

**INFORME SOBRE EL SERVEI D'INFORMACIÓ I
ASSESSORAMENTS JUVENILS DE BARCELONA**

B
BC
BN



INFORME SOBRE EL SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENTS JUVENILS DE BARCELONA

» 01. Introducció: definició del servei.

Els assessoraments juvenils s'emmarquen bàsicament dins del Sistema integral municipal d'informació, orientació i assessorament pel desenvolupament dels i les joves de la ciutat de Barcelona liderat per la Direcció de Programa d'Adolescència i Joventut. Té la missió de facilitar als joves el seu creixement social, d'autonomia personal i de ciutadania activa mitjançant eines de difusió i orientació informativa que permetin respondre a les necessitats expressades d'aquests joves. El nivell d'atenció que ofereixen és qualitativament alt, permetent una resposta personalitzada, atenent a la diversitat i evitant la reproducció de les desigualtats.

Aquests serveis s'emmarquen en el reconeixement del dret a la informació, reflectit en la Declaració Universal de Drets Humans de l'ONU, Convenció sobre els drets del nen (fins 18 anys) i la Convenció Europea per a la protecció dels Drets Humans i Llibertats Fonamentals

Aquest Dret a la Informació es concreta pel que fa a la població juvenil en diferents elements normatius de les Institucions europees, essent el més recent la Resolució del Consell d'Europa del 2003. Pel que fa als serveis específicament d'informació juvenil, cal destacar els principis bàsics que regula la Carta Europea de la Informació Juvenil aprovada per ERYICA (Agència Europea de la Informació Juvenil), fixant els criteris d'universalitat, servei generalista, confidencial, gratuït i objectiu, entre altres, dels quals es basa els principis que regeixen els serveis que aquí s'exposen.

A nivell normatiu català, els serveis d'informació i assessorament juvenil es regulen per un Decret i una Ordre que està actualment en revisió per a la seva modernització, adaptant-se a la realitat actual i a la Llei de Polítiques de Joventut (2010). En aquest sentit, la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil acabarà emmarcant el seu desenvolupament.

Tanmateix, el Pla d'Adolescència i Joventut 2013-2016 de l'Ajuntament, contempla en diverses línies d'actuació, el desenvolupament d'aquests serveis d'informació, orientació i assessorament, en concret dins els eixos 1 (Cohesió social i equilibri territorial), 2 (Educació i Formació), 3 (Ocupació) i 4 (Habitatge).

L'evolució dels serveis d'informació juvenil des dels seus inicis a l'actualitat resta molt influït pel desenvolupament de la societat de la informació, la qual posa a disposició de la població grans quantitats d'informació de forma accessible i ràpida

Si bé en un primer moment es va pensar en la necessitat de reestructuració dels serveis juvenils d'informació, el temps ha demostrat la vigència dels seus plantejaments. Aquests es concreten en una perspectiva d'aprofundiment de més orientació i assessorament que de difusió informativa, partint de la base de l'existència d'un excés d'informació que fa necessària la intervenció de professionals especialistes que permetin al jove entendre on i quina és la informació que necessita per a les seves necessitats concretes. Això suposa, però, fer de la qualitat i la proximitat valors que han d'estar en el primer nivell de disseny d'aquests serveis

En aquests fonaments es van dissenyar els Punts d'Informació Juvenil en el 2007 que van desembocar en el Programa Funcional d'aquest servei, el qual demanava una extensió a tots els Districtes, alhora que el dotava d'espais de qualitat definits entre altres per les assessories i professional especialitzats en

aquesta funció. L'evolució des de llavors ha produït una consolidació dels serveis d'assessorament amb una metodologia d'atenció que ha estat capaç d'innovar i d'adaptar-se a les noves necessitats definides pels i les joves de la ciutat, oferint unes millores constants tan a nivell funcional (definició de processos i tasques de la gestió de la informació), estructurals (organització en el marc del sistema integral), i relacionals (definició de xarxes de coordinació i atenció directa).

Des de llavors aquests serveis s'han anat desplegant per tota la ciutat, mantenint un nivell d'exigència qualitativa que els ha fet mereixedors de la confiança de la població juvenil .

» 02. Descripció del servei.

Els diferents nivells de desenvolupament de la pràctica professional informativa permeten distingir tres metodologies d'actuació ben diferenciades: informació, orientació i assessorament.

El servei d'assessoraments juvenils s'emmarca dins les polítiques de Joventut de l'Ajuntament i treballa en xarxa amb la resta de serveis d'informació i orientació que es desenvolupen en el marc d'aquestes polítiques. És un servei clau en la vertebració del Sistema Integral d'Informació orientació i assessorament pel desenvolupament dels joves perquè nodreix de contingut d'interès per a les persones joves. La complementació i la coordinació amb els propis agents interns del sistema integral d'informació així com amb els agents externs que treballen directament amb la població jove garanteix dos aspectes claus: la utilitat de la informació i l'accessibilitat a aquesta.

Aquest servei es pot considerar com de segon nivell, entès des del punt de vista de l'accés del jove. Es pretén donar resposta a les demandes de consultes informatives que no poden ser resoltes (amb un nivell de qualitat òptim) pel servei d'informació i orientació juvenil de primer nivell (Punts Jove Informa't i Participa (Punts JIP) dins els centres de secundària i en els Punts d'Informació Juvenil (PIJ) en els Districtes de Barcelona). Ofereix una atenció anònima, gratuïta i individualitzada que es realitza a partir d'una demanda que necessita d'una resposta d'un professional especialista, específicament format i experimentat en una matèria requerida.

Aquests serveis es distingeixen sobretot per la seva tipologia de prestació que està lligada a dos conceptes: demanda i proximitat.

- » Quan parlem de demanda ens referim genèricament al moment en que el jove se'ns dirigeix al nostre servei i ens planteja una necessitat que la situem tècnicament en el plànol de la informació juvenil. El fet de la demanda és, doncs, el moment bàsic de la connexió i comporta l'organització i metodologia de treball majoritària d'aquests serveis. Malgrat això, en quan que la demanda es defineix també com a necessitat expressada, també es cobreixen necessitats detectades que no han estat demanades de forma generalitzada però que es consideren d'especial interès per a la població juvenil (per exemple, l'autoocupació).
- » Quan parlem de proximitat ens referim a un concepte bàsic que té a veure amb el valor que ens ha distingit a les polítiques de joventut històricament: estar sempre a disposició de les necessitats expressades dels joves, donant-hi una resposta a mida i amb serveis territorialment descentralitzats. Aquesta filosofia de treball impregna plenament els serveis d'assessorament juvenil.

El Servei d'Assessoraments Juvenils té com a principals objectius:

- » Donar resposta a les necessitats expressades d'informació específica de les persones joves que requereixin una atenció especialitzada, especialment en temàtiques de formació acadèmica, laboral, turisme, habitatge, associacionisme, mobilitat internacional, empenedoria i altres que puguin sorgir per increment de necessitats.
- » Oferir assessoraments especialitzats en aquelles temàtiques que la Direcció de Joventut consideri adients, donant així una resposta a una necessitat específica palesa detectada.
- » Crear totes aquelles estratègies de recerca i d'actualització informativa que possibilitin oferir un servei eficient d'informació, orientació i assessorament establint 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:
 - a) Elaborar documentació informativa dirigida tan als joves usuaris com als informadors/es dels PIJ (Punts d'informació Juvenil): fitxes, butlletins, webs ...
 - b) Realitzar accions de dinamització informativa en els Punts d'Informació Juvenil (xerrades informatives, tallers, exposicions, taules rodones informatives...)
 - c) Liderar l'organització i disseny de campanyes temàtiques subjectes a l'àmbit assessorat com ara l'acadèmica (Informa't), les laborals (Treballar a l'estiu i a l'hivern), la de mobilitat internacional (Un Món d'Oportunitats) i la turística (Mostra de Turisme Juvenil).
 - d) Donar resposta a les demandes d'informació especialitzada provinent dels informadors/es dels Punts d'Informació Juvenil (i oberts a altres professionals que treballin directament amb adolescents i joves

» 03. Àmbits de treball i territorialització.

Els àmbits d'informació que principalment treballa el servei són els de formació acadèmica, treball, mobilitat internacional i cooperació, habitatge, turisme, empenedoria, associacionisme i voluntariat:

- » Formació o itineraris acadèmics: assessoraments sobre formació acadèmica i ocupacional, plans d'estudi, opcions de batxillerat, cicles formatius, cicles de grau mig i superior, estudis universitaris, proves d'accés, beques, titulacions, homologacions, sortides professionals, programes de qualificació professional inicial.
- » Treball o laborals: assessoraments sobre recerca de feina, revisió de CV, nòmines, salaris, convenis, contractes, normativa laboral, drets sindicals.

- » Mobilitat internacional: assessoraments sobre estades a l'estranger per estudiar, treballar, aprendre idiomes, fer voluntariat, programes i ajuts que ofereix la Unió Europea per a la mobilitat de persones.
- » Associacionisme: assessoraments sobre diferents aspectes relacionats amb la creació, gestió, finançament, participació de les associacions
- » Turisme: assessorament sobre com planificar viatges de tota mena: viatges arreu del món, de fi de curs o de caire alternatiu, colònies, rutes històriques o sortides de cap de setmana. Disposa d'una viatgeteca amb un ampli fons bibliogràfic de consulta
- » Habitatge compartit: l'assessoria especialitzada en la compartició d'habitatges i en general en aquells aspectes en relació al lloguer d'habitacions: durada i finalització, distribució de despeses, normes de convivència, rendes, fiances, etc
- » Emprenedoria o autoocupació: facilita acompanyament a les persones que tenen una idea de negoci, donant informació sobre els diferents recursos que hi ha a Barcelona. Es dona accés al Pla d'Empresa com una eina imprescindible per valorar la viabilitat del projecte i per poder generar la idea de negoci amb qualitat i sentit de futur. Aquest assessorament inclou informació sobre el pla de màrqueting, pla financer, formes jurídiques, tràmits i tots els passos necessaris per crear una empresa.

