES A DESTACAR, COM? QUINS? FORMATS?	
<b>TIPUS DE DOCUMENTS A ANNEXAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Word's , pdf's</li> <li>-Documents propis o d'altres entitats. (monogràfics, fitxes...).</li> <li>-Aprofitar el DropBox per a que tots els orientadors tinguin eines i fitxes online.</li> <li>-Fitxes informatives</li> <li>-Monogràfics genèrics (recercar feina, com fer el cv).</li> <li>-Utilitzar el word en cas de documents a omplir.</li> <li>- Word si és p.ex. un model de CV que han d'omplir.</li> <li>- PDF si no volem que modifiquin el contingut.</li> <li>- propis o d'altres entitats, sempre amb logo o identificant el servei.</li> <li>- si és un document gran, s'ha de comprimir.</li> </ul>
<b>LINKS I ENLLAÇOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Principalment posar els oficials, i també posar una mica d'explicació de la informació que es pot trobar.</li> <li>-Posar uns tres enllaços web, no molts més.</li> <li>-També es poden posar enllaços a la pàgina web pròpia.</li> <li>-Links i enllaços que siguin directes.</li> <li>-Enllaços i links també a la pàgina principal.</li> <li>-Introducció del que trobaràs a cada enllaç.</li> <li>- posar link directe, però a vegades es desactualitza, considerar posar el link a la pàgina principal i explicar com s'arriba a la informació desitjada</li> <li>- presentació del contingut del link</li> <li>- no posar massa informació, millor "si necessites més informació, posa't en contacte..."</li> <li>- acurtar links.</li> </ul>

## G. Tancament, oferiment a noves orientacions i comiat

- Obrir noves preguntes al jove (preguntes obertes i preguntes directes) i facilitar l'enllaç del web per a noves consultes.
- Tancar la resposta, agraint la pregunta i posant-nos a la seva disposició.

## H. Comiat i signatura

Realitzar un comiat i fer constar el nom de l'assessor.

## I. Revisió

- Correcció de les faltes d'ortografia i d'expressió escrita. Si la pregunta es realitza en castellà es pot contestar en castellà.
- Evitar la mala imatge que donen les faltes d'ortografia, de sintaxi, etc.

## QUÈ CAL FER ABANS D'ENVIAR?

ASPECTES A DESTACAR...	
<b>ORTOGRAFIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fer servir el sentit comú.</li> <li>-Passar com a mínim el corrector ortogràfic del word, o algun altre...</li> <li>-Utilitzar correctors i traductors.</li> <li>-Utilitzar el corrector del word i després fer cut/uncut al mail.</li> <li>-Imatge de l'entitat i s'ha de cuidar.</li> <li>-Invertir temps en elaborar-lo.</li> <li>- si utilitzem gmail hi ha un corrector ortogràfic</li> <li>- escriure primer en word, així també s'evita que el mail s'envia "solo" i inacabat.</li> </ul>
<b>SINTAXI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fer servir el sentit comú en aquest tema.</li> <li>-Senzilla, sense massa frases subordinades.</li> <li>-Puntualitzar bé els temes .</li> <li>- molts punts.</li> </ul>
<b>LLENGUATGE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Que sigui entenedor.</li> <li>-Respondre en l'idioma que t'han escrit.</li> <li>-Directe i informal, sense tecnicismes.</li> <li>-Col·loquial.</li> <li>-Positiu i cordial.</li> <li>-Sense sigles.</li> <li>- sense tecnicismes.</li> <li>- directe i cordial.</li> </ul>

### **J. Avaluació**

Animar el jove a que faci una avaluació de la resposta rebuda. Per a poder conèixer la qualitat de la nostra resposta aplicarem mètodes d'avaluació adjuntant un enllaç a algun tipus de formulari surveymonkey o google.

Periòdicament realitzarem un seguiment de les respostes al formulari i aplicarem millores en cas necessari.

