

INFORME FINAL

Resultats del procés participatiu

Xarxa Òmnia 2019

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials

 20 anys Xarxa òmnia
1999-2019

© Departament de Drets Socials, 2021

Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària

Passeig de Taulat, 266-270

08019 Barcelona

El procés participatiu s'ha dut a terme amb el suport de:



1a edició electrònica: juliol de 2021



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement - No Comercial - Sense Obres Derivades 4.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que es reconeguin l'autoria i l'editor i no se'n faci un ús comercial. No és permesa la transformació d'aquesta obra per generar una nova obra derivada.

Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Drets Socials al nostre [catàleg de publicacions](#).

SUMARI

Introducció.....	6
Objectius del procés participatiu.....	7
Eixos del debat.....	8
Eix 1: Línies de treball del programa Òmnia.....	8
Eix 2: Rols dels actors del programa Òmnia	8
eix 3: metodologia d'intervenció comunitària i treball en xarxa	8
Eix 4: Lluitar contra l'exclusió social mitjançant l'ús de les TIC.....	8
Metodologia	8
Fases del procés de participació.....	8
Fase 1. Disseny del procés	9
Fase 2. Diagnosi i anàlisi d'impacte	9
Fase 3. Participació	12
Fase 4. Anàlisi d'aportacions i presentació de resultats	13
Fase 5. Retorn.....	13
Estructura i dinàmica dels debats	13
Sessions presencials	13
Sessions autogestionades.....	14
Participació en línia.....	14
Dades de participació	15
Dades segons el tipus de sessions	15
Dades de participants	16
Sessions presencials al territori	16
Sessions autogestionades.....	18
Resultats i conclusions dels debats	19
Eix 1: Línies de treball	20
Propostes destacades de futur.....	20
E.1.1 Aprenentatge.....	21
E.1.2 Ocupabilitat	23
E.1.3 Acció comunitària	23
E.1.4 Replantejament de les línies de treball	25

eix 2: rols dels diferents agents	27
Propostes destacades de futur	27
E.2.1 Administració pública (DGACC i altres departaments)	28
E.2.2 Entitats gestores	29
E.2.3 Personal dinamitzador	30
E.2.4 Participants	32
Eix 3: Metodologia d'intervenció comunitària i treball en xarxa	34
Propostes destacades de futur	34
E.3.1 Treball transversal i estratègia comunitària del territori	35
E.3.2 Xarxa Òmnia connectada.....	37
Eix 4: Les TIC com a eina de transformació social	38
Propostes destacades de futur	38
E.4.1 Usos aplicats de les TIC (activitats específiques).....	39
E.4.2 Recursos i eines tecnològiques.....	40
E.4.3 Estratègies	43
Eix transversal: Comunicació i difusió	44
E.5.1 Comunicació interna inclusiva	44
E.5.2 Difusió del Punt Òmnia (comunicació externa).....	45
E.5.3 Pla de comunicació institucional i estratègic	45
Aportacions de col·lectius i espais específics	46
Infants i joves.....	46
Centres penitenciaris.....	47
Eix 1: Les línies de treball.....	47
Eix 2: El rol dels diferents actors.....	48
Eix 3: Metodologia d'intervenció comunitària i treball en xarxa	48
Eix 4: Les TIC com a eina de transformació social	48
Resultats dels qüestionaris d'avaluació.....	49
Sessions presencials	49
Característiques de les persones participants que han respost els qüestionaris d'avaluació.....	49
Resultats de la valoració del procés participatiu per part de les persones participants.....	55

Sessions autogestionades.....	62
Característiques de les persones participants que han respost els qüestionaris d'avaluació.....	62
Resultats de la valoració del procés participatiu per part de les persones participants.....	64
ANNEXOS	69

INTRODUCCIÓ

La Xarxa Òmnia és un programa universal d'intervenció social que, amb l'ús de les eines TIC, pretén millorar i afavorir, tant individualment com col·lectivament, la inclusió i la vinculació de les persones a la comunitat.

ELS OBJECTIUS DEL PROGRAMA ÒMNIA SÓN:

- Enfortir l'autonomia de les persones mitjançant l'ús de les TIC.
- Desenvolupar-ne les capacitats.
- Afavorir-ne la vinculació a la comunitat.
Potenciar-ne la inclusió social i millorar-ne l'ocupabilitat.



Aquest programa **disposa d'una xarxa de 113 punts**, que són espais amb dinamitzadors i dinamitzadores en els quals les persones i les entitats de l'entorn poden fer ús de la tecnologia per crear vincles, coneixements i experiències de relació.

Mitjançant projectes que apliquen les TIC com a eina per lluitar contra l'exclusió social, els punts Òmnia són espais de socialització i de trobada.

L'any 2019, **el programa Òmnia ha complert vint anys**, i en tot aquest temps ha aconseguit consolidar-se com un referent als territoris on s'ubica.

Al llarg d'aquests anys, la societat i els barris han canviat les formes d'encarar els nous reptes socials: el protagonisme de la ciutadania per millorar els barris s'ha convertit en un element imprescindible.

El programa Òmnia no ha estat aliè a aquests canvis i, per la seva proximitat amb l'entorn, ha estat un observador privilegiat de la transformació dels barris.

Els diferents actors que han participat en el programa durant aquests anys han estat una peça fonamental perquè Òmnia funcioni correctament i, sobretot, perquè perduri en el temps.

El factor d'exclusió provocat pel coneixement digital insuficient pot afectar persones i grups diversos. Aquesta realitat fa que a la Xarxa Òmnia hi hagi una àmplia diversitat d'usuaris amb situacions i procedències diferents, les quals han de ser una part activa del programa. L'espai Òmnia en redueix les diferències i n'afavoreix la normalització.

Per tant, ara és un bon moment per aturar-se i reflexionar sobre allò que el programa i els punts Òmnia han treballat en aquests anys i de quins canvis han produït en les persones i els territoris; en definitiva, quin impacte han tingut.

Al mateix temps, es vol construir l'Òmnia del futur, adaptat a la nova realitat social i a l'evolució de les TIC: un Òmnia 4.0.

Per aconseguir-ho s'ha impulsat, en col·laboració amb la Direcció General de Participació Ciutadana i Processos Electorals, un [procés participatiu](#) en el qual tots els agents interessats —entitats gestores dels punts Òmnia, persones dinamitzadores, entitats i associacions del teixit social al voltant dels punts Òmnia, les persones usuàries i les administracions vinculades al programa— han pogut reflexionar sobre el seu futur.

Entre el 16 de juliol i el 30 d'octubre de 2019 s'han fet [22 sessions distribuïdes territorialment](#).

En aquestes sessions s'ha treballat amb grups de participants, personal tècnic i joves/infants.

En aquest període també s'ha dinamitzat el [procés virtual](#) a través de la plataforma [participa.gencat.cat](#), amb la finalitat de recollir aportacions en línia, i s'ha facilitat un *kit* per al desenvolupament de sessions autogestionades (se n'han dut a terme 10).

OBJECTIUS DEL PROCÉS PARTICIPATIU

➤ REDEFINIR EL MARC CONCEPTUAL DEL PROGRAMA ÒMNIÀ

Adaptar el marc conceptual —incidint en els objectius, les línies de treball i els actors— a la nova realitat social, les noves necessitats, les noves exclusions, el nou entorn tecnològic i digital i els nous models de governança.

➤ ADQUIRIR APRENENTATGES PER APLICAR EN ALTRES POLÍTIQUES PÚBLIQUES TRANSVERSALS

Extreure bones pràctiques del programa Òmnia amb la finalitat d'aprofundir en la manera de desenvolupar i nodrir les polítiques públiques transversals que fan interaccionar el món digital i les TIC amb els programes per lluitar contra l'exclusió social.

EIXOS DEL DEBAT

El procés participatiu s'ha estructurat en quatre grans eixos temàtics per donar resposta als objectius plantejats:

EIX 1: LÍNIES DE TREBALL DEL PROGRAMA ÒMNIA

Fins ara, per aconseguir els objectius del programa Òmnia, un punt clau era potenciar l'aprenentatge, la inserció social i l'ús comunitari. S'entenia que la correlació d'aquestes tres línies esmentades afavoria la inclusió social. S'han de treballar qüestions com les següents: cal incorporar altres línies de treball? Aquestes línies són suficients? Aquestes línies de treball s'adrecen a integrar socialment col·lectius amb un risc més alt de vulnerabilitat i a enfortir la cohesió social.

EIX 2: ROLS DELS ACTORS DEL PROGRAMA ÒMNIA

Definir els rols dels actors més implicats en el programa —dinamitzadors i dinamitzadores, entitats gestores, Administració pública i persones usuàries— i treballar per empoderar la ciutadania. Quin rol tenen els diferents agents que hi intervenen per materialitzar el programa? Quina és la governança que volem d'aquest programa?

EIX 3: METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA I TREBALL EN XARXA

La Xarxa Òmnia és un programa preventiu, socioeducatiu, comunitari i de suport per a col·lectius que tenen un risc més elevat de vulnerabilitat. Per assolir aquests objectius, el programa Òmnia aplica la metodologia de la intervenció comunitària, que, mitjançant la participació, el treball en xarxa i la transformació social, pretén millorar la qualitat de vida de les persones i construir barris més acollidors i habitables. Com s'ha de relacionar el Punt Òmnia amb el seu entorn?

EIX 4: LLUITAR CONTRA L'EXCLUSIÓ SOCIAL MITJANÇANT L'ÚS DE LES TIC

El programa defineix les TIC com un instrument per assolir una millor inclusió i les posa a disposició de les persones. Òmnia és un programa social que utilitza les TIC, però en si mateixes no són finalistes. Després de vint anys, es referma aquest objectiu? Cal reorientar-lo? Les TIC milloren la vida de les persones? El binomi TIC-social marcarà l'èxit del futur?

METODOLOGIA

FASES DEL PROCÉS DE PARTICIPACIÓ

El procés participatiu consta de cinc fases. L'informe detalla els resultats de la tercera fase de participació, que s'ha desenvolupat entre l'1 de juliol i el 30 de novembre de 2019.

- **FASE 1: DISSENY**
Del 7 de gener al 22 d'abril de 2019
- **FASE 2: DIAGNOSI**
Del 23 d'abril al 30 de juny de 2019
- **FASE 3: PARTICIPACIÓ**
De l'1 de juliol al 30 de novembre de 2019
- **FASE 4: ANÀLISI I APORTACIONS**
Del 2 al 31 de desembre de 2019
- **FASE 5: RETORN**
Últim trimestre de 2020

FASE 1. DISSENY DEL PROCÉS

Fase inicial del procés participatiu, en la qual s'han definit els eixos de debat, els objectius, el mapa d'actors i la metodologia del procés participatiu, tot recollit dins el marc de referència.

S'ha creat un grup motor que té, entre d'altres, la funció de validar els documents i les diferents fases del procés.

El grup motor està format per representants de les institucions i entitats següents:

- Direcció General de Participació (Generalitat de Catalunya)
- Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (Generalitat de Catalunya)
Colectic
- Federació d'Associacions de Veïns d'Habitatge Social de Catalunya (FAVIBC)
Fundació Pere Tarrés
- Associació de Professionals de la Dinamització Social Digital Ajuntament de Martorell
- Ajuntament de Sabadell
- Oficina de suport al programa Òmnia (Insercoop)

FASE 2. DIAGNOSI I ANÀLISI D'IMPACTE

En aquesta fase s'ha analitzat l'impacte que ha tingut el programa Òmnia durant els seus vint anys d'existència. Per fer-ho, s'han elaborat i distribuït diferents qüestionaris: un per a entitats gestores, un altre per a persones dinamitzadores i, finalment, un per a participants del programa. També s'han fet tres qüestionaris a centres penitenciaris.

Els qüestionaris van estar disponibles a la plataforma participa.gencat.cat des de l'abril fins al maig de 2019.

A continuació mostrem un resum dels principals resultats de cada qüestionari:

- Entitats gestores
- Dinamitzadors i dinamitzadores
- Participants

ENTITATS GESTORES

Nombre de respostes: 18, del total de 66 entitats gestores.

Perfils i tipus d'entitats gestores: les entitats que gestionen els punts Òmnia són entitats sense ànim de lucre, ens locals i el Departament de Justícia. És important tenir-ho present per entendre les seves respostes.

CONCLUSIONS PRINCIPALS:

1. La Xarxa Òmnia disposa d'entitats gestores que estan vinculades al programa des de fa més de cinc anys.
2. Entre el 47% i el 50% de les entitats consideren que el programa ha contribuït a millorar la dinamització de la comunitat, entesa des d'un punt de vista ampli, com ara espais de coneixement i reconeixement, utilitzant les TIC com a instrument. La percepció de les entitats va molt lligada a l'arrelament de la mateixa entitat, i es dona valor al vessant informàtic en un interval entre el 27% i el 30%, però especialment a les sinergies que s'hi creen i desenvolupen.
3. En relació amb el punt anterior, el 53%-55% de les entitats gestores creuen que el programa treballa per a la inclusió social, però consideren que la col·laboració amb l'Administració pública no és del tot l'esperada. En aquest sentit, per a la majoria de les entitats el programa Òmnia és un recurs més dins de les seves organitzacions i, en conseqüència, el plantejament del programa és força integral.
4. Des del punt de vista de les entitats, cal destacar:
 - a. El programa incideix en la millora de la convivència i la cohesió social del territori. Consideren un èxit l'ús de la metodologia d'intervenció comunitària per consolidar el programa. Només així, Òmnia marca el perfil de programa social (no com una "acadèmia d'informàtica").
 - b. El pas següent serà adaptar la metodologia d'intervenció comunitària a altres models de governança.
 - c. Pel que fa a les entitats gestores dels centres penitenciaris, consideren que el que té més valor del programa Òmnia és, en la mateixa proporció, la intervenció al territori, la relació amb altres entitats i serveis i el treball per a la inclusió social. Segons aquestes entitats, els

participants valoren (100%) que el programa Òmnia esdevingui un punt d'aprenentatge digital.

5. Així mateix, es destaca que l'eix que ha millorat més és el de l'ocupabilitat, però també s'afirma que cal millorar-lo més en el futur. Finalment, cal considerar que les entitats gestores dels centres penitenciaris creuen que han aportat al programa Òmnia un enfortiment del teixit associatiu del territori i millores en diversos aspectes de gestió.

DINAMITZADORS I DINAMITZADORES

Nombre de respostes: 58, del total de 134 persones dinamitzadores.

Perfils i rols del personal dinamitzador: el perfil de les persones dinamitzadores és heterogeni i se situa entre professionals dels àmbits social, educatiu o del lleure i professionals amb un perfil més informàtic. El seu rol en els punts Òmnia és, també, divers en funció del territori i la implicació de l'entitat gestora.

CONCLUSIONS PRINCIPALS:

- La Xarxa Òmnia té 134 persones dinamitzadores, un 60% de les quals fa més de cinc anys que en formen part.
- El 58% dels dinamitzadors consideren que el programa ha contribuït a millorar les competències digitals de qui hi ha participat, seguit del 46%, que creuen que ha contribuït a vincular-los a la comunitat. És interessant la percepció dels i les professionals quan responen què és el programa per a les persones que hi participen i què representa per a ells i elles. És evident que, com a professionals, impulsen els aspectes socials mitjançant les TIC, però no sempre aquesta metodologia és percebuda per les persones participants.
- En relació amb l'apartat anterior, el 51% dels dinamitzadors tenen molt clar que el programa treballa per a la inclusió social. Aquesta percepció és molt destacable, ja que confirma el plantejament del marc conceptual d'Òmnia com a programa social que utilitza les TIC com a instrument, i que aquestes no són finalistes. En aquest mateix sentit, consideren que per als participants és un programa de trobada amb altres persones en què, a més de socialitzar-se i fer comunitat, aprenen.
- Cal fer una menció especial al valor afegit que les persones dinamitzadores consideren que aporten al programa: el tracte humà, la proximitat i el suport als usuaris. Destaquen que coneixen el territori, que són la cara visible del programa i que analitzen les necessitats de la comunitat.
- Els dinamitzadors i les dinamitzadores dels centres penitenciaris remarquen que el programa Òmnia ha contribuït a millorar les competències digitals dels que hi han participat. En canvi, els dinamitzadors i les dinamitzadores

defineixen el programa com una xarxa d'aprenentatge i un instrument per dinamitzar la comunitat.