Aquests assessoraments es realitzen en els diferents espais i Punts d'Informació Juvenil, en un lloc reservat per acollir amb qualitat als joves usuaris del servei. Són els següents:

Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)
Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)
Punt d'Informació Juvenil de Ciutat Vella
Oficina Jove de Calàbria
Punt d'Informació Juvenil de Sants
Punt d'Informació Juvenil de Les Corts
Punt d'Informació Juvenil de Sarrià-Sant Gervasi
Punt d'Informació Juvenil de Gràcia
Punt d'Informació Juvenil d'Horta – Guinardó
Punt d'Informació Juvenil de Nou Barris (pròxima obertura)
Punt d'Informació Juvenil de Sant Andreu
Punt d'Informació Juvenil de Sant Martí

» 04. Evolució global del servei d'assessoraments

El servei d'Assessorament ofereix una resposta integral a les necessitats de la població juvenil desenvolupant en diferents àmbits temàtics un conjunt d'accions informatives/comunicatives i sobretot un grau d'atenció que repercuteixen directament en l'accés, per part del/la jove, a una informació útil i de qualitat rellevant pel desenvolupament del propi projecte de vida.

La Direcció de Joventut, com a responsable del Servei Integral d'informació Juvenil, lidera la visió estratègica del projecte i encarrega la gestió externalitzada de cadascuna de les assessories que conformen el servei d'assessorament juvenil mitjançant empreses de serveis. En el cas d'emprenedoria hi ha un acord amb Barcelona Activa per gestionar aquesta assessoria.

L'adaptabilitat del servei permet generar en tot moment una informació útil i veraç que és capaç de respondre a unes necessitats canviants que van evolucionant en funció de les demandes expressades i les necessitats detectades.

Aquest és el quadre de com han evolucionat els assessoraments entre el 2011 i el 2014:

ASSESSORAMENTS (nombre total i percentatge)

	2011 Nombre Total (%)	2012 Nombre Total (%)	2013 Nombre Total (%)	2014 (*) Nombre Total (%)
Acadèmic	2749 (69)	2031 (55)	2191 (52)	1963 (54)
Laboral	376 (9)	567 (16)	976 (24)	788 (22)
Mobilitat	443 (11)	602 (17)	685 (16)	506 (14)
Associacionisme	201 (5)	220 (6)	195 (5)	182 (5)
Turisme	209 (5)	220 (6)	106 (3)	98 (3)
Habitatge compartit	-	-	-	47 (1)
Emprenedoria	-	-	-	26 (1)
TOTAL	3978 (100)	3640 (100)	4153 (100)	3537 (100)

(*): de gener a setembre 2014

Cada assessorament té una implementació d'acord a uns criteris de prioritització i nivell de demanda. L'assessorament laboral i acadèmic, degut a la situació actual, està sent el més nombrós des de fa 2 anys i, per tant, s'han incrementat els recursos per poder abastir aquest increment de demanda. Cal dir també que abans, en l'inici de la crisi socioeconòmica, el laboral es va reconvertir d'un assessorament de drets i deures laborals a un que afegia també l'assessorament en recerca de feina. De la mateixa manera, des de fa 2 anys, es va ampliar el de mobilitat internacional: tots dos casos han estat per l'increment de la demanda i per la necessitat de tenir professionals especialistes en aquesta matèria.

El fet que l'assessorament acadèmic tingui sempre el nombre més elevat de consultes ve donat per una variant que no té cap altre assessorament: per la pròpia història d'aquests serveis, alguns professionals informadors tenen la capacitat de realitzar l'assessoria acadèmica i això comporta que, en l'horari d'obertura del PIJ, siguin capaços de donar resposta especialitzada a aquesta demanda de forma immediata, la qual cosa és molt valorada pel col·lectiu jove.

Per altra banda, s'han iniciat des del mes de maig, dos nous assessoraments que si bé no responen a l'increment de la demanda, sí que es considera que són necessaris pel col·lectiu de joves: el d'habitatge compartit i el d'emprenedoria i autoocupació.

A més, seguint les línies de treball del Pla de Xoc contra l'atur juvenil, i conjuntament amb Barcelona Activa, s'ha creat un nou servei de segon nivell complementari als assessoraments laborals: el "Coaching grupal per a joves". Aquest nou servei s'ha creat a partir del mes de juny del 2014, en observar la necessitat de desenvolupar un abordatge amb metodologia grupal de les necessitats de recerca laboral d'alguns joves usuaris dels nostres serveis d'informació.

Actualment la plantilla d'assessors es distribueix de la següent manera:

- 2 assessors de mobilitat internacional
- 2 assessors laborals
- 1 assessor de turisme
- 3 assessors d'orientació acadèmica
- 1 assessor d'habitatge compartit
- 1 assessor d'emprenedoria
- 1 assessor d'associacionisme

El pressupost anual d'aquest servei és actualment de 293.000 euros, mentre que en el 2011 era de 201.000 euros, amb un increment d'aproximadament d'un terç del pressupost per donar resposta a la necessitat actual. A més, s'han incrementat els espais d'assessorament setmanal, passant de 15 el 2011 als actuals 29 espais, repartits per tota la geografia de Barcelona. Alhora, s'ha passat de realitzar 362 assessoraments mensuals l'any 2011 als actuals 442 assessoraments.

Com a línia de futur, caldria avançar en la difusió i coneixement del servei d'Assessorament. Hi ha un accés públic a la informació del servei que es fa especialment des dels propis canals de comunicació vinculats a la Direcció de Joventut (web, xarxes socials, PIJ, campanyes, informació directa) però seria desitjable un coneixement més extens i millorar els mecanismes de coordinació interna per tal d'aconseguir una col·laboració més estreta amb àrees o departaments que d'una forma transversal treballen directament amb població jove i adolescent. El coneixement del servei tan en la població juvenil de la ciutat com entre els professionals que treballen directament amb adolescents i joves hauria d'assolir unes quotes més rellevants. Pel seu potencial, creiem que aquest servei hauria de ser utilitzat per altres serveis que no són els PIJ: tots els joves que necessitin d'un assessorament especialitzat, pensat per a ells i amb metodologies de proximitat, haurien de tenir l'oportunitat d'utilitzar-lo.

» 04.1. Xarxa de punts d'informació juvenil

Campanyes

IN-FORMA'T 2013

- Assistència a les reunions de preparació i valoració de la campanya
- Seguiment de les activitats i funcionament de la campanya
- Difusió de la campanya al web de la Xarxa i a les xarxes socials
- Seguiment del transport i muntatge de l'exposició "Ja saps què faràs?" als PIJ
- Participació i muntatge en el stand del Consorci d'Educació de Barcelona durant la Fira de l'Ensenyament per dinamitzar l'activitat del fòrum *Entr@Jumnes*

- Recaptació i seguiment dels alumnes voluntaris del fòrum *Entr@lumnes*
- Seguiment del funcionament del fòrum *Entr@lumnes* i extracció de les intervencions realitzades
- Seguiment de l'entrega dels obsequis als i les voluntaris/es del fòrum *Entr@lumnes*
- Suport al web de la campanya: edició i revisió textos
- Seguiment de la distribució dels materials comunicatius de difusió a la Xarxa PIJ
- Recull d'indicadors i informe de valoració de la campanya

TREBALLAR A L'ESTIU

- Elaboració de la programació de la campanya mitjançant la recollida de les programacions dels PIJ
- Seguiment de les activitats i funcionament de la campanya
- Recull i enviament d'ofertes de feina
- Manteniment de la pàgina a *NetVibes*, on es recullen les alertes de notícies de les webs d'ofertes
- Creació i seguiment del grup "*Ofertes de feina de temporada*" a Facebook
- Recull dels materials de les xerrades i enviament a la Xarxa
- Difusió de la campanya al web de la Xarxa i a les xarxes socials
- Recull d'indicadors i valoracions de les activitats

MOSTRA DE TURISME JUVENIL DE BARCELONA

- Assistència a les reunions de preparació i valoració de la campanya
- Difusió de la campanya al web de la Xarxa i a les xarxes socials
- Seguiment de les activitats i funcionament de la campanya
- Seguiment de la distribució dels materials comunicatius de difusió a la Xarxa PIJ
- Recaptació de les fitxes de valoració de les activitats
- Recaptació de les butlletes de participació al concurs de la Mostra
- Recull d'indicadors i informe de valoració de la campanya

TREBALLAR A L'HIVERN

- Elaboració de la programació de la campanya mitjançant la recollida de les programacions dels PIJ
- Coordinació amb Barcelona Activa per organitzar la programació de xerrades del cicle "*BCN Treball Joves*" conjuntament amb la programació de la campanya de treball a l'hivern

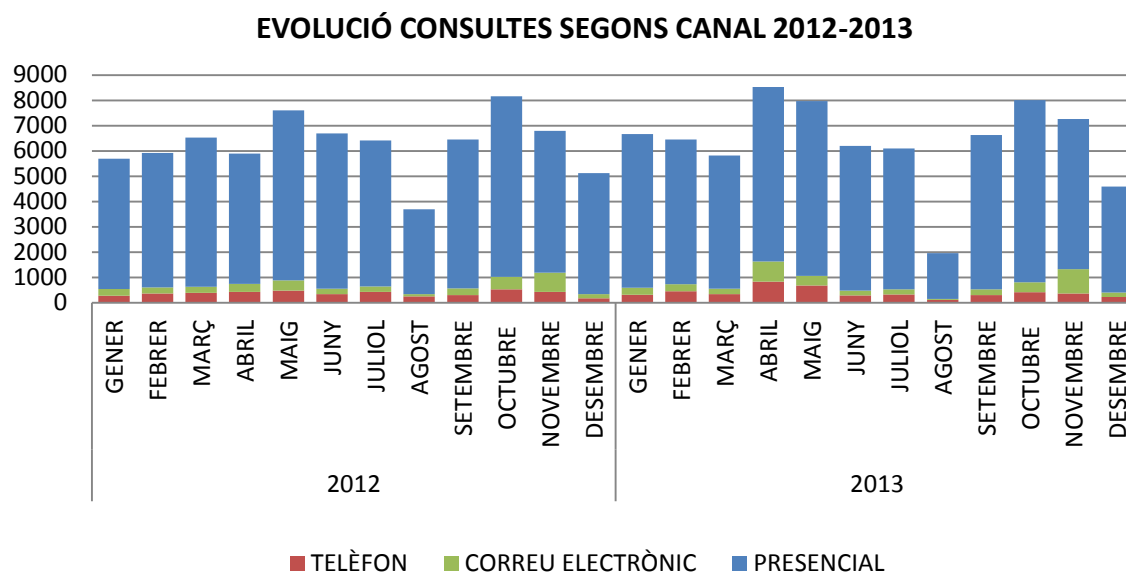
- Seguiment de les activitats i funcionament de la campanya
- Recull i enviament d'ofertes de feina
- Manteniment de la pàgina a *NetVibes*, on es recullen les alertes de notícies de les webs d'ofertes
- Seguiment del grup "Ofertes de feina de temporada" a Facebook
- Recull dels materials de les xerrades i enviament a la Xarxa
- Difusió de la campanya al web de la Xarxa i a les xarxes socials
- Recull d'indicadors i valoracions de les activitats