### **MECANISMES D'AVALUACIÓ**

<b>QUE ÉS POT FER PER AVALUAR?</b>	
<b>PEL PROPI JOVE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Qualitat de la resposta.</li><li>-Temps de resposta. Adient o no.</li><li>-L'avaluació ha de ser al moment i que sigui àgil.</li><li>-Es pot adjuntar un qüestionari o enllaç web a un qüestionari al peu de pàgina de la resposta del mail de resposta.</li><li>-Formulari o qüestionari:<ul style="list-style-type: none"><li>-Grau de satisfacció</li><li>-Utilitat del servei</li><li>-Si tornaria a utilitzar el servei o el recomanaria</li><li>-Temps de resposta adient</li><li>- Proposar o plantejar la possibilitat per fer consultes presencials.</li></ul></li><li>-Concret, opcions, observacions.</li><li>-Qüestionari al correu breu i opcional amb rangs.</li><li>-Que la valoració sigui al moment.<ul style="list-style-type: none"><li>- a través d'un formulari o qüestionari</li><li>- grau de satisfacció, si la resposta és adequada, d'utilitat, si tornaria a fer servir el servei, si l'usuari recomanaria el servei</li><li>- preguntar si li agradaria fer un ass. Presencial</li><li>- avaluar temps de resposta, altres observacions</li><li>- directe i en cada correu</li><li>- breu i fàcil, concret, opció de marcar respostes.</li></ul></li></ul>

#### PER L'ASSESSOR

- Amb les dades del joves usuaris poder definir perfils i tipologies de joves per fer marketing directe o millorar canals de comunicació o d'informació.
- Amb les qualitatives de l'assessorament rebut fer un pla de millora.
- Items d'avaluació (sexe, edat, comarca, municipi, com ens has conegut, situació laboral actual, estudis finalitzats, estudis en curs, centre, temàtica de la consulta...).
- Qüestionari al peu del correu.
- Marcar objectius i indicadors i valorar-los de forma estadística.
- Col·lectius atesos: edat/sexe/formació/temàtica/consulta, etc.
- important! En funció dels continguts
- per adequar millor el servei als grups diana (per exemple si no ens pregunten els joves de 16 anys, per poder adaptar el servei a les necessitats dels joves)

#### Preguntes que t'has de fer abans d'enviar la resposta:

1. Quin és l'objectiu de l'assessorament? El text l'aconsegueix?
2. Aporta tota la informació necessària? Evita la informació irrellevant i reiterativa?
3. S'organitza en una estructura clara? Conté tots els elements necessaris del model de redacció: capçalera, salutació, comiat...?
4. La informació està dividida en paràgrafs amb sentit? Cada paràgraf desenvolupa una idea única?
5. Les frases són clares?
6. Quin tractament fa servir per referir-se al receptor? És coherent al llarg de tot el text?
7. Fa ús dels connectors per connectar les idees?
8. Es potencia a través d'enllaços els recursos propis?
9. T'ofereixes per altres consultes futures o aclariments?
10. Animes al jove a fer l'avaluació?

### 5.1.3. Signatura

Caldrà fer una redacció d'una signatura tipus per tancar la consulta, on aparegui el servei i dades de contacte.

### 5.1.4. Informació institucional

Al final del missatge caldrà pensar si voleu que apareguin els logotips institucionals que impulsen el vostre servei.

## 6 .MECANISMES DE SEGUIMENT DE L'IMPACTE

### QUE ÉS POT FER PER FER SEGUIMENT?

- Si hi ha feed-back d'e-mails és més fàcil fer seguiment.
- Es pot convidar a l'usuari a que torni si necessita més informació.
- Es qüestiona que sigui necessari fer seguiment quan la consulta és on-line, de fet es conclou que quan la consulta i la resolució és on-line no fa falta fer seguiment del que han fet els usuaris amb la informació facilitada.
- Trucades telefòniques de manera periòdica per conèixer l'impacte.
- Intentar fer un segon mail al jove per fer un seguiment/feedback.
- Mailing si tens molts joves a respondre per veure quina es la seva situació actual.
- Qüestionar-se si és necessari fer seguiment sempre o solament en algunes temàtiques.
- important i difícil
- per poder fer-lo amb regularitat, es pot enviar un correu genèric a tots els usuaris del servei en els últims mesos
- problema: a vegades es tanca l'expedient
- per correu o trucades (difícil pel temps)
- si les eines informàtiques ho permeten, es pot filtrar i només fer el seguiment amb alguns usuaris
- reflexió: després de quants mesos és adequat?