- Més de la meitat dels dinamitzadors i dinamitzadores consideren que el més valorat del programa Òmnia és el treball per a la inclusió social. També consideren que les persones participants valoren que aquest programa esdevingui un punt d'aprenentatge digital i tingui un vessant lúdic, seguit del fet que es tracti d'un punt de trobada.

PARTICIPANTS

Nombre de respostes: durant l'any 2019, el programa Òmnia ha tingut 47.286 participants, dels quals 26.007 són homes (55%) i 21.279 són dones (45%); el 51,5% són persones adultes. Les dades s'han extret a partir de 252 respostes dels qüestionaris que han fet els participants.

Perfil dels participants: la diversitat de participants per gènere, edat, procedència etc. fa que les seves percepcions depenguin molt dels seus interessos i necessitats. Per a l'anàlisi, cal tenir en compte que el 52% de les respostes les han donat persones de més de 65 anys.

CONCLUSIONS PRINCIPALS:

1. Els participants destaquen l'ampli ventall d'activitats i aprenentatges. Remarquen que poden adquirir competències d'alfabetització digital, utilitzar nous dispositius (com ara impressores 3D), cercar feina per Internet, fer tràmits en línia, fer comunitat a través d'activitats comunitàries, cobrir espais de solitud o, simplement, rebre un reforç escolar per a infants i joves.
2. Segons les persones que han participat en els punts Òmnia dels centres penitenciaris, l'aspecte amb més valor és l'aprenentatge en l'àmbit tecnològic i informàtic. El 73% de les persones responen que en el Punt Òmnia fan aprenentatge digital: aprendre i utilitzar diversos programes, navegar per Internet, etc. El 9% fan activitats d'acció comunitària, com ara escriure cartes i poesia o escoltar música. Les dones participants també valoren molt els coneixements relacionats amb les noves tecnologies i la cerca de feina.

FASE 3. PARTICIPACIÓ

En aquesta fase s'han desenvolupat diferents canals de participació per recollir el màxim nombre d'aportacions diverses arreu del territori.

Sessions de debat presencial: se n'han fet 22 a tot el territori català, amb el suport de dues empreses dinamitzadores que han facilitat el debat i la recollida d'aportacions.

Sessions de debat autogestionades: se n'han realitzat 10. Durant tot el procés hi ha hagut la possibilitat d'organitzar, qui ho volgués, una sessió de debat i fer arribar les propostes recollides. S'han preparat materials per desenvolupar sessions de debat entre participants dels punts Òmnia (adults, joves o infants) i entre persones dinamitzadores.

Participació en línia a través del portal participa.gencat.cat: s'ha habilitat una pestanya per recollir aportacions durant tota la durada d'aquesta fase (s'ha recollit només una proposta individual en línia).

FASE 4. ANÀLISI D'APORTACIONS I PRESENTACIÓ DE RESULTATS

Un cop finalitzada la fase de participació, es recullen les aportacions i s'elabora aquest informe amb els resultats.

FASE 5. RETORN

A partir de l'anàlisi de les aportacions del procés participatiu, la Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària (DGACC) dissenyarà el nou marc conceptual del programa Òmnia durant l'any 2020.

ESTRUCTURA I DINÀMICA DELS DEBATS

Estructura i dinàmica de les sessions presencials, les sessions autogestionades i la participació en línia del procés participatiu.

SESSIONS PRESENCIALS

Les sessions participatives es van dur a terme amb l'estructura següent:

- **Benvinguda** (10 minuts). Presentació dels objectius i del procés participatiu a càrrec de responsables del programa Òmnia (de la Generalitat de Catalunya).
- **Treball en grup** (120 minuts). Espai per debatre, en grup, els eixos i les línies de treball del programa Òmnia.
- **Plenari i cloenda** (15 minuts). Posada en comú de les aportacions fetes sobre els diferents agents que intervenen en el programa Òmnia i cloenda de la sessió de treball.
- **Avaluació** (5 minuts). Valoració de la sessió participativa de manera individual mitjançant un qüestionari.

Inicialment (tres sessions de juliol), la dinàmica del debat es va dur a terme de manera mixta, en petits grups, entre participants i personal tècnic. A partir del mes de setembre, però, amb l'objectiu de recollir millor les aportacions i les visions dels diferents perfils, la dinàmica dels debats va canviar.

En les 19 sessions següents, el debat es va distribuir en dos espais (un espai per a participants dels punts Òmnia i un altre per al personal tècnic i el dinamitzador/a), on es parlava sobre els diferents eixos: les línies de treball (aprenentatge, ocupabilitat i acció comunitària), el rol dels agents (el paper que tenen i el que hauria de tenir cadascun dels quatre agents implicats en el programa Òmnia: Administració pública, entitats gestores, dinamitzadors i dinamitzadores, i participants), la metodologia d'intervenció comunitària i el binomi TIC-social.

En alguns casos, en funció del nombre de persones, fins i tot es feien subgrups, i en d'altres, si el nombre era reduït, es feia un sol grup.

Finalment, la posada en comú era a càrrec de la persona dinamitzadora de la sessió, que exposava davant la resta dels participants les conclusions i aportacions principals fetes en l'espai de debat.

SESSIONS AUTOGESTIONADES

A més de les sessions presencials, s'han dissenyat i elaborat materials específics (guies, informació i aspectes clau per al debat, fitxa d'aportacions i qüestionari d'avaluació) per fomentar la participació mitjançant sessions de debat autogestionades (se n'han fet 10) i per parlar sobre el futur d'Òmnia, amb la finalitat d'arribar al màxim de gent possible relacionada amb Xarxa Òmnia.

A través del portal participa.gencat.cat, els diferents punts Òmnia, entitats, administracions i participants que volien organitzar un debat podien descarregar els materials, adaptats als diferents tipus de perfils: infants, joves, professionals o dinamitzadors i participants en general.

En línies generals, les sessions autogestionades s'han desenvolupat amb l'estructura següent:

- Presentació a càrrec de la persona dinamitzadora (5 minuts).
- Debat i propostes (60 minuts). Espai per debatre, en grups, els eixos i les línies de treball del programa Òmnia.
- Tancament (15 minuts). Posada en comú de les aportacions fetes i avaluació.

PARTICIPACIÓ EN LÍNIA

L'espai de participació en línia, així com el portal de referència que recollia tota la informació del procés, ha estat la pàgina web següent:

<https://participa.gencat.cat/processes/puntsomnia>.

Aquesta plataforma, pensada com a espai d'interlocució entre la ciutadania i l'Administració, ha servit per difondre i habilitar informació del procés, a més de recollir opinions, necessitats i propostes.

En aquest portal es detallava la informació del procés, l'espai de propostes, les sessions presencials (dates i llocs), els materials per organitzar les sessions autogestionades i el qüestionari d'avaluació de les sessions presencials.

L'espai de sessions presencials conté l'informe de la sessió, el nombre i el perfil dels participants, les propostes sorgides dels debats i les imatges de la trobada. Cal dir que s'hi han inclòs, també, les sessions autogestionades per vincular els informes i les propostes.

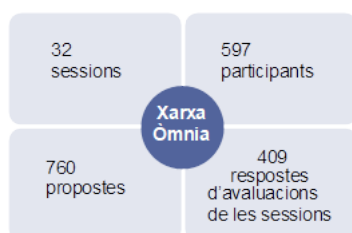
En l'espai de propostes, les entitats dinamitzadores del procés participatiu han penjat les propostes sorgides a les sessions de debat i han indicat a quina sessió s'havien dut a terme. Gràcies a això, es podien pujar les propostes i comparar-les amb les existents per evitar duplicitats i repeticions. D'aquesta manera, una mateixa proposta ha pogut estar vinculada a totes les sessions on havia sorgit el debat.

Les propostes s'han aportat, principalment, per mitjà de les que s'han recollit en les sessions presencials i han permès promoure la participació en línia (la ciutadania podia fer valoracions, comentaris i mostrar el seu suport). Tot i l'elevat nombre de propostes, hi ha hagut poca participació en línia, ja que la majoria s'han recollit en les sessions presencials: de 760 propostes, només 99 provenen de les sessions autogestionades.

DADES DE PARTICIPACIÓ

Tal com s'ha apuntat anteriorment, de les 32 sessions fetes, 22 van ser presencials i 10 autogestionades. Hi van participar un total de 597 persones i s'hi van recollir 760 propostes. A més, es van anotar 409 respostes d'avaluacions, la informació de les quals es presenta en l'apartat 7 d'aquest informe (resultats dels qüestionaris d'avaluació).

De les 760 propostes (661 de les sessions presencials i 99 de les sessions autogestionades), algunes són repetides. Per això, el nombre de propostes úniques que s'han rebut és de 608.



DADES SEGONS EL TIPUS DE SESSIONS

- **Sessions presencials:**
 - 22 sessions
 - 479 participants
 - 661 propostes
 - 359 propostes d'avaluació
- **Sessions autogestionades:**
 - 10 sessions
 - 118 participants
 - 99 propostes
 - 50 respostes d'avaluació

DADES DE PARTICIPANTS

- **Sessions presencials:**
 - El total de 479 participants es desglossa en: 153 persones usuàries, 248 professionals; 30 veïns i veïnes, 20 joves i 28 infants
- **Sessions autogestionades:**
 - El total de 118 participants es desglossa en: 75 persones usuàries, 14 professionals i 29 infants.

SESSIONS PRESENCIALS AL TERRITORI

En les 22 sessions que s'han dut a terme arreu de Catalunya hi han participat 479 persones (el 64,45% són dones; el 35,27%, homes, i el 0,27%, no binari). En tres sessions es va treballar amb infants i joves (Terrassa, Badalona i Barcelona-Calàbria).

SESSIÓ	PARTICIPANTS	PROPOSTES	DONES (%)	HOMES (%)	NO BINARI (%)
MANRESA	22	7	57%	43%	0%
IGUALADA	22	48	83%	17%	0%
BCN, LA PAU	17	27	65%	29%	6%
SABADELL	28	46	81%	19%	0%
TERRASSA MATÍ	39	39	62%	38%	0%
TERRASSA TARDA	38	42	60%	40%	0%

SESSIÓ	PARTICIPANTS	PROPOSTES	DONES (%)	HOMES (%)	NO BINARI (%)
BADALONA MATÍ	20	25	85%	15%	0%
BADALONA TARDA	37	28	66%	34%	0%
BCN, CENTRES PENITENCIARIS	20	45	59%	41%	0%
SALT	20	34	68%	32%	0%
BCN, CALÀBRIA MATÍ	9	18	56%	44%	0%
BCN, CALÀBRIA TARDA	20	18	50%	50%	0%
LLEIDA	28	51	64%	36%	0%
TORTOSA	24	14	54%	46%	0%
LA SEU D'URGELL	17	20	71%	29%	0%
BCN, VERDUM	19	18	63%	37%	0%
L'HOSPITALET DE LL.	15	37	60%	40%	0%
MOLINS DE REI	20	39	65%	35%	0%
EL PRAT DE LL.	24	59	54%	46%	0%
TARRAGONA MATÍ	11	14	55%	45%	0%
TARRAGONA TARDA	3	7	67%	33%	0%
BCN, DINAMITZADORES	26	25	73%	27%	0%
TOTAL	479	661	64,45%	35,27%	0,27%

En les sessions presencials hi han participat diverses organitzacions, entre les quals destaquen entitats gestores (administracions o entitats) i altres organitzacions vinculades als punts Òmnia o interessades en el procés participatiu.

.....

SESSIONS AUTOGESTIONADES

S'han dut a terme 10 sessions, distribuïdes per la província de Barcelona: 6 de participants, 2 d'infants i 2 de professionals. Hi han participat 118 persones: 104 participants (29 infants i 75 persones adultes) i 14 professionals.

PUNT ÒMNIÀ	SESSIÓ AUTOGESTIONADA	PARTICIPANTS	PROPOSTES
L'HOSPITALET - FUNDACIÓ AKWABA	Participants	8	9
MARTORELL	Participants (+ 55 anys)	20	17
MARTORELL	Monitors/ores centre obert	3	9
MARTORELL	Participants (salut mental)	11	7
EL PRAT - FRANCESC PALAU	Participants	20	22
L'HOSPITALET / SANFELIU - SANT ILDEFONS	Participants	9	8
CP LLEDONERS (BCN)	Participants	7	11
SABADELL-VAPOR LLONCH	Professionals (tècnics i tècniques de programes i serveis municipals)	11	8
SABADELL – CC ROGELIO SOTO – ESPRONCEDA	Participants (infants de 9 a 14 anys)	14	4
SABADELL – CC ROGELIO SOTO – ESPRONCEDA	Participants (infants de 9 a 14 anys)	15	4

PUNT ÒMNIA	SESSIÓ AUTOGESTIONADA	PARTICIPANTS	PROPOSTES
TOTAL	BUIDA	118	99

RESULTATS I CONCLUSIONS DELS DEBATS

Les aportacions recollides durant tot el procés (sessions territorials, sessions autogestionades i participació en línia) s'han agrupat segons els eixos de debat que s'han esmentat abans.

A l'inici de cada eix es fa un primer recull de propostes destacades de futur, que representen les idees més rellevants i les que s'han repetit més al llarg de les diferents sessions, com també les que han generat més consens. Les aportacions a cadascun dels eixos plantejats s'han agrupat per grans conceptes o categories.

En relació amb la distribució de les propostes recollides vinculades als diferents eixos de debat, l'eix 1 és el que obté més propostes. Això és així perquè la majoria dels participants han situat la seva participació en activitats al voltant de l'eix 1, on hi ha les línies de treball, i, per tant, és on s'ha generat més debat i aportacions.

EIXOS DE DEBAT	APORTACIONS	PERCENTATGE
EIX 1: LÍNIES DE TREBALL DEL PROGRAMA ÒMNIA	234	38,5%
EIX 2: ROLS DELS ACTORS DEL PROGRAMA ÒMNIA	163	26,8%
EIX 3: METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA I TREBALL EN XARXA	126	20,7%
EIX 4: LA LLUITA CONTRA L'EXCLUSIÓ SOCIAL A MITJANÇANT L'ÚS DE LES TIC	85	14%
TOTAL	608	100%

EIX 1: LÍNIES DE TREBALL¹

PROPOSTES DESTACADES DE FUTUR

Modificar la disposició de les sales on s'ubiquen els punts Òmnia per facilitar la interacció i el diàleg entre els participants.

E.1.1 APRENTATGE

- Fer una diagnosi dels nivells d'aprenentatge i formació, especialment en l'àmbit de les TIC, de les persones que s'apropen als punts Òmnia, amb la finalitat de dissenyar una programació més adequada a les necessitats reals dels participants.
- Utilitzar noves metodologies de transmissió de coneixements vinculades a l'aprenentatge entre iguals, l'aprenentatge dialògic (per mitjà de grups interactius), l'aprenentatge per competències i l'empoderament personal dels participants.

¹ Per la complexitat cospada en les mateixes sessions a l'hora de distingir conceptualment les propostes vinculades a l'acció comunitària que s'emmarca a l'eix 1 (Les línies de treball) i a l'eix 3 (Metodologia d'intervenció comunitària i treball en xarxa), exposem aquí les pautes que s'han seguit: eix 1 – Línia d'acció comunitària: accions comunitàries de cara a participants (accions per a la inclusió, xarxa de relació entre persones, vincles comunitaris, foment de la participació i el teixit associatiu). Eix 3 – Metodologies de treball entre recursos comunitaris (mètodes de treball, espais de coordinació, derivacions...).

E.1.2 OCUPABILITAT

- Acompanyar les persones en els processos de millora de l'ocupabilitat per capacitar-les en l'adaptació a les noves necessitats del mercat de treball, les noves ocupacions i els perfils professionals.
- Empoderar les persones davant el procés de cerca o de millora de feina, tenint en compte les noves formes d'aprenentatge i autoconeixement, així com les possibilitats que ofereixen les TIC.

E.1.3 ACCIÓ COMUNITÀRIA

- Afavorir la relació dels participants dels punts Òmnia amb la comunitat on hi ha el punt, amb l'objectiu de fomentar l'acollida de nous participants i la vinculació de les persones a la comunitat.