CAMPANYA UN MÓN D'OPORTUNITATS

- Coordinació amb l'Assessoria de mobilitat internacional per a la programació de les xerrades
- Seguiment de les activitats i funcionament de la campanya
- Difusió de la campanya al web de la Xarxa i a les xarxes socials
- Recull d'indicadors i valoracions de les activitats

IN-FORMA'T 2014

- Assistència a les reunions de preparació de la campanya
- Coordinació amb el CAAJ i la Direcció de Joventut per a definir les accions i tasques a realitzar
- Elaboració de la programació de la campanya mitjançant la recollida de les programacions dels PIJ
- Elaboració de les propostes de millora del Fòrum *entr@lumnes* a Facebook
- Seguiment i coordinació amb la Fundació BCN FP per a l'obtenció dels llistats de voluntaris/es del fòrum *Entr@lumnes*
- Seguiment de les necessitats de difusió de la campanya per a la Xarxa PIJ
- Revisió i correcció dels materials comunicatius de la campanya

EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES I USOS DE LA XPIJ 2012-2013

INDICADORS CONSULTES XARXA 2012 – 2013

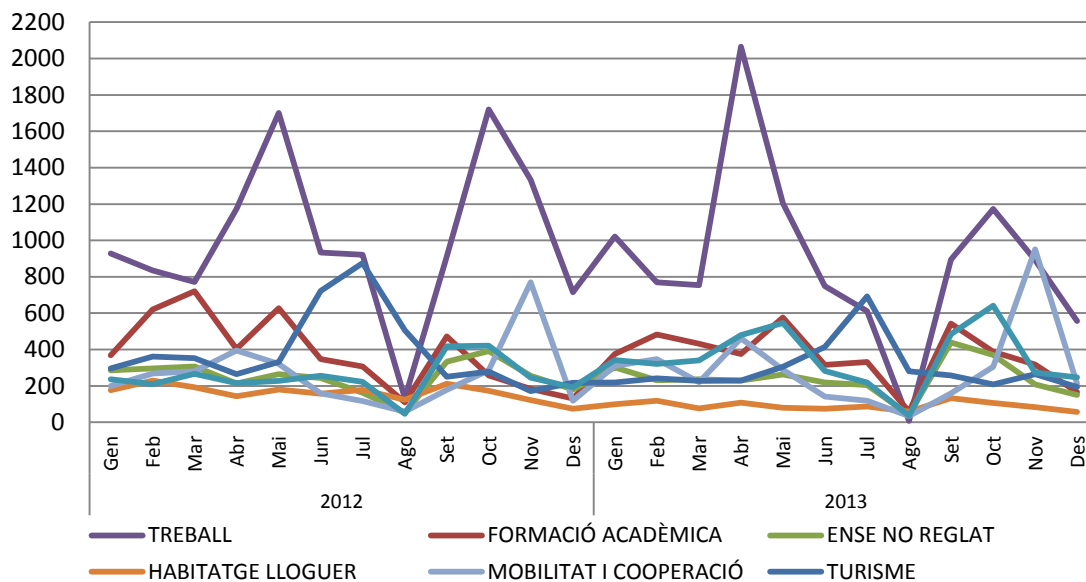
MESOS		G	F	M	A	M	J	JL	AG	SET	OC	NO	DE	Total
PRESENCIAL (suma taulell- autoconsultes i internet)	2012	5148	5318	5886	5146	6713	6135	5770	3359	5891	7141	5603	4781	66.891
	2013	6071	5724	5267	6891	6908	5715	5567	1810	6090	7204	5938	4238	67.423
TAULELL	2012	2198	2565	2574	2342	3101	2490	2351	760	2531	2852	2201	1490	27.455
	2013	2330	2063	2024	2620	2562	1919	1955	394	2669	2734	1997	1412	24.679
AUTO CONSULTES	2012	1771	1565	2074	1672	2234	2376	1975	2186	2084	2615	1930	2172	24.654
	2013	2007	2157	1791	2581	2638	2507	2196	1127	2213	2442	2312	1576	25.547
INTERNET	2012	1179	1188	1238	1132	1378	1269	1444	413	1276	1674	1472	1119	14.782
	2013	1734	1504	1452	1690	1708	1289	1416	289	1208	2028	1629	1203	17.150
TELÈFON	2012	274	362	393	432	480	341	436	249	305	535	425	178	4.410
	2013	318	459	340	831	688	291	326	114	306	421	366	226	4.686
CORREU ELECTRÒNIC	2012	275	242	245	313	408	222	208	90	264	492	763	164	3.686
	2013	283	276	215	808	379	190	212	41	230	386	963	179	4.162

TOTAL CONSULTES SEGONS TEMÀTICA

CONSULTES TOTALS		Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Oc	No	Des	Total
FORMACIÓ ACADÈMICA	2012	369	621	721	404	628	347	306	109	473	258	184	131	4.551
	2013	375	482	431	375	577	316	331	59	543	387	318	166	4.360
ENSENYAMENT NO REGLAT	2012	285	297	307	214	264	243	162	54	334	392	255	181	2.988
	2013	301	231	236	230	262	219	205	41	438	371	209	151	2.894
TREBALL	2012	929	835	772	1172	1701	933	921	132	912	1720	1333	716	12.076
	2013	1022	769	754	2066	1205	748	611	7	894	1172	892	556	10.696
LLEURE I CULTURA	2012	236	210	266	216	228	255	223	47	418	421	245	193	2.958
	2013	342	321	341	480	546	282	218	35	485	641	273	247	4.211
HABITATGE LLOGUER	2012	177	230	193	144	180	158	178	123	211	173	122	74	1.963
	2013	100	118	77	108	80	74	87	58	132	106	84	57	1.081
HABITATGE COMPRA	2012	2	5	3	4	3	5	3	2	2	7	0	0	36
	2013	0	0	0	0	2	2	0	0	1	4	1	1	11
MOBILITAT I COOPERACIÓ	2012	199	268	280	394	321	159	116	58	179	285	769	119	3.147
	2013	311	348	221	461	290	142	119	34	159	305	951	212	3.553
ESPORTS	2012	20	19	17	14	19	14	30	4	49	32	12	16	246
	2013	20	27	31	13	21	13	16	1	27	55	35	26	285
ACOLLIDA NOUINGUTS	2012	61	82	75	55	94	41	33	9	61	87	75	46	719
	2013	68	52	49	61	46	37	55	6	65	76	57	29	601
ASSOCIACIONS / VOLUNTARIAT	2012	58	74	57	60	48	57	37	13	66	68	53	48	639
	2013	71	69	52	79	123	41	57	11	64	49	70	33	719
SALUT JOVE	2012	29	48	42	41	58	50	16	10	32	34	55	36	451
	2013	34	46	45	31	51	41	18	1	32	43	53	26	421
TURISME	2012	296	361	352	264	331	723	876	505	251	278	172	217	4.626
	2013	218	241	228	229	305	415	693	281	257	209	264	194	3.534
SERVEIS SOCIALS	2012	66	84	93	74	83	49	49	13	56	68	87	42	764
	2013	41	55	79	65	47	42	60	8	78	90	78	54	697
ALTRES	2012	20	35	34	31	31	19	45	20	56	56	27	13	387
	2013	28	39	35	61	74	28	23	7	30	33	41	65	464

EVOLUCIÓ DE LES CONSULTES SEGONS TEMÀTICA

Evolució de les consultes més demanades 2012-2013

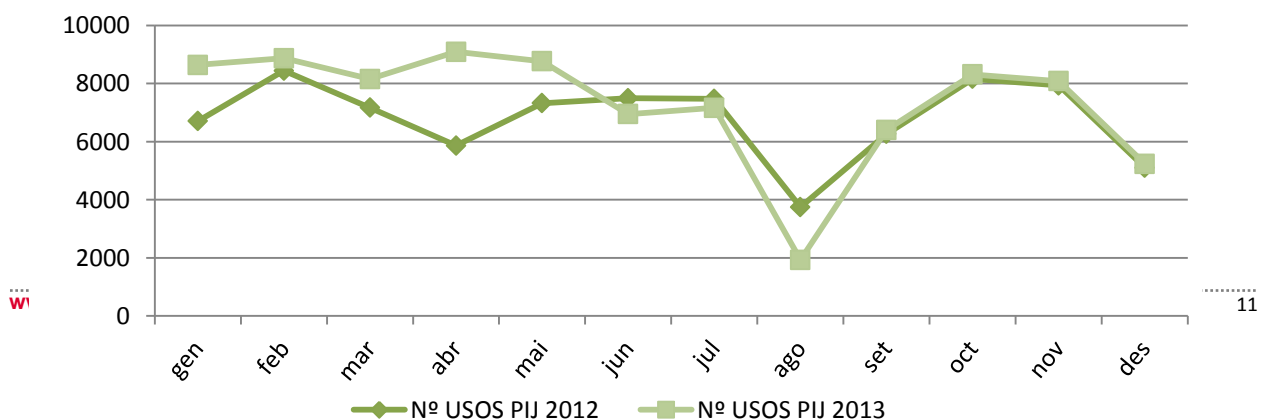


COMPARATIVA USOS XPIJ 2012 – 2013

Usos XPIJ

	Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Des	Total
2012	6.704	8.441	7.171	5.861	7.326	7.494	7.475	3.746	6.267	8.163	7.938	5.100	81.686
2013	8.643	8.872	8.156	9.093	8.768	6.949	7.165	1.927	6.404	8.313	8.082	5.236	87.608