**AGRAÏM LA COL·LABORACIÓ I EL TREBALL REALITZAT DURANT LA JORNADA A AQUESTES PROFESSIONALS:**

<b>Nom i cognoms</b>	<b>Municipi</b>	<b>Nom institució/entitat</b>
MONTSE RODRÍGUEZ DORADO	Barcelonès, Santa Coloma de Gramenet	Centric Formació, S.L.
LAURA LISTA BRAVO	Barcelonès, Sant Adrià de Besòs	AJUNTAMENT DE SANT ADRIÀ SIOL
PEDRO MARTÍN CUMPLIDO	Barcelonès, Barcelona	Consell Comarcal del Barcelonès
DAVID SOLER C	Barcelonès, Barcelona	FUNDACIÓ BAYT-AL-THAQAFI
ARIADNA VIGUERAS BOHIGAS	BARCELONÈS, BARCELONA	SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA
NEUS FERRER I MULET	BARCELONÈS, BARCELONA	SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA
IVAN RUIZ PALOMEQUE	BARCELONÈS, BARCELONA	AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT
ERIKA ROMANO	BARCELONÈS, BARCELONA	AVALOT
IVÁN FOLGAR BLANCO	BARCELONÈS, BARCELONA	AVALOT
ROSA BAENA GUZMAN	BARCELONÈS, SANTA COLOMA DE GRAMENET	GRAMEIMPULS,SA
SILVIA PATIÑO GARCIA	BARCELONÈS, SANTA COLOMA DE GRAMENET	SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA
LAURA MORERAS ÁLVAREZ	BARCELONÈS, BARCELONA	DIRECCIÓ GENERAL DE JOVENTUT
CRISTINA ANDREO SORO	BARCELONÈS, BARCELONA	SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA
MONICA DOMINGUEZ PEREZ	BARCELONÈS, SANTA COLOMA DE GRAMENET	GRAMEIMPULS,SA
MONTSE MONTERO GALTÉS	BARCELONÈS, SANTA COLOMA DE GRAMENET	GRAMEIMPULS, SA
SOLEDAD RUIZ RODRIGUEZ	BARCELONÈS, SANTA COLOMA DE GRAMENET	GRAMEIMPULS, SA
M <sup>a</sup> CARMEN LAGUNA RIVERA	BARCELONÈS, SANTA COLOMA DE GRAMENET	GRAMEIMPULS, SA
ANNA ACIN COMAMALA	BARCELONÈS, SANTA COLOMA DE GRAMENET	GRAMEIMPULS, SA
MARY HOYOS	BARCELONÈS, BARCELONA	CISEC
ALEXANDRA CASAS MAGRIÑA	BARCELONÈS, BARCELONA	
LAIA BALLART CÒNSUL	BARCELONÈS, BADALONA	IMPO BADALONA

DOMÈNEC GRANÉ I ORÓ  
RAQUEL VALENZUELA  
SONIA GUTIERREZ

JOFRE ALBERICH VIEDMA  
MIREIA PASTO  
LIDIA PEREZ GARCIA

M<sup>a</sup> CARMEN GARCÍA GARCÍA  
LATIFA SADAK

SARAI MARTINEZ RUIZ  
VICTORIA GARCIA VERDASCO

TONI CARAVACA LOZANO  
SANDRA CALDERÓN PECERO

BLANCA SÁNCHEZ  
NADINE RUTOW  
NÚRIA GUASCH

BARCELONÈS, SANTA COLOMA  
DE GRAMENET  
MARESME, VILASSAR DE MAR  
BARCELONÈS, BARCELONA

BARCELONÈS, BARCELONA  
BARCELONÈS, BADALONA  
BARCELONÈS, BADALONA

BARCELONÈS, BARCELONA  
BARCELONÈS, BARCELONA  
BARCELONÈS, L'HOSPITALET DE  
LLOBREGAT

BARCELONÈS, BARCELONA  
BAIX LLOBREGAT, EL PRAT DE  
LLOBREGAT

BARCELONÈS, BADALONA  
BARCELONÈS, SANTA COLOMA  
DE GRAMENET

BARCELONÈS, BARCELONA  
BARCELONÈS, BARCELONA

PIJ SANT MARTI  
NEXES  
NEXES

OFICINA JOVE D'EMANCIPACIÓ.  
L'HOSPITALET

CONSELL COMARCAL DEL BARCELONÈS  
AJUNTAMENT DE BADALONA  
CENTRE D' ASSESSORAMENT ACADÈMIC  
PER A JOVES

FUNDACIÓ COMTAL  
AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET.  
JOVENTUT  
OFICINA JOVE DE TREBALL

SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA  
IMPO AJUNTAMENT DE BADALONA

CISEC  
CONSELL COMARCAL DEL BARCELONÈS  
CIAJ