E.1.4 REPLANTEJAMENT DE LES LÍNIES DE TREBALL

- Definir les línies de treball d'una manera complementària perquè les accions i els projectes que es duguin a terme des dels punts Òmnia responguin a una o diverses línies i siguin transversals dins la programació dels punts.
- Millorar les eines de gestió del Punt Òmnia a l'abast de les persones dinamitzadores per tal de facilitar-ne la tasca, fent-les més flexibles i simples.
- Adaptar els terminis d'avaluació, programació i inscripció de les activitats al ritme del territori i a les necessitats de les persones participants i, a la vegada, revisar la denominació dels diferents espais i activitats de manera que siguin més comprensibles i responguin millor als continguts que s'ofereixen.
- Obrir una nova línia de treball que introdueixi el treball per projectes, amb l'objectiu de vincular els punts Òmnia a campanyes, iniciatives i propostes provinents de l'entitat gestora o altres agents del territori, a fi de facilitar l'apropament dels punts Òmnia al seu entorn més proper, més enllà d'interessos individuals.

E.1.1 APRENTATGE

FORMACIONS I ACTIVITATS

- **Segons el tipus:** en relació amb les formacions, un alt nombre de les propostes van encaminades a definir quines són les necessitats formatives de cada Punt Òmnia. En recollim aquí algunes a grans trets, compartides en diferents territoris. En especial, es remarca la demanda de formacions vinculades amb aspectes audiovisuals (fotografia, vídeo), la creació de webs, blogs i gestors de continguts, les formacions vinculades a les aplicacions d'ofimàtica, les formacions específiques vinculades a les noves tecnologies, etc. Així mateix, es proposen formacions molt diverses com ara tallers de costura,

reforç de la memòria, manualitats, creació artística, tallers d'educació emocional, etc.

- **Segons l'edat:** en funció de l'edat de les persones destinatàries s'acoten les propostes de programació d'activitats, però també existeixen demandes de potenciar les activitats intergeneracionals.
- **Flexibilitat horària i de calendari:** es considera que cal ampliar les franges horàries de les formacions per tal de facilitar la participació. D'una banda, sessions més llargues i en diferents horaris. De l'altra, més freqüència de càpsules formatives i reducció de l'interval de temps entre formacions. Altres aportacions reclamen oferir formacions també al juliol.
- **Inscripcions:** cal simplificar el procés d'inscripció, afavorir grups oberts amb inscripció lliure, especialment en alfabetització digital i prioritzar la càpsula al curs formal, sempre que sigui possible.
- **Estandardització de càpsules formatives:** hi ha la necessitat d'homogeneïtzar l'oferta formativa bàsica en tots els punts Òmnia i, també, oferir acreditacions amb el reconeixement oficial de les formacions finalitzades.

METODOLOGIES PER A L'APRENTATGE

- **Formació a distància:** es planteja l'opció d'incloure formació en línia en càpsules avançades concretes per a participants que ho requereixin.
- **Aprenentatge per competències:** es planteja reinventar l'activitat formativa, és a dir, passar de la transmissió de coneixements clàssica a la capacitat basada en el treball de competències mediàtiques en què es tingui cura i s'afavoreixi la diversitat (gestió de la informació personal i pública) i en què es tractin elements digitals (pensar digitalment) i personals (habilitats personals, intel·ligència emocional). Així mateix, cal aplicar metodologies interactives per fomentar la formació entre iguals i l'empoderament de la persona.
- **Conveni amb el Departament d'Educació de la Generalitat:** es considera que caldria enfortir vincles amb Educació i promoure més aprenentatge servei (APS).
- **Filosofia transversal:** es considera fonamental promoure un tarannà implícit en totes les accions del Punt Òmnia que incorpori la perspectiva de gènere i una mirada transversal i de respecte a la diversitat, així com la transmissió de bons hàbits comunicatius i uns valors de bon ús de les tecnologies i les xarxes socials, amb seguretat, respecte i consciència.

IDENTIFICAR NECESSITATS FORMATIVES I DE CONEIXEMENT DE LES TIC

- **Formació a partir de necessitats:** per evitar la creació constant de cursos a demanda, cal identificar les necessitats formatives i programar les activitats en funció de la realitat de l'indret; potenciar aquesta detecció de necessitats

conjuntament amb els diferents recursos del territori (entitats, administracions, centres educatius...) i homogeneïtzar un itinerari bàsic de formació compartit.

- **Diferenciar grups per nivells:** es posa en relleu la necessitat de crear diferents grups en funció del nivell formatiu general i del grau de coneixement de les eines TIC per agilitzar els cursos i oferir una atenció més bona a les persones participants. Es pretén afavorir així la continuïtat i el seguiment dels cursos entre les persones participants amb una perspectiva comunitària.
- **Repetició de cursos:** no hi ha gaire consens sobre si els participants han de repetir cursos en el cas que no assimilïn les competències treballades. Es considera que cal donar opció a tothom sense saturar els grups, però també es considera que cal respectar els diferents ritmes de les persones que hi prenen part.

E.1.2 OCUPABILITAT

CAPACITACIÓ I HABILITATS PER A L'ÀMBIT LABORAL

- Canvi de paradigma pel que fa a l'ocupabilitat: es planteja la necessitat de revisar la línia d'ocupabilitat —de la clàssica recerca de feina a l'aprenentatge per competències (habilitats, coneixements, actituds)— per afrontar els reptes socials i tecnològics de les noves ocupacions. Es requereix fomentar i acompanyar l'autoaprenentatge d'una manera vivencial.
- Relació entre recursos dedicats a fomentar l'accés al mercat de treball: com que es tracta d'un àmbit d'acció molt vinculat a derivacions d'altres recursos, es reclama més coordinació estratègica i una millora de l'engranatge burocràtic per tal de facilitar la tasca del Punt Òmnia, minimitzar el desconcert de les persones derivades i potenciar-ne el rol actiu. Es proposa revisar el conveni entre el SOC i els punts Òmnia, i establir un protocol consensuat de derivacions conscients a partir de les necessitats i la realitat de les persones que hi participen. Cal evitar derivacions als punts Òmnia de persones que no coneguin el català o el castellà, però s'ha de potenciar l'acompanyament de les que necessiten suport en l'aprenentatge digital i un seguiment des de l'òptica personal i comunitària.

E.1.3 ACCIÓ COMUNITÀRIA

VINCULACIÓ AMB EL TERRITORI I LES PERSONES PARTICIPANTS, VEÏNS I VEÏNES...

- Espais de trobada: moltes vegades s'ha considerat adequat enfocar els punts Òmnia com a espais de confiança per poder recuperar la seguretat en un mateix a partir de l'aprenentatge i el treball de les competències i habilitats personals.

- Criteris i protocols comuns dels diferents recursos comunitaris: cal establir criteris comuns entre els diferents recursos del territori per atendre d'una manera adequada les persones que es troben en una situació de vulnerabilitat o en risc d'exclusió. En alguns casos, la situació supera la capacitat d'atenció al mateix Punt Òmnia i cal que altres agents hi actuïn, especialment els serveis socials.
- Participació veïnal en la definició del Punt Òmnia (vinculat a l'eix 3): l'acció comunitària es considera clau en els punts Òmnia. Cal generar, per tant, vincles bidireccionals entre el Punt Òmnia i els veïns i veïnes del territori, perquè tinguin la possibilitat d'expressar què necessiten i què esperen del centre.
- Facilitar l'accés universal: els punts Òmnia són d'accés universal i han de treballar per assegurar que hi poden accedir diferents col·lectius: persones amb diversitat funcional, persones migrants (especialment, dones), persones de la tercera i quarta edat que resideixen en geriàtrics, joves, infants, persones que no treballen ni estudien... Es tracta de donar-los valor com a espais de socialització que combaten l'exclusió social. En aquest sentit, cal revisar el material i el llenguatge que s'utilitza en les formacions i les activitats perquè sigui totalment inclusiu, amb una cura especial de les necessitats de persones amb diversitat funcional, intel·lectual o sensorial.

FOMENT DE LA XARXA DE RELACIÓ ENTRE PARTICIPANTS

- **Projectes comunitaris:** els punts Òmnia han d'estar en revisió constant per aprofundir en àmbits que no es treballen des del programa i que aportin valor afegit a la tasca, com ara el medi ambient o l'economia social i solidària; per això, cal treballar molt amb centres educatius, cooperatives, comerços i empreses dels barris. Cal vincular la programació no només a interessos o motivacions personals, sinó també a projectes socials, comunitaris o reivindicatius.
- **Espai físic de relació:** per potenciar la interacció entre participants i la cohesió de grup, es proposa estudiar la disposició de l'aula, el mobiliari i els ordinadors. És important fomentar que les persones participants es puguin veure les cares i treballar de manera conjunta.
- **Foment del teixit associatiu i el voluntariat:** com un valor afegit del Punt Òmnia, es planteja fomentar l'esperit col·laboratiu i la participació ciutadana a través de l'associacionisme i el voluntariat, com a eines que enriqueixen la comunitat en el seu conjunt, així com en les seves individualitats. En aquest sentit, la cessió d'espais a entitats n'és un bon exemple.

REFORÇ DELS VINCLES COMUNITARIS (CENTRES D'ATENCIÓ PRIMÀRIA, CENTRES EDUCATIUS, ETC.)

- **Transversalitat i coordinació en l'àmbit comunitari (més informació a l'eix 3):** es planteja que cada Punt Òmnia ha de fer una revisió sobre com treballa la perspectiva sociocomunitària. Cada centre té unes particularitats que el fan únic, però cal reforçar els vincles comunitaris i treballar en xarxa amb els diferents recursos. Al mateix temps que enriqueix la tasca que desenvolupa allibera de càrrega de feina el personal dinamitzador i ofereix uns serveis i una atenció més adequada a les persones.
- **Difusió i coneixement del Punt Òmnia al territori (vegeu l'eix transversal de comunicació i difusió):** per la manca de difusió entre entitats i recursos, es detecta que moltes persones que podrien necessitar el servei no són ateses i acaben recorrent al sector privat. Cal difondre la tasca del Punt Òmnia i oferir suport per a la formació en TIC a les entitats del territori.

E.1.4 REPLANTEJAMENT DE LES LÍNIES DE TREBALL

EIXOS DE TREBALL NO EXCLOENTS

Es tracta d'una proposta gairebé unànime, a partir de la qual es considera la possibilitat de transversalitzar les accions en diferents eixos. Tots els àmbits que es poden treballar des d'un Punt Òmnia estan molt interrelacionats, de manera que convertir els eixos en complementaris permetria fer que les accions estiguessin més ben definides sense encasellar-les gaire.

ADAPTABILITAT DE LES PROGRAMACIONS DE CADA LÍNIA DE TREBALL

Les línies de treball tenen una homogeneïtat necessària compartida per tots els punts Òmnia, uns valors comuns com a dispositius d'ús comunitari. Tot i això, cada Punt ha de poder programar-les autònomament en funció de les necessitats del territori. Així doncs, si en un territori hi ha diversos recursos que treballen l'ocupabilitat, el Punt Òmnia ha de poder prioritzar l'aprenentatge i l'acció comunitària i simplement coordinar-se amb aquests recursos de l'àmbit d'ocupabilitat, sense programar accions.

NOVA LÍNIA DE TREBALL PER PROJECTES

Caldria promoure un nou eix, obert a les necessitats de cada territori. En aquest eix, hi entraria un projecte o campanya específics o una temàtica amb una vinculació especial al territori o a la mateixa acció de l'entitat gestora. Es considera que, en l'avaluació d'aquests projectes, es remarcaria l'impacte social del projecte i no tant el nombre de participants.

ALTRES EIXOS / NOUS EIXOS

Es planteja la possibilitat d'obrir un nou eix de treball transversal i complementari als altres, que treballi per a una "ciutadania digital inclusiva" i que ofereixi el següent: formació en línia, suport en l'administració electrònica, creació de continguts pedagògics, com ara videotutorials, per difondre'ls en canals específics, valors sobre l'ètica digital, els drets i deures digitals, el treball amb les famílies amb joves o adolescents, etc. (No hi ha consens, ja que altres aportacions van més encaminades a incorporar totes aquestes qüestions de manera intrínseca a totes les accions que es programen.)

(Actualització: juliol de 2020. La proposta de nou eix pren una rellevància especial arran de la crisi del coronavirus, ja que els punts Òmnia han hagut de generar moltes activitats en línia.)

REPLANTEJAMENT D'ESPAIS I ACTIVITATS, CALENDARIS/FLEXIBILITAT

- **Senyalització:** cal adaptar la senyalització als espais on s'ubiquen els punts Òmnia per afavorir-ne la visibilitat en els centres compartits amb entitats, centres cívics, etc.
- **Terminologia dels espais i accions:** cal revisar els termes per designar els diferents espais i les activitats, per tal d'adaptar-los d'una manera acurada. En especial, el lliure accés, els tallers monogràfics, la cerca de feina (no és tan sols un espai de cerca de feina, sinó d'aprenentatge d'habilitats i competències per al món laboral).
- **Accés lliure a ordinadors:** en relació amb l'accés lliure, hi ha diverses posicions diferenciades. D'una banda, es considera que cal ampliar el nombre d'hores per a l'accés lliure i flexibilitzar-ne la calendarització, a partir del criteri dels dinamitzadors i en funció de les necessitats del conjunt de participants. De l'altra, hi ha algun Punt Òmnia que creu que l'horari acotat no és funcional i que caldria eliminar-lo, ja que hi ha accions que són urgents i es poden fer al moment, o que el personal dinamitzador podria programar cites d'una manera espontània i autònoma.

Hi ha altres perspectives que consideren que el mateix espai de l'accés lliure s'hauria d'eliminar i que caldria canalitzar totes les demandes que hi arriben cap a píndoles formatives, cursos i tallers específics per a cada acció sol·licitada (tràmits amb l'Administració, coneixement d'aplicacions, etc.) per tal de vincular-la amb l'aprenentatge.

PROPOSTES DESTACADES DE FUTUR

E.2.1 ADMINISTRACIÓ PÚBLICA (DGACC I ALTRES DEPARTAMENTS)

- Treballar conjuntament en l'àmbit interdepartamental, amb altres administracions i amb entitats, una visió estratègica del programa Òmnia amb l'objectiu de reforçar el treball en xarxa i millorar la difusió i el coneixement extern de la tasca que duen a terme els punts Òmnia.
- Dotar de més recursos materials i humans els punts Òmnia per desenvolupar els projectes i les activitats d'una manera més òptima.
- Dissenyar un pla de formació per a les persones dinamitzadores que estableixi les competències mínimes d'un perfil professional i les competències que poden millorar-ne la tasca en la dinamització d'un Punt Òmnia, a més de garantir-ne el coneixement en relació amb les darreres novetats tecnològiques.

E.2.2 ENTITATS GESTORES

- Afavorir més implicació de les entitats gestores envers els punts Òmnia que gestionen i el territori on es troben, i millorar les coordinacions amb altres entitats i serveis. Així mateix, donar suport al personal dinamitzador i facilitar-li el coneixement de l'entorn del Punt.
- Tenir un paper més actiu en la difusió dels punts Òmnia i la millora del coneixement que es té de la tasca que fan al territori. Treballar d'una manera coordinada amb altres entitats gestores de punts Òmnia i altres entitats i serveis del territori.

E.2.3 DINAMITZADORS I DINAMITZADORES

- Definir la figura professional de la persona dinamitzadora: concretar-ne el paper, regular-ne i professionalitzar-ne la figura i repensar-ne la terminologia per fer més entenedora la seva tasca.
- Afavorir la flexibilitat i l'autonomia del conjunt de dinamitzadors per elaborar les programacions, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats de l'entorn.

E.2.4 PARTICIPANTS

- Generar espais de reflexió compartida entre els participants i els dinamitzadors i dinamitzadores, per fomentar-ne la implicació en l'elaboració de les activitats i dels projectes que es duran a terme en un Punt Òmnia.
- Fomentar l'autonomia en l'aprenentatge dels participants per evitar que depenguin dels dinamitzadors i dels formadors.

E.2.5 VOLUNTARIAT

- El voluntariat té un paper destacat en els punts Òmnia. Per això, cal donar-li visibilitat i fomentar-ne la implicació i participació en el programa.

E.2.1 ADMINISTRACIÓ PÚBLICA (DGACC I ALTRES DEPARTAMENTS)

COORDINACIÓ ESTRATÈGICA AMB ALTRES DEPARTAMENTS I SECTORS

- Afavorir la coordinació estratègica amb altres departaments, sectors, recursos, etc. Cal coordinar-se amb programes d'altres institucions i entitats a través dels punts Òmnia; per exemple, a partir d'accions formatives (tecnologia, programació, reciclatge de tècniques d'inserció...).