EVOLUCIÓ USOS XPIJ 2012-13



EVOLUCIÓ DE LES ASSESSORIES DE LA XPIJ 2012-2013

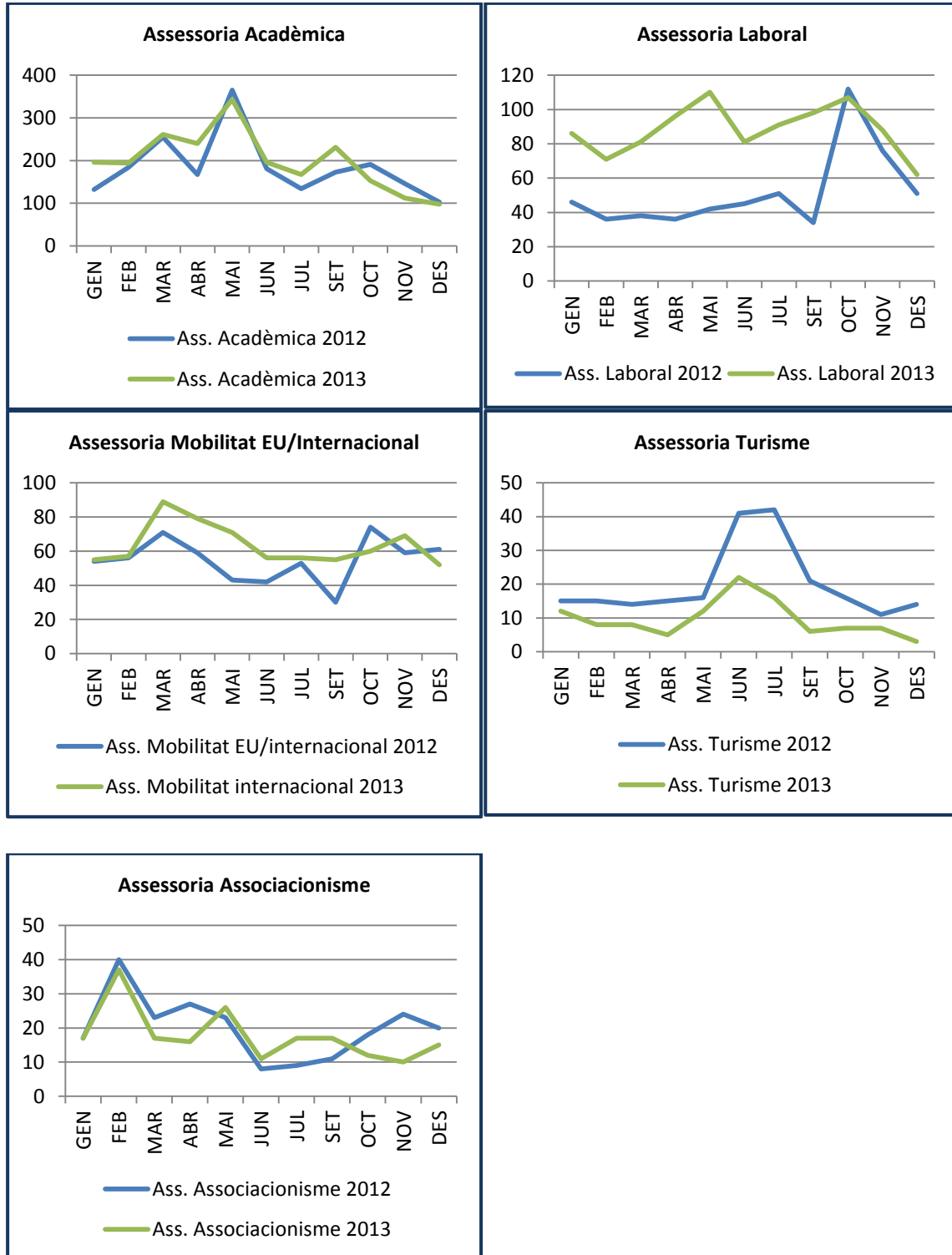
		Gen	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Set	Oct	Nov	Des	Tot
Ass. Acadèmica	2012	132	184	255	167	365	181	134	173 ⁽¹⁾	191	146	103	1858
	2013	196	194	261	240	343	196	167	231	153	112	98	2191
Ass. Laboral	2012	46	36	38	36	42	45	51	34	112 ⁽²⁾	76	51	455
	2013	86 ⁽⁴⁾	71	81	96	110	81	91	98	107	88	62	885
Ass. Mobilitat EU / Internacion al	2012	54	56	71	59	43	42	53	30	74 ⁽³⁾	59	61	528
	2013	55	57	89	79	71	56	56	55	60	69	52	699
Ass. Turisme	2012	15	15	14	15	16	41	42	21	16	11	14	220
	2013	12	8	8	5	12	22	16	6	7	7	3	106
Ass. Associacio nisme	2012	17	40	23	27	23	8	9	11	18	24	20	220
	2013	17	37	17	16	26	11	17	17	12	10	15	195

(1) Nova assessoria acadèmica al PIJ Ciutat Vella

(2) Noves assessories laborals als PIJ Sants, Gràcia, Sarrià, Sant Martí i Les Corts

(3) Canvi de nom de l'assessoria de mobilitat (passa d'Europea a internacional) i noves assessories als PIJ Horta, Antena Clot (Sant Martí) i CIAJ / (4) Nova assessoria laboral al PIJ Ciutat Vella

COMPARATIVA ASSESSORIES 2012 – 2013



» **04.2. Assessorament laboral**

Total usuaris atesos pel servei en el 2013

ACTIVITAT	ESPAI	USUARIS
ACCIONS FORMATIVES	PIJs de BARCELONA	72
	CIAJ	261
ASSESSORIES LABORALS	PIJ Garcilaso	88
	PIJ Horta-Guinardó	77
	PIJ Sants-Montjuïc	115
	PIJ Gràcia	101
	PIJ Sarrià-Sant Gervasi	61
	PIJ Sant Martí	90
	PIJ Les Corts	96
	TOTAL USUARIS	889
TOTAL USUARIS		961 USUARIS

Destacar que totes les ateses en aquest servei són sempre presencials, només en casos puntuals i/o excepcionals s'atén a través del telèfon. El que sí que es fa quan la consulta ho requereix, és un posterior contacte via correu electrònic per tal d'acabar de lliurar la informació pertinent. Cal destacar que a data d'avui s'han atès **83 consultes via correu electrònic** d'usuaris que tenien algun dubte després d'haver assistit a l'assessoria personalitzada o bé necessitaven alguna mena de material complementari. Durant aquest any continua havent un elevat nombre d'usuaris que temps després d'haver realitzat la consulta s'han tornat a posar en contacte amb l'assessoria laboral per tal de concertar una segona cita amb motiu d'una nova consulta. A través del seguiment o suport que es fa amb els usuaris via correu electrònic i el nombre d'usuaris que demanen una segona assessoria podem afirmar que molta gent té el servei com a referent per a resoldre els seus dubtes relacionats amb el món laboral.

A continuació, es realitza un anàlisi en profunditat de les diferents activitats desenvolupades durant el 2013. Per altra banda, a través de les bases de dades elaborades durant aquest any, es realitza un recull d'informació del tipus de perfil jove que arriba als nostre servei i d'aquesta manera es

dibuixa un perfil de les persones ateses i es fa una comparativa amb els anys anteriors. D'aquesta manera es vol mostrar l'evolució del servei laboral als diferents PIJ' s de Barcelona.

TAULES RESUMS D'OCUPACIÓ D'ASSESSORIES LABORALS A CADA PUNT D'INFORMACIÓ JUVENIL DE BARCELONA

CIAJ

ANY 2013	GEN	FEBR	MAR	ABRIL	MAI	JUNY	JULI	AGO	SETE	OCT	NOV	DES	TOTAL
Cites disponibles	37	37	40	40	30	30	50	-	50	40	40	50	444
Usuaris	17	18	26	24	23	14	28	-	34	27	28	22	261
Absències	-	6	7	17	8	13	15	-	9	8	10	7	100
% ocupació real	46%	49%	65%	60%	77%	47%	56%	-	68%	68%	70%	44%	59%
% ocupació Cites	46%	65%	83%	102,5%	103%	90%	86%	-	86%	88%	95%	58%	81%

PIJ GARCILASO

ANY 2013	GEN	FEBR	MARÇ	ABR	MAI	JUNY	JULI	AGO	SETE	OCT	NOV	DES	TOTAL
Cites disponibles	16	16	16	13	16	16	20	-	12	20	20	12	177
Usuaris	8	6	7	10	13	4	5	-	7	10	10	8	88
Absències	-	0	2	1	7	3	2	-	1	7	3	5	31
% ocupació real	50%	37,5%	44%	77%	81%	25%	25%	-	58%	50%	50%	67%	50%
% ocupació Cites	50%	37,5%	56,5%	85%	125%	44%	35%	-	67%	85%	65%	108%	67%

PIJ HORTA

ANY 2013	GEN	FEBR	MARÇ	ABR	MAI	JUNY	JULI	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Cites disponibles	16	16	12	13	20	16	16	-	16	20	16	12	173