ALTRES VIES DE FINANÇAMENT

- Actualment, hi ha entitats o projectes que tenen patrocinadors privats (com ara Samsung, ECI, m4Social...). En algunes sessions s'ha compartit que caldria coordinar-se per acordar amb aquests patrocinadors un conveni que millori els recursos del programa.

RECURSOS, ACOMPANYAMENT I SUPORT

- **Recursos:** pel que fa al paper de la Generalitat, com a Administració pública responsable del programa Òmnia, es proposa que doti de més recursos humans, materials i estructurals als punts Òmnia (s'hi destaca, també, la necessitat d'augmentar el nombre de persones dinamitzadores).

Amb la finalitat d'aconseguir recursos es planteja afavorir acords de donació d'equipament amb espais privats, etc., però controlant la capacitat d'incidència d'aquestes entitats sobre el programa. En algunes sessions de Barcelona s'ha assenyalat que el programa Òmnia s'ha de comprometre a assegurar que tots els punts tinguin una infraestructura adequada per desenvolupar la seva tasca: Internet amb bona connexió wifi i sense problemes estructurals, programari apte per al tipus de públic, tinta d'impressora, etc.

- **Acompanyament i suport:** es destaca que la DGACC hauria de donar més suport per convocar reunions, proposar accions a altres institucions (centres educatius, Administració local, comarcal, diputacions...). La DGACC ha de poder exercir aquest paper d'intermediari, ja que té més poder de convocatòria. Es considera que aquest paper és clau, sobretot en la intermediació amb instituts, per coordinar accions. En aquest sentit, es proposa que la DGACC assumeixi un lideratge més clar en temes de comunicació externa, cerca de finançament, oferta de formacions i en la coordinació amb altres serveis i recursos (vegeu l'eix 3).

El programa Òmnia hauria de facilitar trobades territorials amb recursos que treballen en diferents àmbits (formació, ocupació, acció comunitària, etc.) per tal de millorar el coneixement i la coordinació estratègica.

Per fomentar aquest acompanyament, en algunes sessions es proposa incloure un nou agent a la Xarxa: l'equip de mentoria, que hauria d'anar visitant els diferents punts Òmnia per detectar-ne les necessitats i debilitats i, a partir dels resultats, fer un assessorament i acompanyament.

Hi ha participants en les sessions (no compartit per tothom) que consideren que cal una especialització de cada Punt Òmnia d'un mateix territori, de manera que no coincideixin activitats i que hi hagi més mobilitat de persones usuàries en funció de les necessitats o activitats que s'ofereixen. Es proposa que cada Punt Òmnia s'especialitzi en algun tema o àmbit concret, perquè serveixi com a reclam i per optimitzar els recursos dels municipis on hi ha més d'un Punt Òmnia.

En canvi, hi ha visions que afirmen que cal definir i estandarditzar el model de punts Òmnia des de l'Administració pública.

Finalment, es destaca que l'Administració pública hauria d'exercir un control de les tasques i del compliment corresponent sobre les entitats gestores. La DGACC hauria d'aprofundir el seguiment de les entitats gestores en relació amb el suport que ofereixen al personal dinamitzador.

E.2.2 ENTITATS GESTORES

IMPLICACIÓ EN EL PROJECTE DEL PUNT ÒMNIA I EL TERRITORI / RELACIÓ PUNT ÒMNIA - ENTITAT GESTORA

- En diverses sessions s'assenyala que cal més coordinació entre les entitats gestores i els punts Òmnia. Això podria sorgir de les entitats gestores com a iniciativa pròpia, però cal que la DGACC ho promogui amb l'objectiu de compartir i optimitzar recursos, així com eines comunicatives.
- Es proposa que les entitats gestores s'impliquin més en el desenvolupament del programa Òmnia i siguin més properes amb els diversos punts que gestionen. Es proposa, també, que promoguin el treball en xarxa mitjançant els vincles i els contactes amb diferents entitats i afavoreixin l'arrelament al territori. Cal cercar un equilibri entre el Punt Òmnia i l'entitat gestora: el Punt Òmnia ha de ser autònom, però ha de rebre el suport de l'entitat gestora i la coordinació ha de ser fluida.
- Així mateix, es destaca que s'ha d'afavorir l'acompanyament de qualitat a la persona dinamitzadora perquè conegui l'entorn del Punt Òmnia i facilitar que pugui dedicar més hores a l'acció comunitària.

- Altrament, s'assenyala l'objectiu d'integrar la mirada comunitària i el treball en xarxa: les entitats gestores han de buscar entitats i agents perquè col·laborin en els diferents territoris.
- Les entitats gestores han de donar molt més suport en la coordinació amb altres recursos, fins i tot amb la mateixa Administració pública. Es proposa que les entitats més arrelades al territori siguin les que gestionin els punts Òmnia. D'aquesta manera, els vincles ja estan creats i el treball en xarxa és més fàcil de desplegar.
- Es destaca que, en funció del tipus d'entitat gestora, aquesta pot oferir més suport al Punt Òmnia, sobretot en termes d'assessorament jurídic.
- En algunes sessions s'ha proposat crear una taula d'entitats gestores i programar reunions de la taula amb la col·laboració de la DGACC.
- En relació amb el manteniment i l'optimització dels recursos materials, es destaca que cal una millora del mobiliari dels diferents espais i aules (recursos amortitzats: cadires, taules, etc.). A més, es planteja la necessitat de reorganitzar els espais infrautilitzats de l'equipament on hi ha el Punt Òmnia, ja que algunes aules amb ordinadors no s'utilitzen. A més, es demana que els espais estiguin ben habilitats.
- En diverses sessions es planteja que caldria donar facilitats a les persones dinamitzadores perquè puguin gestionar d'una manera autònoma les despeses de compra de material segons les necessitats vinculades a les activitats.

E.2.3 PERSONAL DINAMITZADOR

FIGURA O PERFIL PROFESSIONAL

- En diverses sessions s'ha destacat la necessitat de definir millor la terminologia del perfil de la persona dinamitzadora. Actualment, la que s'utilitza per concretar-ne la tasca no ajuda els agents externs de la Xarxa Òmnia. En aquest sentit, s'han recollit aquestes propostes: dinamitzador digital vs. agent d'innovació local.
- Es destaca el fet que en gairebé totes les sessions es posa èmfasi especial en la bona valoració que les persones participants fan del conjunt de dinamitzadors i dinamitzadores i la seva tasca.
- Tot i que el perfil professional de la persona dinamitzadora i les seves condicions laborals no són objecte d'aquest procés participatiu, cal deixar constància que la reflexió sobre aquesta qüestió ha sortit en nombroses sessions. En aquest sentit, s'ha destacat la necessitat de definir i delimitar el paper de la persona dinamitzadora: es coincideix a afirmar que les tasques que duu a terme són molt diverses. A més, no tots els dinamitzadors tenen les mateixes condicions laborals, ja que depenen de l'entitat gestora (estan

vinculats a diferents convenis i tenen diferents tipus de contractes), motiu pel qual es considera que cal definir-ne millor els rols.

- Així doncs, hi ha participants que apunten la necessitat de regular professionalment i unificar la figura del personal dinamitzador: per definir una nova Xarxa Òmnia és imprescindible concretar el paper del dinamitzador i la dinamitzadora. Per avançar en aquest aspecte, en algunes sessions s'ha proposat fer una taula de treball interna per debatre qüestions laborals.
- En els grups de debat amb les persones dinamitzadores ha sorgit molt la necessitat de reforçar la consciència de grup, és a dir, generar més unitat com a col·lectiu, no només pel que fa a drets laborals, sinó per visibilitzar la tasca quotidiana del personal dinamitzador del Punt Òmnia.
- En aquesta línia també hi ha la necessitat de millorar el reconeixement de la figura de les persones dinamitzadores (posar i donar valor a la seva feina, a més de tenir-ne cura), ja que es considera que són el puntal del programa Òmnia.
- Cal treballar la motivació per a l'aprenentatge en innovació tecnològica i la millora organitzacional de les persones dinamitzadores per optimitzar l'execució de les seves funcions.
- En definir-ne el perfil, s'ha assenyalat com a funció corresponent el fet que treballin amb una perspectiva comunitària i de treball en xarxa, i que coneguin els recursos de l'entorn (oportunitats, materials...) per enfortir el treball en xarxa. La figura del dinamitzador ha de tenir més competències en l'àmbit pedagògic, i l'ha de prioritzar a l'àmbit tecnològic. La persona dinamitzadora ha de tenir un perfil comunitari i una visió estratègica relacionada amb el vessant comunitari.
- Pel que fa al paper de les persones dinamitzadores, aquestes demanen participar més en el procés per detectar i definir les necessitats i redefinir el model de governança de la Xarxa Òmnia, a fi de fomentar la mateixa participació del personal dinamitzador en el projecte.

FORMACIÓ A PROFESSIONALS

- En moltes sessions ha sorgit la necessitat de fer formacions a professionals per garantir un equip i un servei de qualitat.
- Es destaca el fet de poder oferir formacions al personal dinamitzador que donin resposta a problemàtiques socials (perspectiva de gènere, interculturalitat...), per reduir l'efecte d'esdevenir "l'última porta": al Punt Òmnia hi arriba la gent que altres serveis no han sabut atendre i es fa una contenció social (desnonaments, violències...).
- Es remarca que cal reprendre un programa estable de formacions als dinamitzadors i dinamitzadores: formacions programades amb antelació per poder organitzar-se, que el mateix personal dinamitzador pugui proposar

formacions en funció de les necessitats (drets d'imatge, protecció de dades, entorns segurs a Internet, formació adreçada al contingut, en mètodes per millorar la comunicació interna...), formacions en línia per facilitar-ne el seguiment, etc.

- Pel que fa a l'eix d'ocupabilitat, es proposa oferir formacions als dinamitzadors i les dinamitzadores com a agents d'inserció laboral sobre: tecnologia, manteniment i actualització del maquinari i programari, programes nous, etc. Finalment, cal destacar que en sessions fetes fora de la demarcació de Barcelona es troben a faltar més formacions territorialitzades.

AMPLIACIÓ I FLEXIBILITAT HORÀRIA PER A LA COORDINACIÓ I LA GESTIÓ

- En algunes sessions s'ha detectat que els dinamitzadors i les dinamitzadores necessiten més temps per fer gestions internes i reforçar el treball en xarxa amb els agents del territori. Hi destaca l'ús comunitari com a element clau dels punts Òmnia (diagnosi i treball de camp, coordinació amb recursos i administracions: consells comarcals, ajuntaments, etc.). A més, es recorda que cal tenir en compte que les relacions comunitàries s'executen de manera pausada i amb paciència.
- Així mateix, si es disposa de més temps, es pot oferir més atenció a les persones usuàries o, si es disposa d'algun suport, es pot cobrir el servei i donar-hi qualitat. Pel que fa a la flexibilitat, en algunes sessions s'assenyala que cal donar més llibertat d'horaris a la persona dinamitzadora perquè tingui la possibilitat de rebre formacions o d'assistir a jornades tècniques. Es considera que hi ha poca flexibilitat en els horaris i que l'agenda està massa pautada. La programació i la gestió del Punt Òmnia requereixen més flexibilitat.

E.2.4 PARTICIPANTS

ROL ACTIU I COHESIÓ DE GRUP

- En algunes sessions s'ha destacat la necessitat de mantenir els grups de persones usuàries que estableixen una bona dinàmica de grup en futures formacions i, per tant, no disgregar-los per reforçar-ne la cohesió grupal. A més, s'ha proposat poder empoderar, també, les persones derivades d'altres serveis perquè assumeixin un paper actiu davant de situacions que acostumen a donar-se en el cas d'algunes persones derivades: "M'han dit que aquí [Punt Òmnia] em faríeu un CV" (rol passiu).
- Per tant, per evitar la dependència de certs usuaris envers el Punt Òmnia (per bretxa digital, per solituds no desitjades, etc.), cal fomentar l'autonomia en l'aprenentatge i generar espais de trobada que donin resposta a les diferents necessitats. Un altre cop es considera que la nova línia de treball (vegeu l'eix 1:

projectes i campanyes) pot donar una empenta a aquestes necessitats detectades.

FOMENT DE LA IMPLICACIÓ I LA PARTICIPACIÓ

- Per incrementar la participació i la implicació hi ha diverses propostes, com ara dur a terme assemblees amb el conjunt de participants, persones dinamitzadores i entitats gestores, amb la finalitat de definir quins programes es desenvolupen i assegurar més participació activa de les persones usuàries per decidir els horaris de les formacions i els continguts.
- Des d'alguns punts Òmnia, en canvi, es considera que la vessant social i comunitari dels punts promou un paper més actiu de les persones usuàries i, per tant, no se les tracta com a consumidores. Cal reforçar aquesta perspectiva de treball per a la comunitat i vincular-la als participants del programa Òmnia en espais de relació, fomentar el voluntariat, etc. Es considera interessant i beneficiós el fet de compartir experiències d'èxit dels punts Òmnia en clau de coproducció: participants amb persones dinamitzadores/formadores/voluntàries.

PERSONES VOLUNTÀRIES

- En el marc del programa Òmnia, cal recordar i valorar el paper clau del voluntariat: persones que ofereixen el seu temps per compartir coneixements amb els participants de les activitats que ofereix el Punt. En aquest sentit, cal posar en valor la tasca d'aquests voluntaris i reconèixer-ne el paper. D'una banda, es proposa oferir-los una formació prèvia i un acord individualitzat; de l'altra, facilitar-los un acompanyament, és a dir, que se sentin partícips d'una xarxa que els proporciona un reconeixement formal de la seva tasca per part de les entitats gestores. La relació dels voluntaris amb els punts Òmnia no s'ha concretat en cap document formal i es podria vehicular sota el guiatge de les entitats que ja tenen voluntaris.
- El paper del voluntariat ha sorgit en diverses sessions. Es considera que cal fomentar la implicació i el suport que pot oferir al personal dinamitzador com a persones col·laboradores voluntàries, sempre que aquest suport no vagi en detriment de la creació de més llocs de feina, d'acord amb la Llei 25/2015, del voluntariat i de foment de l'associacionisme.
- En aquest sentit, aquesta proposta pot respondre a la necessitat de més hores i suport de les persones dinamitzadores, ja que el voluntariat amb més coneixements pot fer d'auxiliar dels formadors. D'aquesta manera, la persona dinamitzadora s'allibera de tasques i, al mateix temps, es valoren les persones usuàries amb més coneixements. En la mateixa línia, es destaca que els

participants sèniors acompanyin els participants que acaben d'entrar (ja es fa d'una manera informal en alguns casos).

EIX 3: METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA I TREBALL EN XARXA²

PROPOSTES DESTACADES DE FUTUR

E.3.1 TREBALL TRANSVERSAL I ESTRATÈGIA COMUNITÀRIA

- Creació d'un banc de recursos compartits entre punts Òmnia que s'ubiquin al mateix territori i entre tots els punts de la Xarxa Òmnia.
- Facilitar espais de reflexió i coordinació interna compartits entre el personal dinamitzador i el conjunt de responsables de les entitats gestores i la coordinació del programa.
- Fomentar el sentiment de pertinença a la Xarxa Òmnia mitjançant jornades i trobades periòdiques en què es puguin compartir experiències i bones pràctiques, a més de facilitar el disseny de projectes conjunts.
- Creació d'un espai de relació i comunicació virtual entre el personal dinamitzador que permeti compartir recursos i el treball del dia a dia de cada Punt.

E.3.2 XARXA ÒMNIÀ CONNECTADA

- Impulsar el treball en xarxa i la coordinació amb altres recursos com a elements essencials de l'acció dels punts Òmnia, per mitjà de la participació de les persones dinamitzadores en espais de treball comunitari o de coordinació sectorial existents al territori.
- Millorar la visibilitat dels punts Òmnia i la difusió externa del seu funcionament, a més de fer èmfasi en la tasca d'inclusió social i de reforç dels vincles socials i comunitaris que s'hi fa.
- Definir uns criteris consensuats amb els recursos del territori per facilitar les derivacions i establir protocols que recullin la definició de rols i els compromisos per part de cada servei.

² Per la complexitat cospada en les mateixes sessions a l'hora de distingir conceptualment les propostes vinculades a l'acció comunitària que s'emmarca a l'eix 1 (Les línies de treball) i a l'eix 3 (Metodologia d'intervenció comunitària i treball en xarxa), exposem aquí les pautes que s'han seguit: eix 1 – Línia d'acció comunitària: accions comunitàries de cara a participants (accions per a la inclusió, xarxa de relació entre persones, vincles comunitaris, foment de la participació i el teixit associatiu). Eix 3 – Metodologies de treball entre recursos comunitaris (mètodes de treball, espais de coordinació, derivacions...).

E.3.1 TREBALL TRANSVERSAL I ESTRATÈGIA COMUNITÀRIA DEL TERRITORI

BANC DE RECURSOS COMUNITARIS COMPARTITS

- Per afavorir el treball col·laboratiu del Punt Òmnia al territori, cal elaborar un banc d'informació i de recursos amb la finalitat de centralitzar la informació de totes les accions que es duen a terme al territori per tal de sumar-hi forces.
- Per afavorir una millora organitzativa és important fomentar l'ús d'eines de comunicació i l'intercanvi d'informació i recursos (del tipus núvol compartit).
- També es proposa incloure al web De la Xarxa Òmnia un repositori d'experiències de treball en xarxa perquè serveixi d'exemple i com a eina de visualització, amb el suport de la persona referent.

ESPAIS DE TROBADA ENTRE PERSONES DINAMITZADORES DE TOTS ELS PUNTS ÒMNIA

- Una altra de les propostes gairebé unànimes correspon a millorar la coordinació entre els diferents punts Òmnia d'un mateix territori per compartir recursos, promoure campanyes o projectes comuns. A més, es demana recuperar les trobades periòdiques de dinamitzadors i dinamitzadores. Es considera que caldria crear unes jornades periòdiques adreçades a professionals i dinamitzadors dels diferents punts, en què es barregés un espai de formació i un espai de relació per a la coordinació i l'intercanvi d'experiències i recursos. En algunes sessions es debat la possibilitat que l'assistència a aquestes jornades sigui obligatòria per a tot el personal dinamitzador.
- Aquestes trobades poden ajudar a gestar projectes i accions conjuntes, siguin accions en un sol punt (per exemple, festes de final de trimestre), siguin accions descentralitzades d'un mateix projecte arreu del territori o de Catalunya. Per fomentar el treball en xarxa entre els punts Òmnia es proposa desenvolupar un pla de mentoria entre el personal dinamitzador per fomentar el traspàs i l'intercanvi de coneixements, així com el suport i l'acompanyament com a membres de la mateixa xarxa.

RECURSOS COMPARTITS

- En múltiples sessions es destaca que cal reprendre i millorar l'eina virtual de comunicació interna entre persones dinamitzadores per facilitar l'intercanvi de recursos materials, documentals i informatius.
- Es considera que, a causa de l'enorme diversitat d'entitats gestores de Punt Òmnia, cal potenciar el fet de compartir els recursos que puguin beneficiar tots els punts. En són un exemple els recursos de suport i assessorament, com ara recursos jurídics, recursos pedagògics, etc.

- Així mateix, es proposa disposar d'un directori de contactes de les persones dinamitzadores dels punts Òmnia per poder-hi establir una comunicació directa.

CONNEXIÓ AMB ELS PUNTS ÒMNIA DELS CENTRES PENITENCIARIS

- Es valora com a necessària la coordinació entre els punts Òmnia dels centres penitenciaris i els del mateix territori. Les persones que hi participen adopten el Punt Òmnia com un referent de suport i reinvenió personal; per això, seria interessant que els interns en règim de tercer grau poguessin conèixer els punts Òmnia del seu territori per a quan estiguin en llibertat. Es considera que cal crear línies de treball conjuntes i enfortir vincles.

COORDINACIÓ ENTRE ELS PUNTS ÒMNIA DEL MATEIX TERRITORI

- En relació amb el treball en xarxa entre els diferents punts Òmnia, es proposa crear taules territorials per establir una coordinació i uns objectius comuns en una mateixa zona. Des d'aquestes taules territorials es pot consensuar una proposta de formacions complementàries entre els diferents punts Òmnia.
- També es proposa emprendre un sistema de derivacions internes per millorar tant la resposta que es dona a les necessitats formatives de cada participant com l'eficiència d'aquest sistema.

CONTACTE ENTRE PARTICIPANTS DE DIFERENTS PUNTS ÒMNIA

- Fomentar trobades de participants de diferents punts Òmnia d'un mateix territori, com a espai de socialització i intercanvi d'experiències.
- Es proposa, també, dissenyar un mapa amb tots els punts Òmnia de Catalunya perquè el conjunt de participants puguin conèixer l'abast del programa i perquè es difonguin les bones pràctiques de diferents punts Òmnia.

TAULES DE TREBALL CONJUNTES ENTRE LA DGACC, L'ENTITAT GESTORA I EL PUNT ÒMNIA

- Es comenta la possibilitat d'establir taules de treball conjuntes entre la DGACC, l'entitat gestora i els dinamitzadors i dinamitzadores per treballar qüestions i temes concrets, com ara l'avaluació del programa, el perfil professional de les persones dinamitzadores, la gestió de continguts, les línies de treball i les bases del projecte, el conveni i les condicions laborals, etc.
- Es considera que aquestes taules poden ajudar a desencallar qüestions difícils de debatre, consensuar i resoldre amb tots tres agents en el dia a dia.

E.3.2 XARXA ÒMNIA CONNECTADA

TREBALL TRANSVERSAL I COORDINACIÓ DE DERIVACIONS

- Es planteja com una necessitat treballar per augmentar la comunicació i la coordinació en tots els recursos i serveis que efectuen derivacions de persones als punts Òmnia. Ha de ser una coordinació amb una visió estratègica i amb l'establiment de criteris generals, no només per a casos concrets. Hi ha qüestions, com ara el desconeixement de la llengua o la situació irregular de la persona participant, que requereixen un pas previ d'atenció que altres agents especialitzats han de preveure d'una manera coordinada per donar una resposta integral a les seves necessitats.
- Es considera indispensable treballar en xarxa, és a dir, fomentar connexions de treball amb entitats rellevants del territori que actuïn amb una perspectiva comunitària: centres educatius, AFA, escoles de persones adultes, centres d'atenció primària, centres cívics, entitats de dones, entitats veïnals, etc.

PARTICIPACIÓ EN ESPAIS DE COORDINACIÓ INSTITUCIONALS

- Cal incorporar la presència de dinamitzadors en espais formals de coordinació tècnica, espais de participació o meses de treball comunitari, principalment de l'Administració local, tal com també s'ha assenyalat en l'eix anterior.

ESTABLIMENT DE PROTOCOLS COMPARTITS

- S'assenyala que el seguiment de les derivacions de persones participants que fan altres serveis hauria d'estar regulat per conveni mitjançant un document de base teòrica compartida. Aquests protocols haurien d'estar consensuats per a tots els agents que treballen per prevenir l'exclusió social i les situacions de vulnerabilitat.
- Es considera que els agents que fan derivacions tenen una responsabilitat envers la persona implicada; per tant, es requereix més implicació prèvia —proporcionar informació sobre les necessitats i els motius de la derivació al Punt Òmnia— i posterior —fer un acompanyament o un seguiment per no generar la sensació de desemparament institucional.

TREBALL TRANSVERSAL D'AGENTS DE FOMENT DE L'OCUPACIÓ

- Per millorar la coordinació entre tots els agents que treballen en l'ocupabilitat, cal definir acuradament els papers de cada agent i assumir responsabilitats, o dotar de personal específic els punts Òmnia, ja que les persones dinamitzadores no tenen la funció d'agents d'inserció laboral.
- Es comenta, també, la possibilitat de crear taules sectorials en l'àmbit de l'ocupació emmarcades al territori per fomentar la comunicació entre agents,

en què participin totes les figures referents de programes, recursos i serveis que incideixen en la millora de l'ocupabilitat (referents d'ocupació juvenil i de garantia juvenil, agents d'inserció laboral i persones formadores de serveis municipals d'ocupació, etc.).

VISIBILITAT DEL PUNT ÒMNI A AL TERRITORI (VINCULAT A L'EIX TRANSVERSAL DE COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ)

- Com a element bàsic per a les coordinacions territorials comunitàries cal incrementar el coneixement sobre la tasca i les potencialitats dels punts Òmnia en tots els nivells (institucional, associatiu, veïnal...) mitjançant la visibilització, tant en l'imaginari social com en l'espai públic.
- Per fer més visibles els punts Òmnia, seria recomanable ampliar-ne la presència en activitats locals i populars, festes majors o mostres d'entitats.
- Caldria sortir més fora del Punt Òmnia i fer visites periòdiques a territoris on es trobin aïllats o no n'hi hagi. Cal fomentar l'arrelament al territori i potenciar la generació de sinergies amb diferents projectes o recursos.
- Cal establir vincles més estrets amb agents de carrer, figures de mediació social i comunitària, i treball social, amb l'objectiu de construir línies de treball o projectes concrets de manera conjunta. En aquest sentit, es proposa fer jornades de portes obertes als punts Òmnia que convoquin la ciutadania i els recursos del territori, així com programar xerrades o mostres de la feina feta.
- Una altra manera de potenciar la visibilitat dels punts Òmnia és incloure enllaços del web de la Xarxa Òmnia i de webs i blogs dels punts Òmnia en pàgines web d'entitats i administracions perquè no només els agents comunitaris en coneguin millor la tasca, sinó perquè la població en general sàpiga que existeix el recurs.

DIAGNOSI COMUNITÀRIA

- Per tal de dissenyar projectes conjunts, els diferents recursos del territori han de disposar prèviament d'una diagnosi actualitzada i consensuada sobre les necessitats socials, amb la finalitat de fer-ne una detecció amb una mirada compartida.

EIX 4: LES TIC COM A EINA DE TRANSFORMACIÓ SOCIAL

PROPOSTES DESTACADES DE FUTUR

E.4.1 USOS APLICATS DE LES TIC (ACTIVITATS ESPECÍFIQUES)

- Adaptar les programacions dels punts Òmnia a les noves necessitats tecnològiques i socials (tràmits en línia, acreditació ACTIC, seguretat digital, canals de participació virtuals...) per millorar la vida quotidiana de les persones.

E.4.2 RECURSOS I EINES TECNOLÒGIQUES

- Diversificar l'equipament dels punts Òmnia, replantejar-ne els espais per donar resposta a les necessitats formatives i dotar-los d'altres elements tecnològics, a part dels ordinadors de sobretaula: tauletes tàctils o telèfons intel·ligents. Dissenyar activitats utilitzant diversos dispositius.
- Oferir formació sobre programari lliure per al personal dinamitzador per garantir que està al dia de les actualitzacions i versions dels programes. Donar a conèixer la filosofia del programari lliure entre els participants del programa Òmnia.
- Introduir elements tecnològics innovadors en els punts Òmnia que treballen especialment amb infants i joves, com ara: talladora làser, impressió 3D, robòtica educativa, realitat virtual...

E.4.3 ESTRATÈGIES

- Oferir formació sobre programari lliure per al conjunt de dinamitzadors per garantir que estan al dia de les actualitzacions i versions dels programes. Donar a conèixer la filosofia del programari lliure entre els participants del programa Òmnia.
- Oferir formació relacionada amb la seguretat digital i la protecció de dades i imatges perquè les persones i les famílies prenguin consciència de la vulnerabilitat a la qual estan exposades en l'ús d'Internet i les xarxes socials.
- Generar un debat sobre com cal afrontar els reptes de futur que planteja l'evolució de les TIC, de manera que la transformació tecnològica pugui combinar-se amb les transformacions socials: potenciar el binomi TIC-social.
- Potenciar la presència de la Xarxa Òmnia en esdeveniments d'innovació tecnològica i social perquè aporti la seva experiència en la inclusió social a través de les TIC des del vessant comunitari.
- Reduir la bretxa digital vinculada a l'edat amb propostes d'activitats inclusives o intergeneracionals, en funció dels grups d'edat, que s'adaptin a les seves necessitats específiques en relació amb les TIC.

E.4.1 USOS APLICATS DE LES TIC (ACTIVITATS ESPECÍFIQUES)

TIC I VIDA QUOTIDIANA

La tecnologia pot ajudar a facilitar el dia a dia en alguns aspectes, amb una aplicabilitat real i immediata: demanar hora al metge, comunicació amb la família i amistats, recepta electrònica, tràmits amb l'Administració, fiscalitat o relació amb Hisenda i la Seguretat Social, gestions bancàries, compra per Internet, signatura o identificació digital, utilització i orientació a través del GPS, entre d'altres. En alguns punts Òmnia ja

es treballen aquestes qüestions, però en algunes sessions es reclama oferir càpsules específiques per facilitar el dia a dia mitjançant les TIC.

TIC I IDIOMES

Impulsar més l'aprenentatge de llengües a través de les TIC, sigui com a mesura inclusiva per a la població nouvinguda, sigui per a l'aprenentatge de llengües estrangeres destinat a tota la ciutadania. Es proposa preparar grups de conversa per teixir xarxa i millorar la comprensió idiomàtica. En cas que es requerís una formació més avançada o específica, caldria promoure vincles dels punts Òmnia amb el Consorci per a la Normalització Lingüística (CNL) per superar l'obstacle de l'idioma.

TIC I FOMENT DE LA LECTOESCRITURA

Connectar diferents nivells d'alfabetització a través de les TIC: alfabetització digital i alfabetitzacions o reforç en lectoescriptura, llengua catalana i castellana i llengües estrangeres. Buscar i oferir una plataforma digital per complementar tallers de lectoescriptura. Promoure un taller específic per a joves per tal de fomentar una millor escriptura mitjançant el mòbil o l'ordinador.

APLICACIONS PER A TELÈFONS INTEL·LIGENTS

Crear una llista d'aplicacions per a telèfons intel·ligents, útils per a la vida quotidiana i ordenades per categories, perquè els participants puguin conèixer-les i prioritzar les que poden servir més per al seu dia a dia. En funció de la necessitat, cal valorar si és imprescindible programar-ne càpsules formatives.

E.4.2 RECURSOS I EINES TECNOLÒGIQUES

RECURSOS DIGITALS

Es considera interessant disposar de glossaris de conceptes clau de l'entorn virtual de lliure consulta i fàcil accés, amb la finalitat de resoldre dubtes sobre programari, aplicacions, sistema operatiu, accions concretes, etc. de manera instantània, com si fos un diccionari.

ÚS DEL TELÈFON I DE LA IMPRESSORA

Es considera que el Punt Òmnia és dels pocs recursos on es poden imprimir documents per fer tràmits d'una manera gratuïta. Cal posar en valor aquesta tasca i facilitar que s'hi pugui accedir el màxim de temps possible, no només en una franja horària concreta.

TIC I JOVES

Oferir als joves eines i tecnologies noves a les quals no tenen accés (talladora làser, impressora 3D, equips de robòtica, intel·ligència artificial, etc.). Seguir la tendència adoptada d'impulsar projectes innovadors, com ara el disseny en les impressores 3D, que captin l'interès de joves i en fomentin la creativitat i l'enginy. Treballar coordinadament amb AFA, escoles i altres agents educatius en el lleure per tal d'ajustar la detecció de les necessitats.

RENOVACIÓ D'EQUIPS I D'ESPAIS

- Adaptar la tecnologia als nous costums, hàbits i necessitats de les persones usuàries oferint mitjans per a accions formatives concretes: tauletes, mòbils, ordinadors portàtils, càmeres fotogràfiques i de vídeo, etc. Les tauletes permeten més dinamisme i mobilitat i faciliten una programació d'accions més adequades a les necessitats de les persones usuàries, especialment dels joves, mentre que els mòbils intel·ligents permeten treballar una sèrie de demandes formatives d'ús quotidià. Aquests dos elements possibilitarien un enriquiment de moltes activitats.
- Alguns punts Òmnia consideren que cal dotar-se de més ordinadors i maquinari d'última generació. Així mateix, es considera que cal mantenir els ordinadors de taula amb pantalles grans per satisfer les necessitats de visió de la gent gran.
- En el cas dels punts Òmnia ubicats en centres penitenciaris, hi ha la demanda d'oferir l'aprenentatge d'ús dels telèfons mòbils, però adaptant-la a la normativa. És a dir, que no siguin un element de comunicació amb l'exterior, però que es pugui aprendre com funcionen i quines aplicacions hi ha per a quan surtin del centre.