Usuaris	9	3	2	7	11	11	5	-	5	9	11	4	77
Absències	-	1	1	5	4	3	5	-	1	5	4	3	32
% ocupació real	56%	19%	17%	54%	55%	69%	31%	-	31,25%	45%	69%	33%	44,5%
% ocupació Cites	56%	25%	25%	92,5%	75%	87,5%	62,5%	-	37,5%	70%	94%	58%	63%

PIJ SANTS

ANY 2013	GEN	FEBR	MARÇ	ABR	MAI	JUNY	JULI	AGO	SETE	OCT	NOV	DES	TOTAL
Cites disponibles	16	16	16	20	16	14	20	-	12	20	16	12	178
Usuaris	11	12	12	12	8	10	13	-	8	13	8	8	115
Absències	-	5	3	7	8	7	4	-	3	4	8	2	51
% ocupació real	69%	75%	75%	60%	50%	72%	65%	-	67%	65%	50%	67%	65%
% ocupació Cites	69%	106%	94%	95%	100%	121%	85%	-	92%	85%	100%	83%	93%

PIJ SARRIÀ

ANY 2013	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCT	NOV	DES	TOTAL
Cites disponibles	20	16	16	16	16	16	20	-	12	20	16	12	180
Usuaris	5	6	2	5	10	8	5	-	8	9	3	0	61
Absències	-	0	0	2	3	2	0	-	1	2	1	1	12
% ocupació real	25%	37,5%	12,5%	31%	62,5%	50%	25%	-	67%	45%	19%	0%	33,8%
% ocupació Cites	25%	37,5%	12,5%	44%	81%	62,5%	25%	-	75%	55%	25%	8%	40,55%

PIJ SANT MARTÍ

ANY 2013	GE	FEBR	MAR	AB	MAI	JUNY	JUL	AG	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
----------	----	------	-----	----	-----	------	-----	----	-----	-----	-----	-----	-------

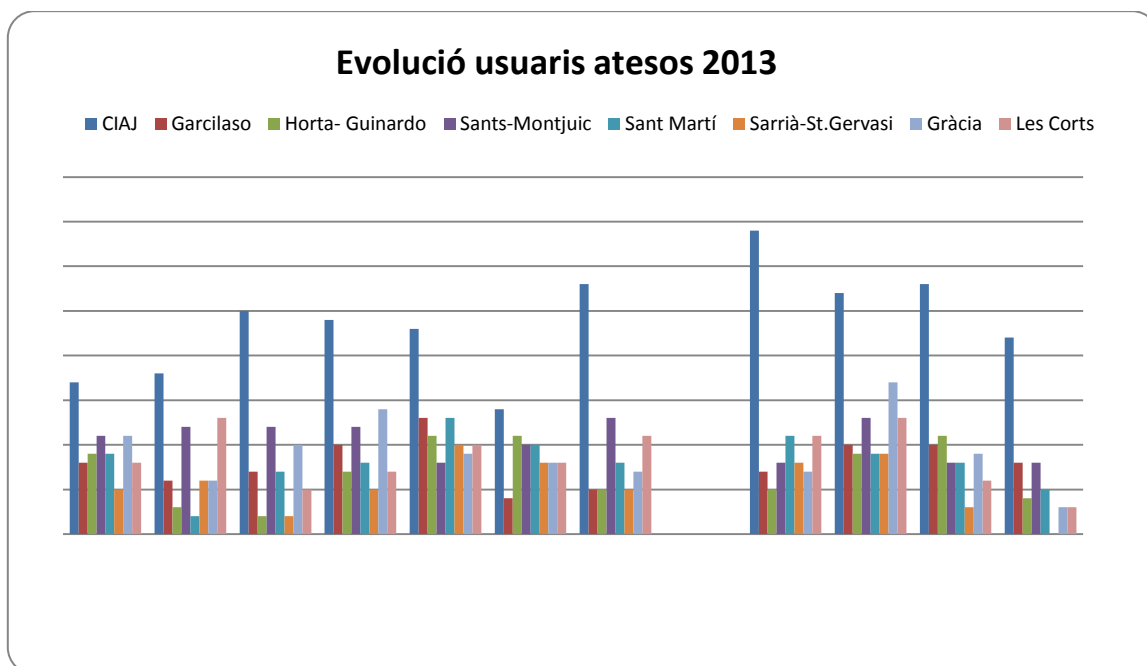
	N		Ç	R			I	O					
Cites disponibles	20	16	12	16	20	16	16	-	16	20	16	12	180
Usuaris	9	2	7	8	13	10	8	-	11	9	8	5	130
Absències	-	1	1	6	4	3	4	-	3	2	1	1	26
% ocupació real	45%	12,5%	59%	50%	65%	63%	50%	-	69%	45%	50%	42%	72%
% ocupació Cites	45%	19%	67%	87,5%	85%	81,5%	75%	-	87,5%	55%	56%	50%	87%

PIJ GRÀCIA

ANY 2013	GEN	FEBR	MARÇ	ABR	MAI	JUNY	JULI	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Cites disponibles	16	16	16	20	10	13	16	-	12	20	16	12	107
Usuaris	11	6	10	14	9	8	7	-	7	17	9	3	101
Absències	-	0	0	2	2	2	5	-	2	2	3	1	19
% ocupació real	69%	37,5%	63%	70%	90%	62%	44%	-	58%	85%	56%	25%	94%
% ocupació Cites	69%	37,5%	63%	80%	110%	77%	75%	-	75%	95%	75%	33%	112%

PIJ LES CORTS

ANY 2013	GEN	FEBR	MARÇ	ABR	MAI	JUNY	JULI	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Cites disponibles	20	16	12	16	17	16	16	-	16	20	16	12	113
Usuaris	8	13	5	7	10	8	11	-	11	13	6	3	96
Absències	-	0	0	3	1	2	1	-	1	6	0	2	16
% ocupació real	40%	81%	42%	44%	59%	50%	69%	-	69%	65%	37,5%	25%	85%
% ocupació Cites	40%	81%	42%	62,5%	65%	62,5%	75%	-	75%	95%	37,5%	42%	99%

REPRESENTACIÓ GRÀFICA DE L'EVOLUCIÓ MENSUAL DE CADA CENTRE

RESUM D'ASSESSORIES LABORALS DIFERENCIADES PER SEXE

ACTIVITAT	ESPAI	DONES	HOMES
ASSESSORIES LABORALS	CIAJ	131	130
	PIJ Garcilaso	45	43
	PIJ Horta-Guinardó	37	40
	PIJ Sants-Montjuic	59	56
	PIJ Gràcia	62	39
	PIJ Sarrià-Sant Gervasi	32	29
	PIJ Sant Martí	37	53
	PIJ Les Corts	52	44
TOTAL USUARIS		455 USUARIS	434 USUARIS



RESUM D'ASSESSORIES LABORALS DIFERENCIADES PER EDAT

ASSESSORIES LABORALS	ESPAI	16 – 20 anys	21 – 25 anys	26 -30 anys	31 – 35 anys	Més de 35 anys
	CIAJ	46	85	80	47	3
	PIJ Garcilaso	16	28	23	21	0
	PIJ Horta - Guinardó	25	17	19	15	1
	PIJ Sants - Montjuïc	43	31	15	26	0
	PIJ Gràcia	20	29	30	22	0
	PIJ Sarrià- Sant Gervasi	15	20	13	12	1
	PIJ Sant Martí	16	32	20	18	4
	PIJ Les Corts	23	29	22	20	2
TOTAL USUARIS:		204	271	222	181	11

TAULA RESUM DE LES NACIONALITATS DELS USUARIS

ASSESSORI ES LABORALS	ESPAI	ESPANYOL S	COMUNITARIS	EXTRACOMUNITARI
	CIAJ	147	21	93
	PIJ Garcilaso	51	8	29
	PIJ Horta - Guinardó	50	3	24
	PIJ Sants - Montjuïc	73	2	40
	PIJ Gràcia	75	10	16
	PIJ Sarrià- Sant Gervasi	52	3	6
	PIJ Sant Martí	64	1	25
	PIJ Les Corts	64	4	28

TOTAL USUARIS:	576	52	261
-----------------------	------------	-----------	------------

TAULA RESUM DE LA SITUACIÓ LABORAL DELS USUARIS

ASSESSORI ES LABORALS	ESPAI	TREBALLAN T	ATURATS	ESTUDIANT
	CIAJ	61	142	58
	PIJ Garcilaso	51	21	16
	PIJ Horta - Guinardó	17	35	25
	PIJ Sants - Montjuïc	8	56	51
	PIJ Gràcia	34	43	24
	PIJ Sarrià- Sant Gervasi	17	24	20
	PIJ Sant Martí	9	70	11
	PIJ Les Corts	30	39	27
TOTAL USUARIS:	227	430	232	

TAULA RESUM DEL NIVELL FORMATIU DELS USUARIS

ASSES SORIES LABOR ALS	ESPAI	Prim.	ESO	CFGM	CFGS	BATX	UNIV.
	CIAJ	28	55	14	31	29	104
	PIJ Garcilaso	0	32	8	13	11	24
	PIJ Horta - Guinardó	3	23	9	6	11	25
	PIJ Sants - Montjuïc	6	37	14	12	18	28

	PIJ Gràcia	6	17	11	10	14	43
	PIJ Sarrià- Sant Gervasi	1	9	1	5	9	36
	PIJ Sant Martí	20	27	13	10	5	15
	PIJ Les Corts	20	13	6	8	4	45
	TOTAL USUARIS:	84	213	76	95	101	320

ACCIONS FORMATIVES

A banda de les assessories individuals, una altra manera d'assolir aquest objectiu és la realització d'accions formatives a través de les quals s'informa a l'usuari sobre un tema determinat i relacionat directament amb el món sociolaboral.