PROGRAMARI LLIURE

Pel que fa al programari lliure, hi ha dues perspectives:

- D'una banda, se'n vol fomentar l'ús i fer pedagogia sobre la importància que té, amb formació de qualitat a persones dinamitzadores sobre les seves potencialitats i amb un suport tècnic funcional que permeti resoldre dubtes i problemes de manera instantània.
A més, dins d'aquesta perspectiva es considera que cal renovar-ne les concessions, ja que el programari està quedant obsolet. També cal acompanyar els participants quan es duen a terme actualitzacions del maquinari i del programari, ja que sovint els canvis generen una situació de transformació i desconcert (formats, idioma, etc.) a la qual s'han d'habituar a poc a poc. En aquest sentit, es proposa facilitar la instal·lació i l'ús del programari lliure als ordinadors personals de les persones participants per mantenir un mateix

sistema.

Aquesta perspectiva considera que l'ús del programari lliure és molt positiu, ja que aprendre a utilitzar diversos sistemes operatius permet ampliar coneixements; a més, la complexitat d'alguns aspectes d'Ubuntu limita el sabotatge dels usuaris i presenta un risc més baix d'infecció de virus. Es posa l'accent en què l'eina està al servei de la capacitat de tenir iniciativa. Així, cal treballar les idees i la creativitat i fomentar la intuïció i l'adaptabilitat de les persones participants.

- D'altra banda, hi ha la que determina que el programari lliure limita molt la tasca de les persones dinamitzadores, que sovint veuen que hi ha participants que es fan enrere en saber que s'utilitza, o que tenen problemes de compatibilitat de format entre el que treballen a l'aula i el que treballen a casa amb Windows. Com que es considera que aquesta qüestió no és inclusiva, per facilitar aquest procés caldria disposar, en tots o alguns ordinadors, d'una engegada dual (Windows i Ubuntu) per tenir totes dues opcions, gestionar possibles incidències i resoldre dubtes.

CONNEXIÓ WIFI ADEQUADA

- En diverses sessions es planteja la necessitat de gaudir d'una connexió a Internet en condicions. Cal millorar la qualitat del wifi, l'amplada de banda i la seva cobertura per poder desenvolupar la programació d'una manera adequada.
- A més, es considera que cada vegada es treballa més amb el programari en xarxa, amb el treball en núvol, etc., i per aquest motiu es requereix una connexió potent, del tipus de la fibra òptica, que permeti descarregar les dades d'una manera adequada a les necessitats del Punt Òmnia.
- Es considera que la connexió wifi, com a recurs comunitari, hauria de ser oberta al territori i seguir el model de les biblioteques o altres espais públics.

PREVENCIÓ D'ADDICCIONS A LES PANTALLES

Es planteja com a imprescindible oferir tallers monogràfics, especialment a joves i adolescents, sobre l'ús i l'abús de les TIC i les xarxes socials. Treballar en la conciliació de l'ús de les TIC amb la comunicació presencial en totes les esferes de la vida i centrar-se en la prevenció d'addiccions a les pantalles i l'ús raonable del mòbil i les xarxes socials.

E.4.3 ESTRATÈGIES

CIBERSEGURETAT

Cal oferir formacions específiques vinculades a la seguretat digital, la protecció de dades i d'imatges i la privacitat virtual en les xarxes socials, i altres perills i riscos a Internet. Així mateix, cal definir una posició comuna de la Xarxa Òmnia davant del ciberassetjament, la pornografia infantil i la ciberseguretat en general.

RELACIONS INTERGENERACIONALS

- Es proposa programar activitats intergeneracionals per combatre la bretxa digital en funció de l'edat i, alhora, treballar la soledat no volguda de les persones grans. Una activitat possible seria una càpsula per aprendre a utilitzar els telèfons mòbils intel·ligents i les xarxes socials, que poguessin compartir persones joves i grans, com a espai d'intercanvi i d'aprenentatge mutu.
 - Una altra proposta és promoure les parelles intergeneracionals a través d'un aprenentatge servei, desenvolupat conjuntament amb centres educatius.
-

ALTRES TIPUS DE BRETxes DIGITALS

- Es considera que el Punt Òmnia ha de ser un espai que ajudi a perdre la por i a obrir portes a qui no està avesat a utilitzar les TIC i el llenguatge digital mitjançant un aprenentatge tècnic i un acompanyament personal, per afavorir l'empoderament de les persones i el naixement d'una mirada crítica.
 - A més, pel fet que la innovació tecnològica es desenvolupa a una gran velocitat, la bretxa digital romandrà en el temps com a risc d'exclusió social; per aquest motiu, superar aquest risc ha de ser un objectiu permanent del programa.
-

TIC PER A LA INCLUSIÓ SOCIAL

Es planteja la necessitat de considerar l'accés a les TIC com un indicador d'inclusió o exclusió social. En aquest sentit, es vol fomentar el vessant més social i relacional dels punts Òmnia humanitzant les TIC, i posar en valor les activitats que ofereixen com a element per facilitar la creació de vincles amb el territori, amb la gent i amb els grups de suport entre les veïnes i els veïns del barri.

FORMACIÓ EN LÍNIA

Per afavorir que les persones amb dificultats d'assistència presencial per horaris de feina i conciliació familiar hi puguin participar, es proposa formació en línia o semipresencial i la creació de videotutorials per a un aprenentatge vivencial. Es podria acompanyar d'una xarxa digital amb continguts formatius i comunicació entre els diferents agents (persones usuàries, dinamitzadors i dinamitzadores i entitats gestores) per compartir recursos formatius.

PARTICIPACIÓ EN ESPAIS DE TRANSFORMACIÓ SOCIAL I EN ESPAIS TIC

Afavorir la presència de la Xarxa Òmnia en esdeveniments relacionats amb la transformació social i comunitària, així com en espais d'innovació tecnològica aplicada o congressos de noves tecnologies per aportar-hi aquesta mirada comunitària i difondre la tasca dels punts Òmnia.

TREBALL AMB FAMÍLIES

Oferir més formació a les famílies amb fills i filles adolescents i joves, sobretot pel que fa a la gestió de les xarxes socials, la seguretat a Internet, l'ús responsable i les noves addiccions a les TIC. Així mateix, es podria fomentar el bon ús i els bons hàbits en la utilització de les TIC. Les famílies han de gestionar diverses situacions que s'esdevenen en l'ús de les tecnologies, i moltes tenen la necessitat d'adquirir eines per treballar la presència i l'ús de les TIC a la llar. Aquest projecte cal vincular-lo estretament amb les AFA dels centres educatius d'arreu.

FOMENT DE LA MIRADA TECNOLÒGICA

Cal fer pedagogia per fer pensar digitalment la gent que està aprenent informàtica, no només les persones usuàries particulars, sinó les persones vinculades als diferents àmbits mitjançant, per exemple, cursos de digitalització de les eines d'administració en comerços. Es considera oportú pensar que tothom hauria de saber utilitzar tot tipus de dispositius de cara a un futur immediat. El desenvolupament i la innovació en dispositius i aplicacions és tan gran que cal aprofundir en aquesta mirada tecnològica sense perdre de vista la perspectiva comunitària i incorporar les potencialitats tècniques en aquesta voluntat de transformació social.

EIX TRANSVERSAL: COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ

Al llarg de totes les sessions ha anat sorgint la idea de millorar la difusió i la tasca dels punts Òmnia, com també la comunicació amb tots els agents del territori. Dividim les propostes sobre comunicació en tres àmbits: comunicació interna inclusiva, difusió del Punt Òmnia (comunicació externa) i pla de comunicació institucional i estratègic.

E.5.1 COMUNICACIÓ INTERNA INCLUSIVA

- Es considera que en el primer nivell de comunicació cal analitzar l'estratègia de difusió de cada Punt Òmnia perquè la informació sobre la finalitat del programa i la programació d'activitats arribi a tots els col·lectius de participants (actuals i potencials). Es tracta d'una difusió entorn de cada punt perquè pugui millorar la interlocució amb qui ja hi participa i els veïns i veïnes del barri.
- En aquest sentit, es destaca que la gent que fa temps que participa en el Punt Òmnia hi està més familiaritzada i sap on trobar la informació. En alguna sessió

s'ha posat de manifest que, tot i que la informació hi sigui, cal anar-la a buscar, per això caldria simplificar i assegurar que la informació arriba a tothom fàcilment.

E.5.2 DIFUSIÓ DEL PUNT ÒMNIA (COMUNICACIÓ EXTERNA)

- En un segon nivell, es destaca l'acció comunicativa que s'ha d'emprendre al territori i a la comunitat en què s'ubica el Punt Òmia. D'una banda, per visibilitzar la mateixa tasca del Punt Òmia i millorar l'impacte en aquest territori; de l'altra, per millorar el coneixement sobre la tasca i els objectius dels punts Òmia, a més d'enfortir els vincles comunitaris amb tots els recursos del territori i, per tant, arribar a més gent que pugui gaudir de l'oferta dels punts.
- Com a accions de millora de la comunicació es proposa el treball conjunt amb: els centres d'atenció primària, els centres educatius, els centres de formació ocupacional, les escoles de persones adultes, les entitats del teixit associatiu, els centres cívics i els equipaments públics de tota mena, amb l'objectiu d'incrementar el grau de coneixement sobre l'existència d'un recurs públic gratuït i comunitari, obert a la ciutadania en general. Es destaca la importància d'adaptar el missatge a un llenguatge específic per a cada grup, col·lectiu o sector de població, i de coordinar-se amb cada recurs on s'aplica aquesta difusió, pautar derivacions i potenciar que la comunicació sigui bidireccional.
- Es considera que una bona manera d'ampliar la població diana és fer una campanya de difusió de proximitat: incorporar les entitats del territori i els diferents agents clau com a focus de difusió. En relació amb les estratègies comunicatives, es constata que penjar cartells ja no funciona, sinó que cal tornar a l'acte més antic i efectiu: el boca-orella.
- Altres fórmules de comunicació externa ja esmentades serien les jornades de portes obertes dels punts Òmia i la participació en mostres d'entitats i celebracions populars, entre altres esdeveniments a l'espai públic.
- En aquest nivell de comunicació es reclama un paper més actiu de les entitats gestores, amb més acompanyament i que sigui més constant en la coordinació amb altres recursos. Es considera, també, que les entitats gestores que gestionen múltiples punts Òmia arreu de Catalunya haurien d'aprofitar la mateixa xarxa de contactes comunitària per promoure tots els punts Òmia, fins i tot els que no gestionen pròpiament.

E.5.3 PLA DE COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL I ESTRATÈGIC

- Cal reforçar la presència i la visibilitat del programa Òmia en el marc de les administracions (ajuntaments, consells comarcals, diputacions, departaments de la Generalitat) i promoure la presència dels punts Òmia en la xarxa de

serveis públics de l'Administració (ensenyament, serveis socials, salut, etc.) per fomentar que es facin més derivacions i amb més fluïdesa. A més, a través de mitjans de comunicació, xarxes socials, web de la Generalitat... cal difondre els punts Òmnia com un recurs més del territori perquè qui ho necessiti pugui gaudir de les activitats i formacions que s'hi ofereixen. Es considera, doncs, que la Generalitat ha de ser ambaixadora dels punts Òmnia, donar-los a conèixer, difondre'n la tasca i la programació per arribar a més gent, afavorir-ne la coordinació i millorar-ne, per tant, l'impacte social en la comunitat.

- Es reflecteix que actualment no es fa prou publicitat del programa, com si no fos un programa propi de la Generalitat, sinó un recurs més del territori. Malgrat tot, la realitat dels punts Òmnia és una barreja entre servei i recurs i, per tant, es considera que si se'n fes més difusió s'enriquiria l'impacte, la tasca i l'atenció dels dinamitzadors.

APORTACIONS DE COL·LECTIUS I ESPAIS ESPECÍFICS

INFANTS I JOVES

En les sessions amb infants i joves s'han recollit principalment aportacions vinculades a les activitats que els agradaria que es fessin al seu Punt Òmnia. Tot seguit en destaquem les més compartides i significatives:

- En general, els adolescents demanen que s'incrementi el temps destinat a les activitats lliures i a l'oci, i que s'ampliï l'horari del Punt Òmnia durant tot l'estiu i els períodes de vacances.
- D'una banda, es proposa crear un canal de YouTube de la Xarxa Òmnia; de l'altra, poder gaudir de formacions de robòtica, així com tallers o formacions per crear videojocs, programes i aplicacions.
- Es planteja la necessitat d'incrementar la diversitat de dispositius TIC i recursos d'oci: utilitzar tauletes o ordinadors tàctils i mòbils que siguin del Punt Òmnia. També els agradaria tenir una impressora 3D, una Nintendo Switch, ulleres 3D, una PlayStation 4, un televisor gran per jugar a videojocs i wifi gratuït als carrers.
- En algunes sessions es considera que el Punt Òmnia hauria de tenir una sala específica per als videojocs, per poder fer dues activitats alhora sense destorbar.
- Alguns joves apunten que el Punt Òmnia els podria servir per conèixer persones famoses, *influencers*, youtubers, cantants, etc. (es podrien anar visitar o es podrien convidar al Punt Òmnia).
- Es destaca la possibilitat de desenvolupar activitats amb més presència al carrer, a l'aire lliure.

- Alguns joves consideren que des del Punt Òmnia es podria promoure la sostenibilitat i el medi ambient i la lluita contra la contaminació amb jornades de recollida de brossa al barri on hi ha el Punt Òmnia.
- La cohesió social es podria promoure amb activitats com aquestes: organitzar una festa de pijames al mateix Punt Òmnia, organitzar colònies i també activitats socials i de convivència.
- Es reclama més implicació dels joves per dissenyar i planificar activitats i projectes del seu Punt Òmnia.

CENTRES PENITENCIARIS

EIX 1: LES LÍNIES DE TREBALL

En l'àmbit de l'aprenentatge es proposa oferir formacions o tallers per entendre el funcionament de l'Administració pública i la cerca de continguts en el domini web de les diferents administracions.

- D'una banda, es planteja la proposta d'incorporar la formació en línia relacionada amb l'oferta formativa de cada centre. De l'altra, es considera interessant crear un itinerari formatiu personalitzat en funció de les necessitats de cada reclus, amb la possibilitat d'oferir una sèrie de videotutorials perquè puguin autoformar-se seguint el seu propi ritme.
- Es considera que cal oferir formació amb acreditació oficial i augmentar-ne les hores, especialment en TIC i en foment d'habilitats digitals.
- En relació amb l'ocupabilitat, hi ha un interès especial a conèixer com està el mercat de treball i les eines que hi ha a fora del centre, sobretot entre la població reclusa que està a punt d'optar al tercer grau. Proposen fer tallers per treballar les competències necessàries per accedir a un lloc de feina: a banda dels tallers de creació de currículums i entrevistes de feina —que ja es fan—, organitzar xerrades i tallers pràctics amb personal del Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) o d'entitats i fundacions especialitzades en aquest àmbit.
- En l'àmbit de l'acció comunitària destaquem especialment les propostes encaminades a crear eines d'informació i de sensibilització sobre la realitat dels centres penitenciaris per a persones que són fora del centre: canal de YouTube, programa de ràdio, blog del Punt Òmnia en què es donen a conèixer vivències de les persones internes, etc. amb l'objectiu de trencar estereotips i transmetre a la ciutadania i a altres usuaris dels punts Òmnia d'arreu que són persones amb ganes de tenir una altra oportunitat.
- Podem destacar les propostes que tenen l'objectiu de fomentar la cohesió i la convivència entre les persones privades de llibertat, i de participar-ne en el disseny i la programació (mitjançant la planificació conjunta amb la persona

dinamitzadora); crear espais de participació i promoure la formació entre iguals.

- S'hauria de poder connectar el Punt Òmia amb totes les ciberaules dels centres penitenciaris per compartir informació a través de la intranet, i crear un blog per difondre totes les activitats que es fan al centre. També es podria obrir una nova línia orientada a conscienciar la societat i treballar temes com la prevenció d'addiccions i l'acompanyament a la joventut des de les experiències de les persones que han viscut o viuen en un centre penitenciari.

EIX 2: EL ROL DELS DIFERENTS ACTORS

Als centres penitenciaris també hi ha dinamitzadors i dinamitzadores vinculats a la Xarxa Òmia, tot i que alguns desenvolupen altres tasques a la vegada.

- S'haurien de destinar més recursos humans, materials i estructurals per desenvolupar un programa Òmia de qualitat als centres penitenciaris. És molt important que la persona dinamitzadora del Punt Òmia sigui la referent i que hi pugui dedicar la seva jornada completa.
- La jornada hauria de ser a temps complet, o bé contractar dues persones dinamitzadores per cobrir totes les necessitats i demandes del projecte. D'aquesta manera, la persona dinamitzadora s'alliberaria de tasques i podria reforçar les persones usuàries amb més coneixements.

EIX 3: METODOLOGIA D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA I TREBALL EN XARXA

- Els punts Òmia que són fora dels centres penitenciaris haurien de ser punts de referència al territori en el moment en què un intern surt del centre. Per assegurar aquesta vinculació entre els punts que s'ubiquen als centres penitenciaris i els de la resta de la xarxa, és necessari treballar conjuntament i disposar d'una bona connexió.
- S'hauria d'elaborar un protocol per a les derivacions de participants en tercer grau o llibertat condicional a punts Òmia del territori. Efectuar visites del personal dinamitzador dels punts Òmia del territori als dels centres penitenciaris, i a la inversa. Tenint en compte que el centre penitenciari s'entén com una comunitat, es proposa crear vincles i línies de treball conjunts entre els punts Òmia dels diferents centres penitenciaris.

EIX 4: LES TIC COM A EINA DE TRANSFORMACIÓ SOCIAL

- Els interns tenen la necessitat de conèixer què passa fora del centre penitenciari i com es transforma la societat per preparar-se per reprendre la vida un cop complerta la condemna. L'àmbit tecnològic té una peculiaritat especial: a causa de la seva gran velocitat de transformació, molts reclusos

expressen la necessitat de mantenir-se al dia pel que fa als avenços digitals i tecnològics, i consideren, per exemple, que han de conèixer el funcionament de dispositius tàctils (telèfons intel·ligents, tauletes digitals...) per a quan surtin del centre. Així doncs, es proposen tallers i xerrades al centre als quals es convidin persones expertes en diferents àmbits tecnològics perquè exposin què els ofereix el futur més immediat.

- Així mateix, es proposa ampliar el marge d'acció del Punt Òmnia dins el mateix centre per convertir-lo en un punt mòbil que doni cobertura a més espais del centre penitenciari.
- En relació amb el programari, cal mantenir l'ús del sistema operatiu Ubuntu per diversos motius: el coneixement dels diversos sistemes operatius (Ubuntu i Windows) permet ampliar les competències i, a més, la complexitat d'alguns aspectes d'Ubuntu limita el sabotatge del sistema operatiu dels usuaris i redueix la possibilitat d'infecció de virus informàtics.

RESULTATS DELS QÜESTIONARIS D'AVUACIÓ

Les persones que han participat en les diferents sessions de debat tenien la possibilitat d'emplenar un full d'avaluació individual sobre el desenvolupament de cada sessió participativa. A continuació es detallen els resultats principals dels qüestionaris d'avaluació, distribuïts per tipus de sessió (presencials i autogestionades).

Així mateix, en la inscripció a les sessions presencials també es demanaven algunes dades que es reflecteixen en algunes de les gràfiques següents.

SESSIONS PRESENCIALS

CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PARTICIPANTS QUE HAN RESPOST ELS QÜESTIONARIS D'AVUACIÓ

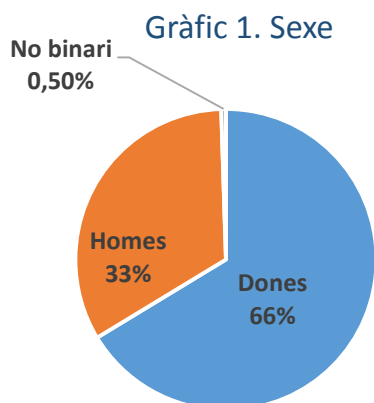
En relació amb les sessions presencials, dels 479 participants han respost el formulari d'avaluació 359 persones, xifra que suposa el 75% del total.

Nombre de respostes en relació amb les persones que han participat en les sessions

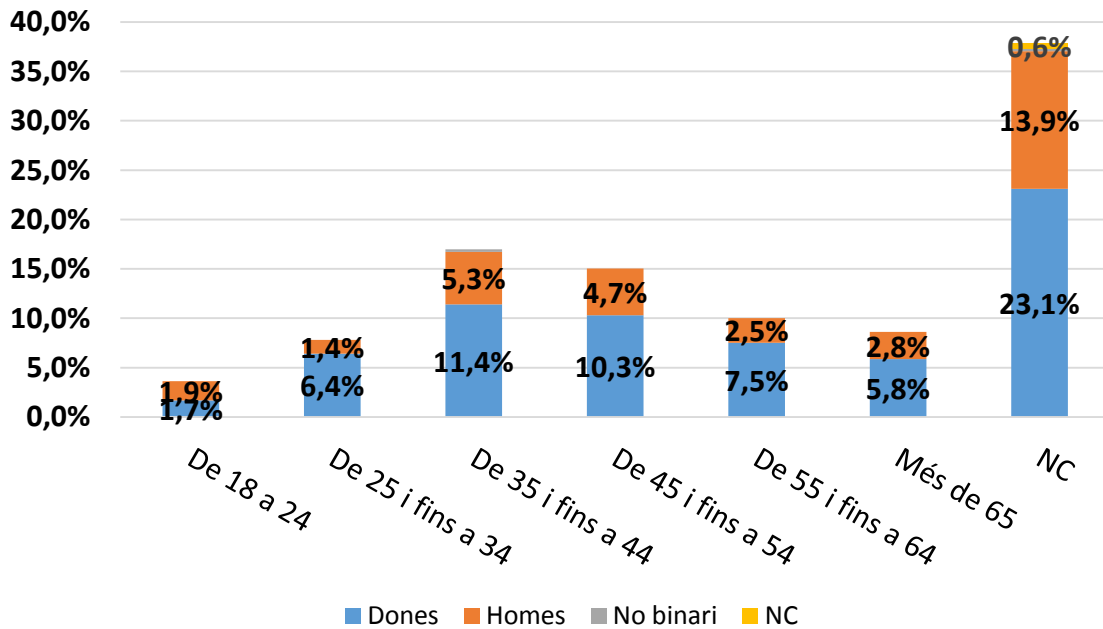
32 SESSIONS	PARTICIPANTS TOTALS	RESPOSTES	PERCENTATGE RESPOSTES
MANRESA	22	21	95%
IGUALADA	22	21	95%
LLEIDA	28	19	68%
MOLINS DE REI	20	19	95%

32 SESSIONS	PARTICIPANTS TOTALS	RESPOSTES	PERCENTATGE RESPOSTES
EL PRAT DE LLOBREGAT	24	18	75%
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	15	15	100%
VERDUM	19	15	79%
BCN, LA PAU	17	16	94%
CALABRIA MATÍ I TARDA (2)	29	12	41%
BCN, C. PENITENCIARIS	20	18	90%
TERRASSA MATÍ TARDA (2)	77	39	51%
SABADELL	28	27	96%
SALT	20	20	100%
TARRAGONA MATÍ TARDA (2)	14	10	71%
TORTOSA	24	19	79%
LA SEU D'URGELL	17	17	100%
BADALONA MATÍ I TARDA (2)	57	29	51%
BCN, DINAMITZADORES	26	24	92%
TOTAL	479	359	75%

Les dades que es presenten a continuació descriuen el perfil sociodemogràfic de les persones que han participat en les sessions presencials (les dades s'han extret dels fulls d'avaluació i de la inscripció).



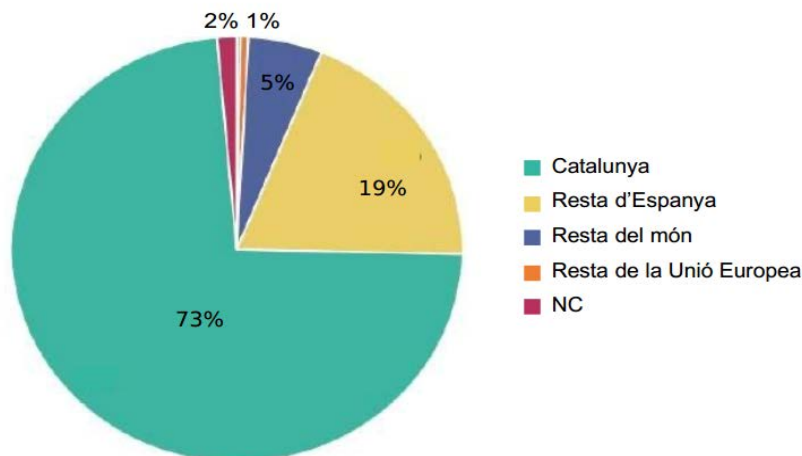
Gràfic 2. Edat i sexe



En relació amb el perfil, cal destacar que, per raó de gènere, el 66% són dones i el 33% homes. Si analitzem el perfil segons l'edat, observarem que la dada més significativa és el grup que no l'ha indicat i que el grup d'entre 35 i 44 anys és el més representat, seguit del grup de 45 a 54 anys.

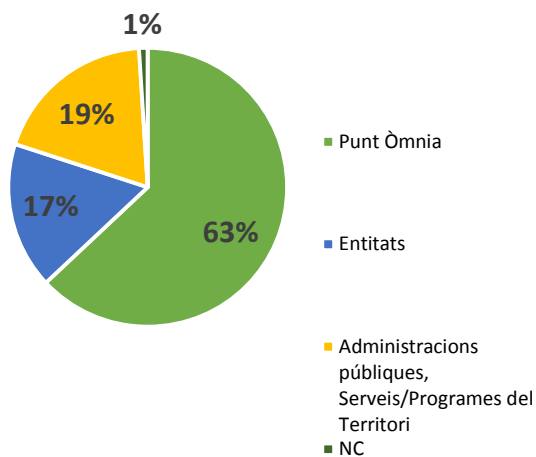
Pel que fa al lloc de naixement, cal destacar que el 73,3% de les persones participants han nascut a Catalunya, seguit del 19,2%, que ha nascut a la resta d'Espanya, tal com es pot observar en el gràfic següent.

Gràfic 3. Lloc de naixement

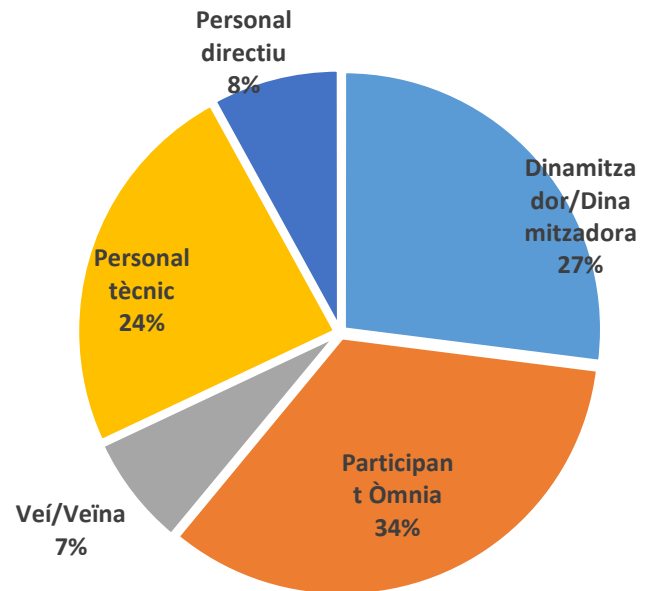


Les dades que es mostren a continuació, que corresponen a l'organització a la qual es pertany i a la relació amb el Punt Òmnia, s'han extret de les inscripcions al procés (ja que no es recullen en les avaluacions).

Gràfic 4. Organització al qual pertanyen



Gràfic 5. Relació amb el Punt Òmnia



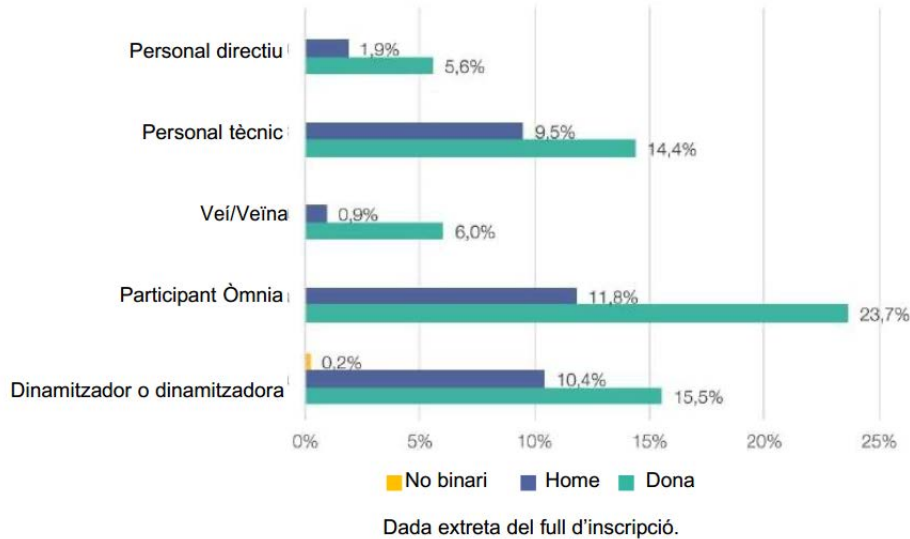
Data extreta del full d'inscripció

Data extreta del full d'inscripció

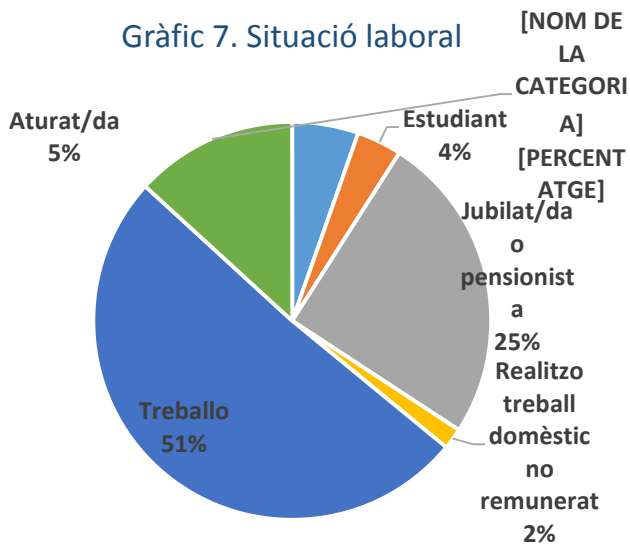
El 63% de les persones inscrites en les sessions de debat són participants i dinamitzadors i dinamitzadores dels punts Òmnia, i la resta, persones vinculades a entitats i administracions.

Cal destacar que en relació amb el perfil o càrrec, el 34% de les persones són participants dels punts Òmnia; el 27%, personal dinamitzador, i el 24%, personal tècnic, cosa que mostra una representació àmplia de diferents perfils.

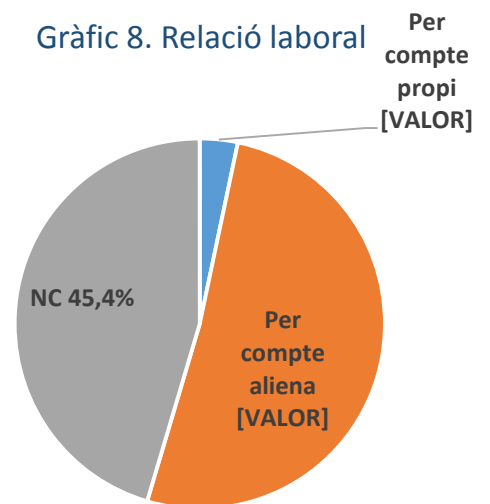
Gràfic 6. Relació amb el Punt Òmia segons el sexe



Gràfic 7. Situació laboral



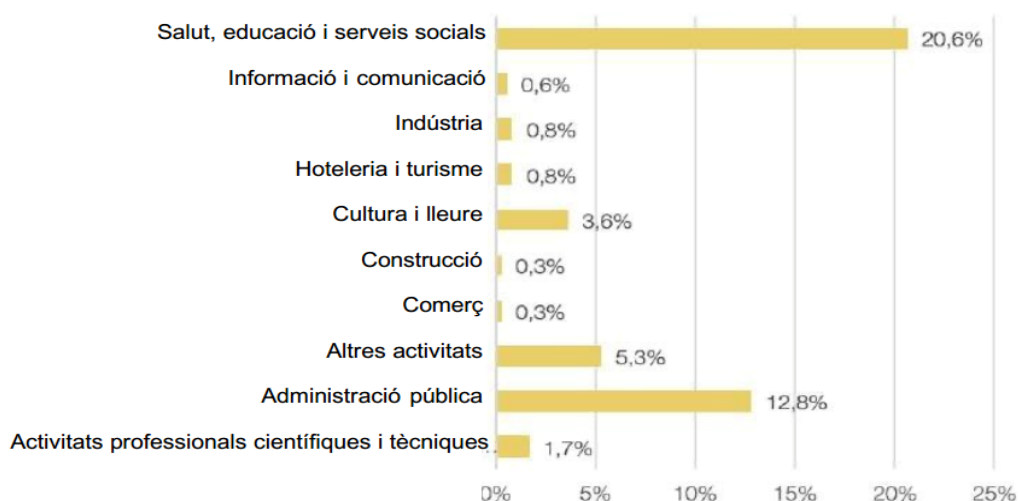
Gràfic 8. Relació laboral



Pel que fa al tipus de perfil o càrrec i sexe, es pot observar que la tendència general de participació de dones i homes és força similar en els diferents perfils. Cal destacar que la presència de dones entre les persones participants d'Òmia dobla la dels homes (23,7% de dones respecte a l'11,8% d'homes). En canvi, entre el personal directiu la diferència entre homes i dones és només d'un 4,7%.