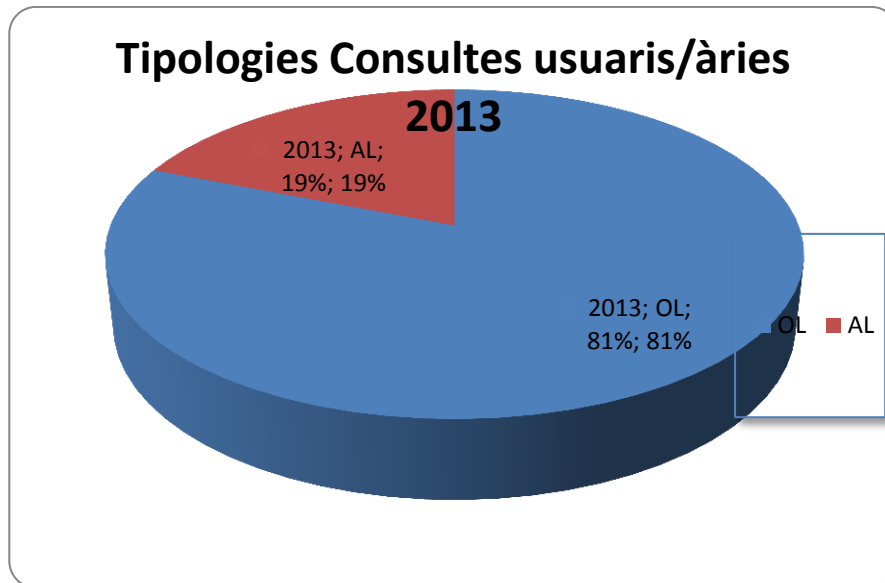
Metodològicament, aquestes activitats estan plantejades com a dinàmiques participatives en què els joves esdevinguin coprotagonistes i agents actius en la construcció dels continguts tractats, més que agents passius merament receptors d'uns continguts prèviament elaborats per algú altre. I és que partim del supòsit que és d'aquesta manera com hi ha possibilitat d'un intercanvi fructífer veritablement transformador, que s'allunya del rol d'alumne habitual a l'educació reglada, i que estimula la receptivitat del jove.

Dins el ventall de xerrades disponibles trobem: Trobar la primera feina, Mercat de treball i formació, Treball a l'estiu, Practica l'entrevista, CV's creatius, Noves tendències de Recerca de feina, Drets i Deures laborals i Com i on cerca feina.

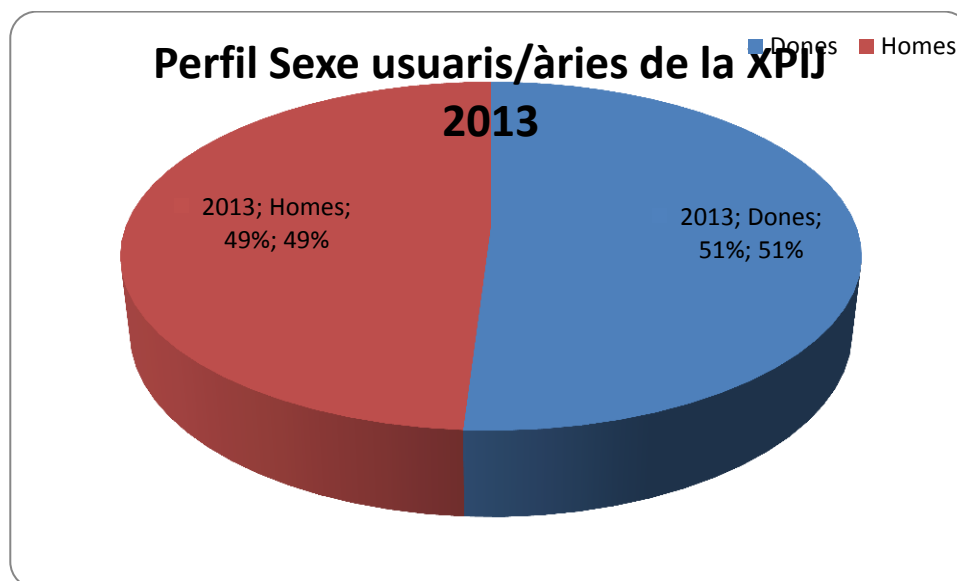
Cal destacar, que aquest any 2013 Barcelona Activa ha engegat el programa de Barcelona Treball Joves. La nostra entitat ha assumit un gran número d'activitats destinades a donar suport a la recerca de feina de joves d'entre 16 i 35 anys, dins d'aquest programa. És per aquest motiu, que el nombre de xerrades fetes a la Xarxa de Punts Juvenils de Barcelona durant aquest any 2013 s'ha vist reduït.

PERFIL USUARI BARCELONA CIUTAT

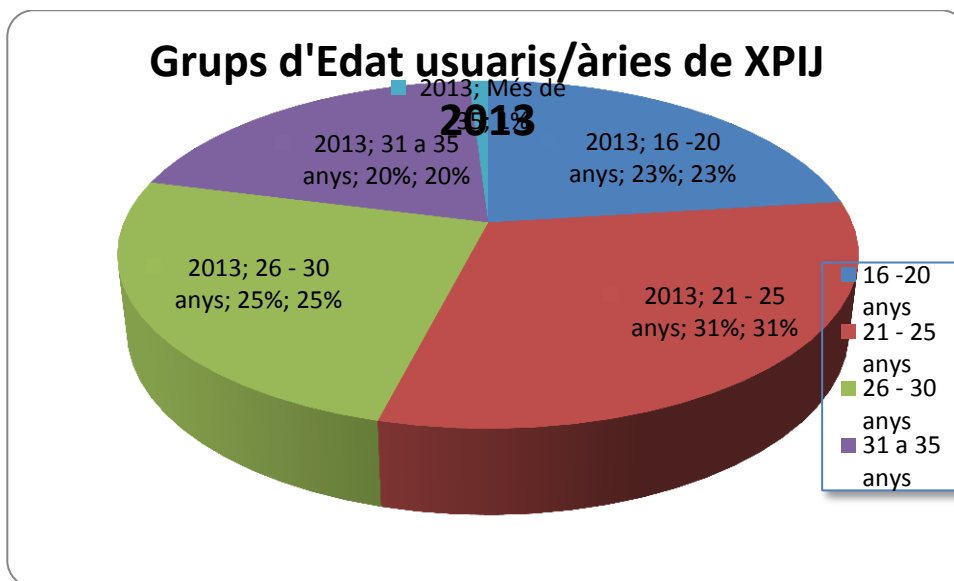
TIPOLOGIA DE LES CONSULTES



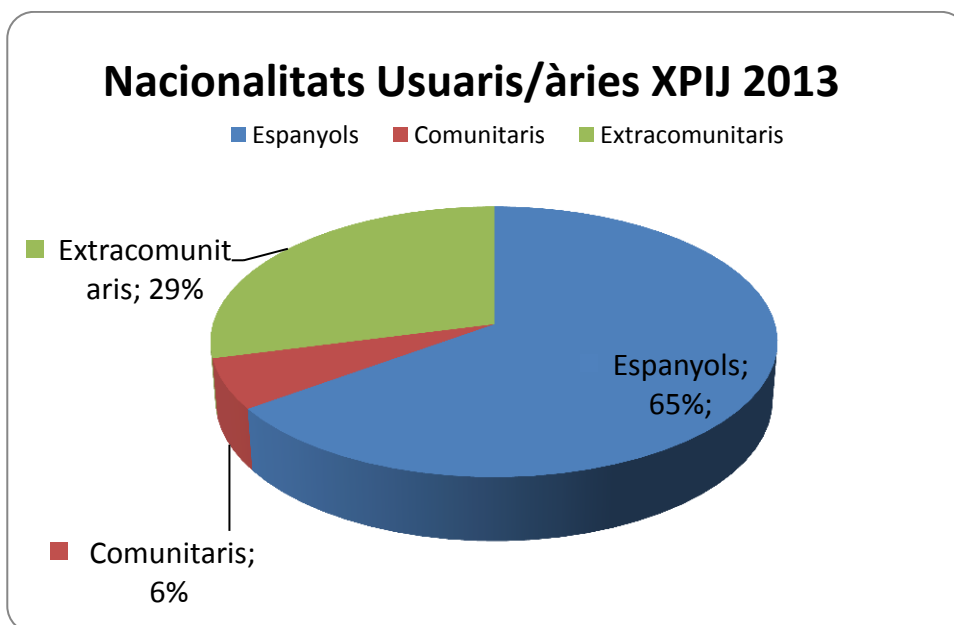
SEXE



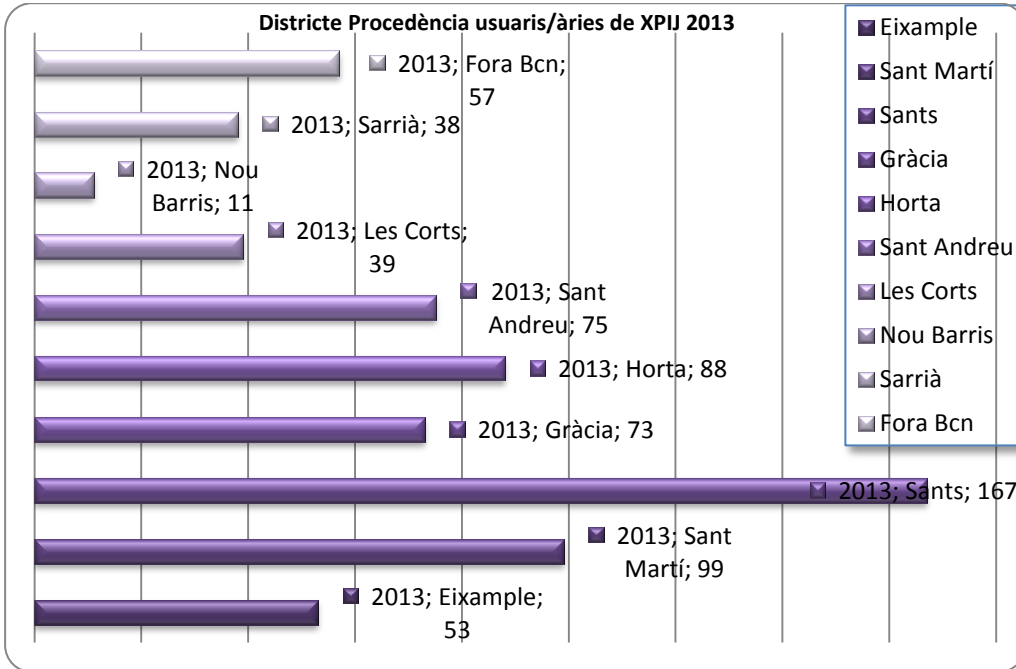
EDAT



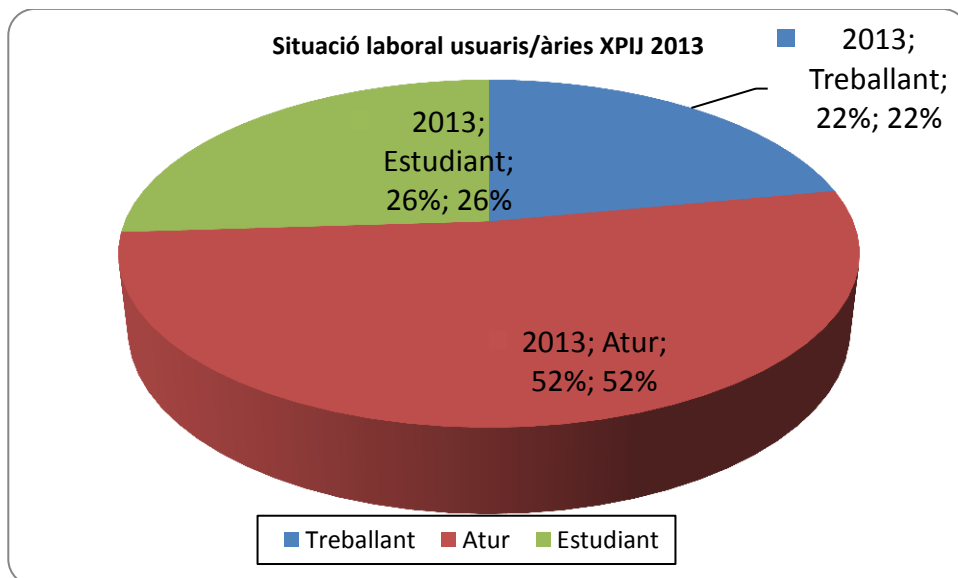
NACIONALITAT

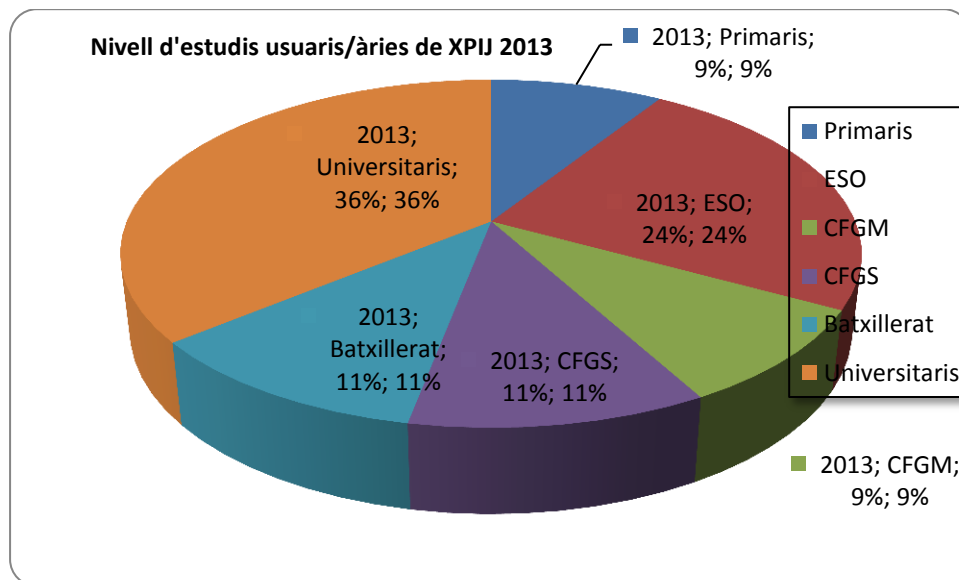


DISTRICTE DE RESIDÈNCIA



SITUACIÓ LABORAL

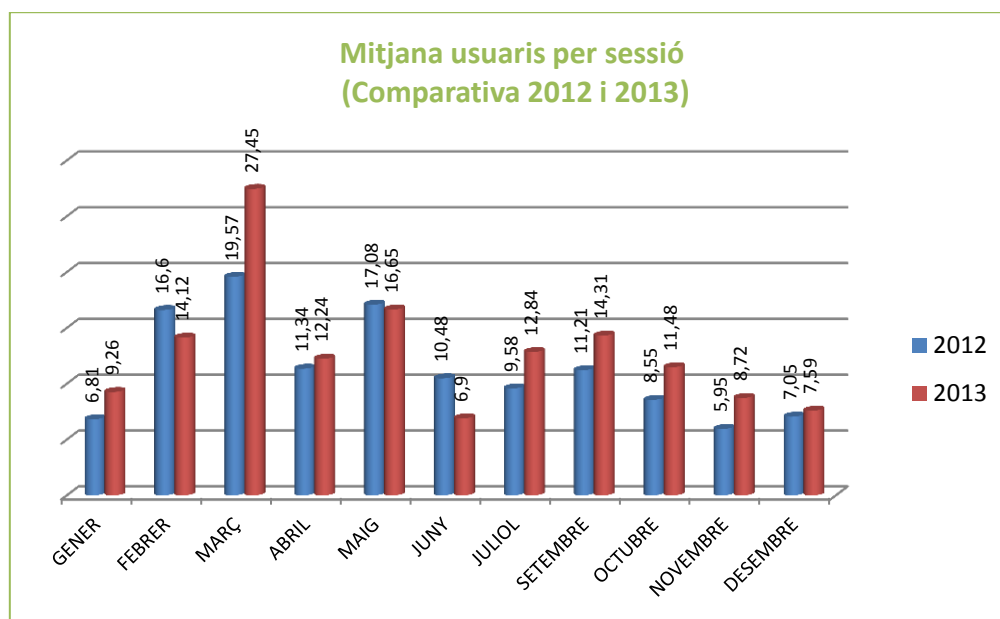


NIVELL FORMATIU

» 04.3. Centre assessorament acadèmic per a joves (CAAJ).

A continuació es mostren les dades quantitatives totals de les consultes i activitats realitzades per part del servei del CAAJ, referents a l'any 2013, ja sigui en el propi equipament o descentralitzat en altres serveis.

INDICADORS CAAJ	ANY 2012	ANY 2013
Usuaris Assessorament:	1.068	1.164
• Assessories acadèmiques CAAJ	1.013	988
• Assessories PIJ Sant Martí	39	70
• Assessories PIJ Ciutat Vella	16	97
• Assessories Acredita't al CAAJ	No en servei	9
<i>Mitjana d'assessories per sessió</i>	<i>4,04</i>	<i>4,34</i>
Usuaris Activitats CAAJ	600	783
Usuaris Informacions:	1.331	1.779
• Consultes presencials	161	454
• Consultes via telèfon	931	1.049
• Consultes via mail	239	276
<i>Mitjana d'usuaris per sessió</i>	<i>11,35</i>	<i>13,90</i>
Us recursos:	1.279	1.707
• Accés Internet	539	767
• Autoconsulta de carpetes	33	43
• Fulletons	679	815
• Taulell d'anuncis	28	82
TOTAL USUARIS	2.999	3.726

INDICADORS WEB IN-FORMA'T	ANY 2012	ANY 2013
• Nombre de visites	38.765	64.765
• Nombre d'usuaris diferents	30.357	53.018
• Nombre de visualitzacions	214.967	255.259

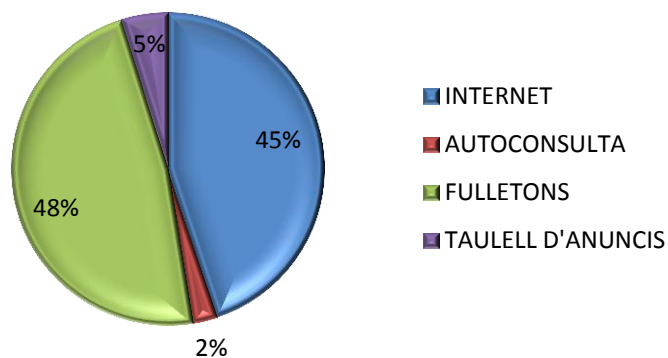


Podem observar que, pel que fa a activitats grupals, ha augmentat el nombre d'assistents a aquestes (783 respecte els 600 joves participants el 2012). Es continuen atenent col·lectius que fan la demanda directa o a través d'algun altre servei, com el Pla Jove del Consorci d'Educació o els Educadors de carrer (APC's). Ens trobem amb grups d'UECs, Centres Oberts, Escoles d'Adults, Centres d'Ensenyament... que necessiten que se'ls faci alguna xerrada informativa sobre itineraris acadèmics o ajuts a tràmits (preinscripcions, matrícules...).

També han augmentat els usuaris d'informacions per qualsevol de les tres vies establertes (presencials, telèfon i mail), de les 1331 consultes del 2012 a les 1779 d'aquest últim any.

Si ens centrem únicament en les assessories acadèmiques veurem que el nombre d'atencions individuals per sessió ha disminuït respecte al 2012, passant d'una mitjana de 4,04 el 2012 a 3,68 el 2013. Aquesta lleu disminució de les assessories presencials es compensa amb un lleu augment d'atencions telefòniques i via mail. Aquest fet es pot explicar com una consolidació del CAAJ com a servei de ciutat que fa que, els usuaris més llunyans territorialment, molts cops no arribin a assistir presencialment i utilitzin altres vies. Sense oblidar que, com a centre especialitzat, ens arriben les consultes més específiques que no han pogut ser ateses des dels PIJs de la ciutat. En l'actualitat, les vies d'arribada dels nostres usuaris són, sobretot, de la Oficina d'Escolarització del CEB i dels PIJs.

USOS RECURSOS



Com és ja habitual els recursos més utilitzats segueixen essent els fulletons informatius (48%) i la consulta a través d'internet (45%), que generalment són mediats per les assessores quan es fan les atencions individualitzades. Per aquest mateix fet, el nombre d'usos del taulell d'anuncis i l'autoconsulta és tan baix, es tracta de dos tipus de recursos que se solen fer servir de manera autònoma.

PERFIL DELS USUARIS I TIPOLOGIA DE LA CONSULTA

Aquestes són les dades quantitatives que s'extreuen sobre el **perfil dels usuaris** i la **tipologia de la consulta** d'aquest any:

	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
EDAT												
<14	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
15	3	3	9	3	1	1	1	2	2	0	5	30
16	3	15	10	10	12	4	3	12	4	7	7	87
17	11	9	13	19	24	8	9	8	10	3	10	124



	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
18	7	5	16	16	27	15	7	10	4	5	2	114
19	6	9	14	18	17	18	6	22	3	5	2	120
20	6	4	13	11	9	12	6	7	2	6	2	78
21	2	2	0	7	11	6	0	7	3	1	3	42
22	1	1	3	4	3	4	4	8	3	5	1	37
23	6	4	2	3	8	3	3	6	5	4	1	45
24	0	6	1	2	7	1	2	1	4	7	2	33
25	1	1	0	0	4	3	1	5	2	4	2	23
26	3	3	2	4	9	3	2	5	6	1	0	38
27	2	3	0	3	3	0	0	5	2	1	0	19
28	3	0	0	2	3	0	4	2	2	1	0	17
29	1	1	1	5	1	0	7	0	1	11	1	29
>29	13	8	3	9	13	11	43	22	21	0	6	149
GÈNERE												
HOMES	38	33	51	67	79	47	33	52	32	36	22	490
DONES	30	41	36	49	74	42	65	70	44	25	22	498
SITUACIÓ LABORAL/FORMATIVA												
ESTUDIA	27	44	63	66	80	47	30	46	17	24	27	471
ESTUDIA I TREBALLA	1	4	0	5	2	0	1	3	0	0	0	16
TREBALLA	16	11	5	15	39	16	49	31	33	19	6	240
NI ESTUDIA NI TREBALLA	24	15	19	30	32	26	18	42	26	18	11	261
NS/NC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
RESIDÈNCIA												
HORTA-GUINARDÓ	32	51	61	63	93	63	42	67	46	25	18	561
NOU BARRIS	3	5	4	6	6	4	14	10	2	8	6	68
GRÀCIA	2	0	3	2	9	2	3	3	4	2	2	32
SANT MARTÍ	2	3	4	8	9	3	3	10	3	6	3	54
LES CORTS	2	0	1	1	0	2	3	3	0	1	1	14
EIXAMPLE	4	2	3	4	6	6	4	3	5	3	3	43
SARRIÀ-SANT GERVASI	0	1	1	2	0	1	1	2	0	1	0	9
SANTS-MONTJUÏC	5	4	2	3	2	1	8	1	5	1	0	32
SANT ANDREU	9	1	3	7	7	2	7	6	4	1	2	49
CIUTAT VELLA	3	2	2	10	5	2	4	7	4	8	5	52
ALTRES MUNICIPIS	6	5	3	10	16	3	9	10	3	5	4	74
TIPOLOGIA DE LA CONSULTA												
PQPI	1	5	10	8	14	3	3	6	5	4	4	63
ESO	1	17	3	3	8	4	1	8	5	2	3	55
BATXILLERAT	4	13	8	25	6	2	1	11	3	2	10	85
FORMACIÓ PROFESSIONAL	31	48	69	67	119	54	29	48	34	30	22	551
UNIVERSITAT	15	25	15	24	44	19	16	17	13	14	13	215
PROVES	19	32	53	26	46	24	11	46	31	12	15	315
HOMOLOGACIONS	8	7	6	8	10	2	4	14	6	3	3	71
FORMACIÓ OCUPACIONAL	20	14	6	4	8	3	9	23	11	11	7	116

	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL
BEQUES I AJUTS	3	4	4	3	4	6	2	13	1	0	0	40
ALTRES ESTUDIS	18	9	30	18	16	13	78	25	26	20	13	266

**Dades referides a assessoraments realitzats des del CAAJ*

A continuació, exposem les dades totals del 2012 i 2013 per fer una comparativa d'aquests dos últims anys:

EDAD	ANY 2012	ANY 2013
<14	8	2
14	3	1
15	33	30
16	91	87
17	132	124
18	126	114
19	115	120
20	77	78
21	64	42
22	32	37
23	36	45
24	25	33
25	24	23
26	16	38
27	13	19
28	19	17
29	25	29
>29	174	149

GÈNERE	ANY 2012	ANY 2013
Homes	519	490
Dones	494	498

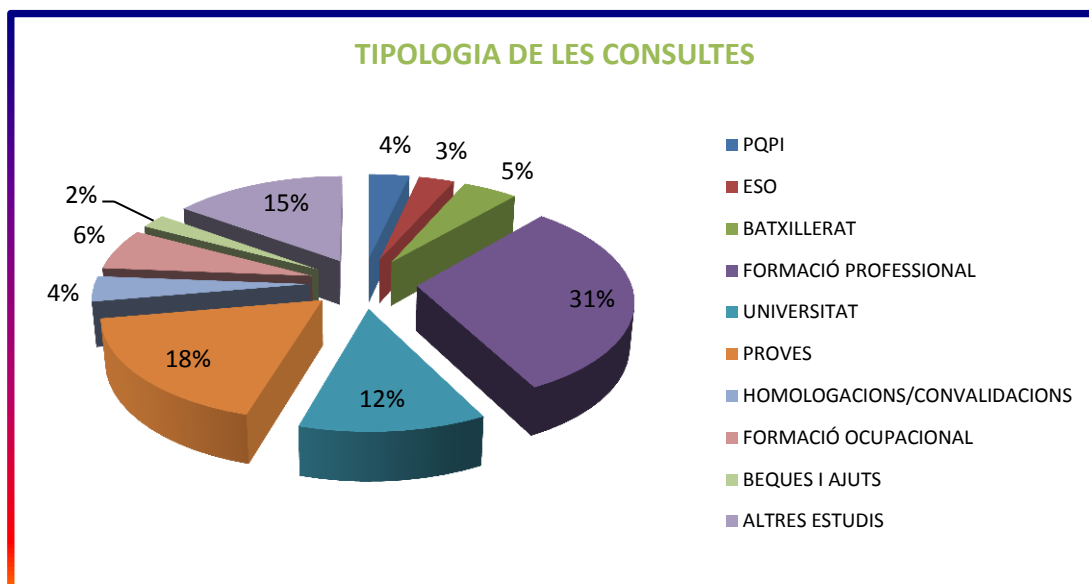
SITUACIÓ FORMATIVA/LABORAL	ANY 2012	ANY 2013
Estudia	447	471
Estudia i treballa	42	16
Treballa	172	240
Ni estudia ni treballa	352	261

<i>RESIDÈNCIA</i>	<i>ANY 2012</i>	<i>ANY 2013</i>
Horta-Guinardó	612	561
Nou Barris	72	68
Gràcia	33	32
Sant Martí	25	54
Les Corts	15	14
Eixample	41	43
Sarrià- Sant Gervasi	10	9
Sants- Montjuïc	35	32
Sant Andreu	31	49
Ciutat Vella	57	52
Altres municipis	82	74

<i>TIPOLOGIA DE LA CONSULTA</i>	<i>ANY 2012</i>	<i>ANY 2013</i>
PQPI	76	63
ESO	46	55
Batxillerat	52	85
Formació Professional	582	551
Universitat	197	215
Proves	367	315
Homologacions/Convalidacions	59	71
Formació Ocupacional	87	116
Beques i Ajuts	20	40
Altres Estudis	179	266

Pel que fa al perfil dels usuaris, podem observar que el perfil majoritari és el d'un/a jove d'entre 16 i 20 anys (54%) del districte d'Horta-Guinardó (57%) i que està estudiant. Aquest perfil coincideix amb el del jove estudiant que es troba en el moment de decidir el seu itinerari acadèmic perquè es troba en un moment de canvi d'etapa educativa (final ESO o Batxillerat majoritàriament). El fet que la majoria de joves vinguin del districte d'Horta-Guinardó, l'interpretem com un coneixement del servei per part dels agents educatius del territori per la llarga trajectòria de treball conjunt en anys anteriors i també, per una simple qüestió de proximitat al servei. Recordem que la gran majoria de consultes que arriben al CAAJ a través del telèfon i mail són d'altres districtes i municipis i no es comptabilitzen en aquestes dades.

També trobem un gran grup de joves en situació formativo-laboral de no treballar ni estudiar (26,5%) i de >29 anys (15%). Aquestes dades, es mantenen bastant estables respecte a anys anteriors, tot i que s'intueix un lleuger descens de totes dues .



Assessories acadèmiques. (En aquest gràfic no estan comptabilitzades les informacions presencials, telefòniques i via mail)

Si ens fixem en la tipologia de les consultes, veiem que gairebé un 50% de les consultes que ens arriben fan referència als cicles formatius (Del 18% de consultes de proves, la majoria són proves d'accés a CFGM i CFGS). Com a novetat respecte a anys anteriors augmenta en 4 punts la demanda d'assessorament d'altres estudis (15%), ocupant el segon lloc. En aquest últim grup s'inclouen els estudis d'idiomes, formació no reglada i el procés Acredita't, entre d'altres. El fet que el 2013 s'obris una convocatòria del procés d'acreditació de competències explica, en gran part, aquest augment. Passen a ocupar el tercer lloc les consultes sobre estudis universitaris (12%). Com a categories amb més baixa demanda trobem Beques i ajuts (2%) i E.S.O. (3%) i PQPI, seguint amb la tendència d'anys anteriors.