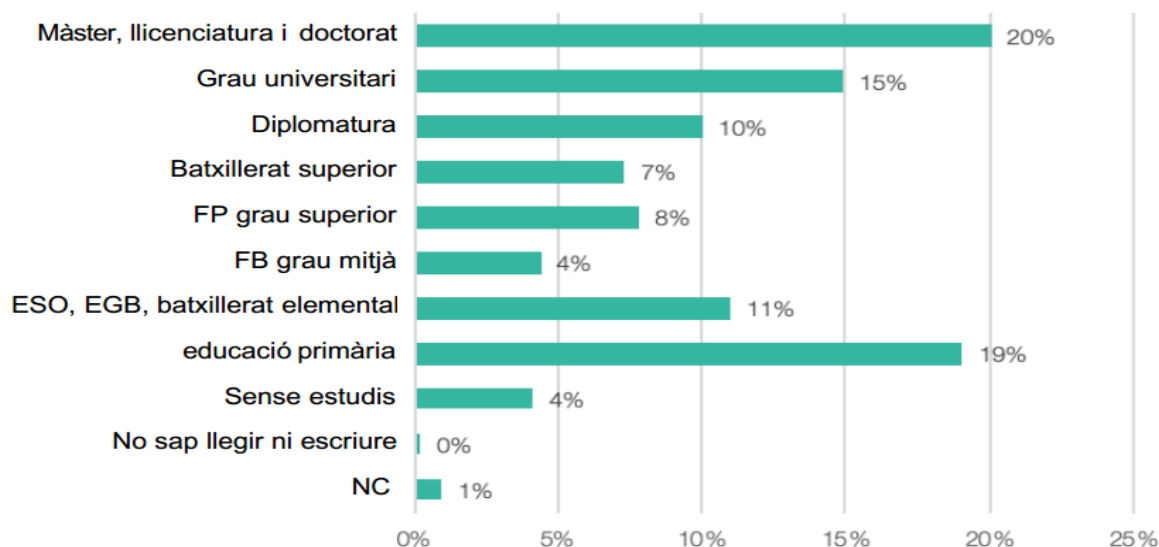
En relació amb la situació laboral dels participants en el procés participatiu, la meitat d'aquests estan en una situació laboral activa, mentre que, en segon lloc, el 25% s'ha jubilat o és pensionista. Pel que fa a la relació laboral, el 51,3% manifesta que treballa per compte d'altri i només el 3,3% ho fa per compte propi. El 45,4% restant no respon la pregunta.

Gràfic 9. Sector d'activitat



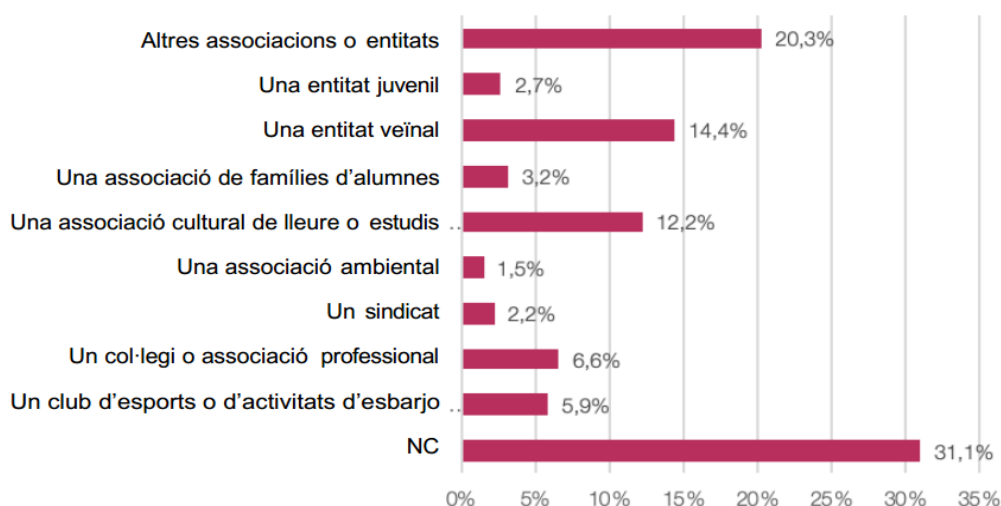
Pel que fa a l'activitat principal a la qual dediquen més hores, cal destacar l'àmbit de salut, educació i serveis socials, amb el 20,6% de les persones participants, seguit del sector de l'Administració pública, amb el 12,8%, i altres activitats (sector de les ONG, etc.), amb el 5,3%.

Gràfic 10. Nivell formatiu



Finalment, en relació amb el nivell formatiu, cal destacar dos perfils. Hi ha un grup gran, amb un nivell formatiu superior (màster, grau, etc.), que correspon al 35% de les persones participants i un altre grup, amb estudis primaris i obligatoris, que correspon al 20%.

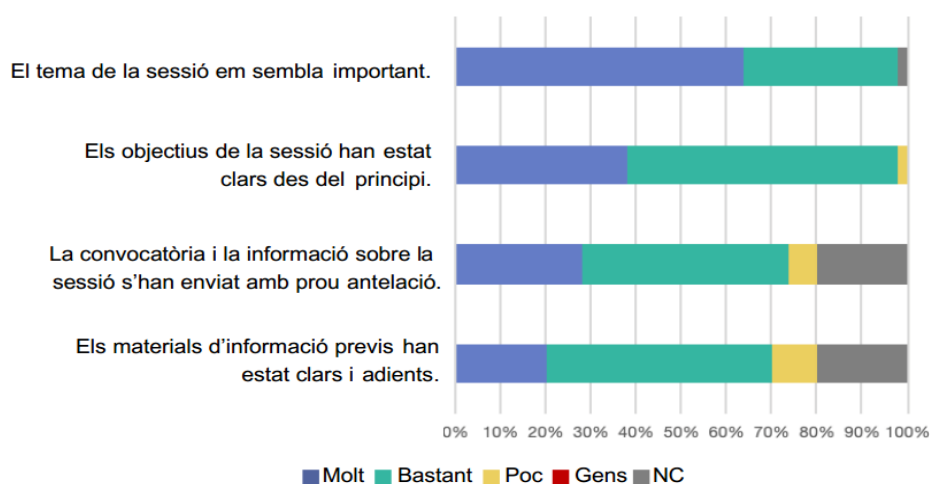
Gràfic 11. Tipus d'organitzacions de les quals formen part les persones participants



Pel que fa a la implicació social, moltes de les persones que han col·laborat en el procés participatiu formen part d'alguna organització, cosa que fa palès el grau de compromís en el teixit social i comunitari. Hi destaca la participació en entitats veïnals (14,4%) i associacions culturals, de lleure o d'estudis històrics/socials (12,2%).

RESULTATS DE LA VALORACIÓ DEL PROCÉS PARTICIPATIU PER PART DE LES PERSONES PARTICIPANTS

1. Grau d'acord relatiu a la preparació de la sessió



S'han valorat diferents aspectes relacionats amb la fase preparatòria de les sessions.

En general, la valoració de la preparació de les sessions és bona, de manera que els participants estan molt o bastant d'acord amb els enunciats plantejats. En primer lloc, l'aspecte més ben valorat és la importància del tema de la sessió (el 61% està molt

d'acord amb l'enunciat) i, en segon lloc, s'aprecia que s'ha valorat molt o bastant que els objectius de la sessió hagin estat clars des del principi.

Per contra, hi ha menys acord en relació amb els materials d'informació previs, ja que es considera que ha faltat documentació.

A continuació, es transcriuen els comentaris espontanis dels participants sobre la preparació de les sessions en respondre les preguntes obertes del qüestionari. Cal tenir en compte que els comentaris reflecteixen opinions individuals, no pas l'opinió general.

Informació i comunicació amb prou temps i sobre els temes per tractar.

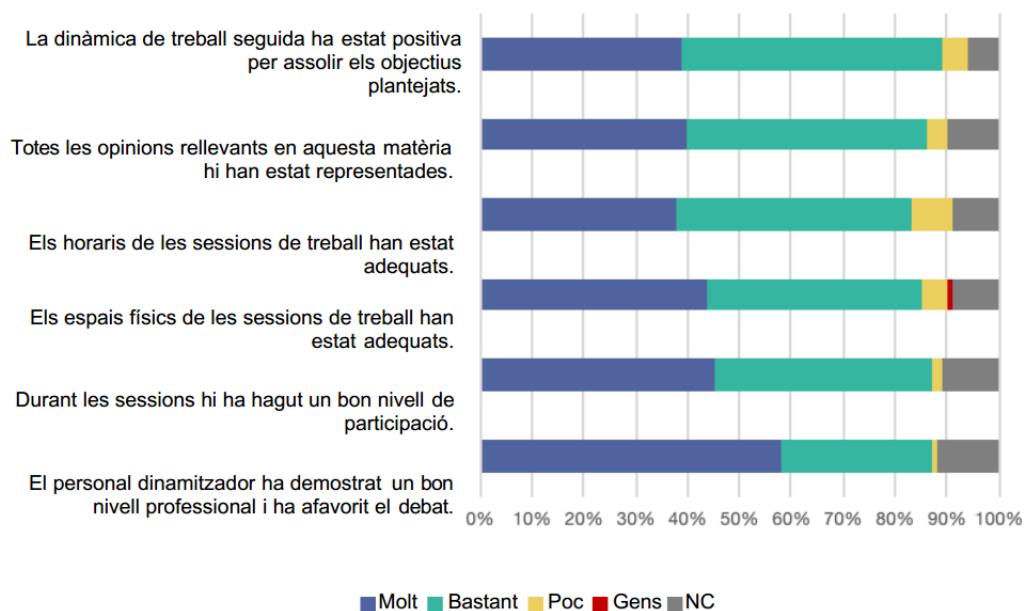
Cal avisar si és una sessió per a usuaris o tècnics.

Cal compartir abans els punts per tractar.

Els terminis de comunicació i anunci.

Més informació i difusió a les entitats del territori per assistir a la sessió.

2. Grau d'acord relatiu a l'execució



La valoració relativa a l'execució de les sessions informatives i els tallers participatius és positiva en general; els aspectes més ben percebuts són la professionalitat de les persones que han dinamitzat les sessions i el nivell de participació.

Seguidament hi ha l'opinió sobre l'adequació dels espais utilitzats, la representació de totes les opinions i la dinàmica de treball.

En l'últim lloc, tot i que generalment la visió és positiva, hi ha la valoració dels horaris. Segons els comentaris, caldria ampliar-los per poder tractar de tots el temes (i incloure-hi alguns descansos, etc.).

A continuació, es transcriuen els comentaris individuals respecte a l'execució de les sessions. Fan referència a quatre aspectes:

Necessitat de millorar els espais

La sala ressona molt i això en dificulta una bona acústica.

Se sentia molt soroll a la sala i era complicat tant parlar com sentir.

Caldria distribuir l'espai en sales diferenciades, per poder escoltar les aportacions. Espai amb bona acústica.

Els diferents grups necessiten sales separades.

Sí, els tres grups en un mateix espai dificultaven la comunicació.

Temps de durada (manca de temps)

Ha faltat temps.

Les sessions han de ser més llargues.

Penso que hauria estat necessari una sessió més llarga.

Poc temps per a la temàtica que s'aborda.

Seguir el timing, no hem tingut temps d'acabar.

Dinàmica (estructurar millor les sessions, amb pausa, etc.)

Cal afegir una pausa (coffee break), una pausa a la meitat.

Més coneixement del projecte per part de les persones dinamitzadores. Més estructurada i més dinàmica.

Dinàmiques grupals (fer petits grups sobre temàtiques i posada en comú). El rol dels transmissors hauria de recaure en els organitzadors.

Estructurar millor la sessió, fer-ne una presentació prèvia (Power Point). Massa repetició en passar pels tres grups.

Que els participants i els professionals prenguin part de la sessió conjunta. Separar grups.

Millorar la planificació de les taules o equips.

Un espai conjunt amb els dinamitzadors i les persones usuàries.

Perfil, tipus i nivell de participació

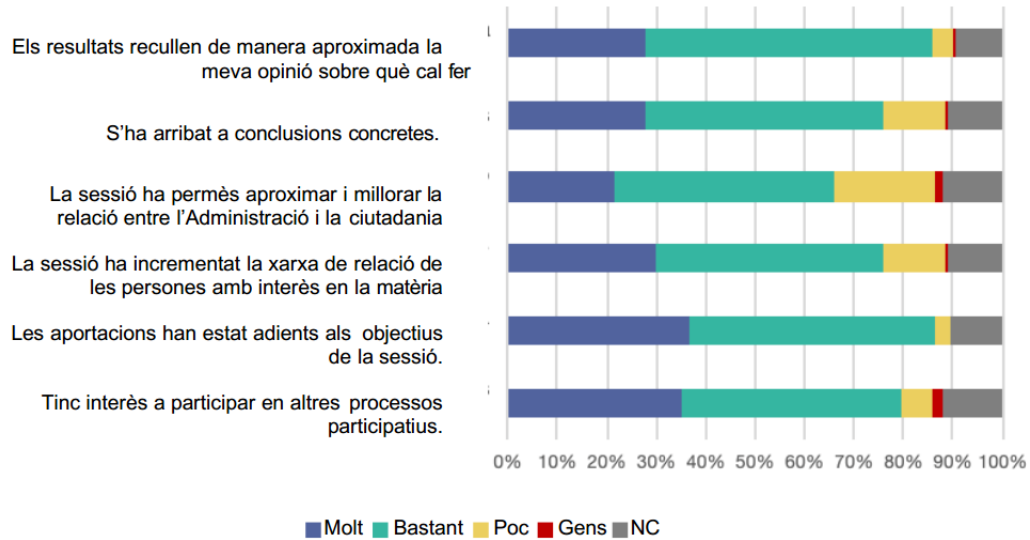
Poca assistència; gràcies per la iniciativa. Ha estat molt enriquidor.

Sessió participativa difícil de gestionar. Diferència important de participants (usuaris/dinamitzadors).

En un procés de participació hi ha d'haver participació de totes les parts d'una manera conjunta.

Han estat sessions paral·leles, i crec que és més enriquidor fer-ho conjuntament. Hauria d'estar més enfocada als usuaris, que també poden aportar coses al Punt Òmnia. Que no hagin vingut a la sessió de dinamitzadors ni la DGACC ni les entitats gestores ha estat inútil en el moment en què Insercoop hi era present. O tots o ningú. No s'ha donat espai per valorar el paper d'Insercoop (probablement, perquè hi eren presents).

3. Grau d'acord relatiu a les expectatives



Pel que fa a l'assoliment de les expectatives, es detecta que en aquest cas és menys habitual que les persones participants atorguin la valoració màxima ("molt d'acord"), però en general tenen una percepció positiva.

L'aspecte més ben valorat en primer lloc és el fet que les aportacions han estat adients als objectius i, en segon lloc, l'interès a prendre part en altres processos participatius. A més, majoritàriament es considera que els resultats recullen la pròpia opinió.

Els aspectes que recullen més descontentament són la utilitat de les sessions per aproximar o millorar la relació entre l'Administració i la ciutadania, o per incrementar la xarxa de relació entre persones interessades, i l'assoliment de conclusions concretes i resultats.

Comentaris en relació amb l'assoliment de les expectatives

Esperem que ben aviat puguem recollir aquests somnis.

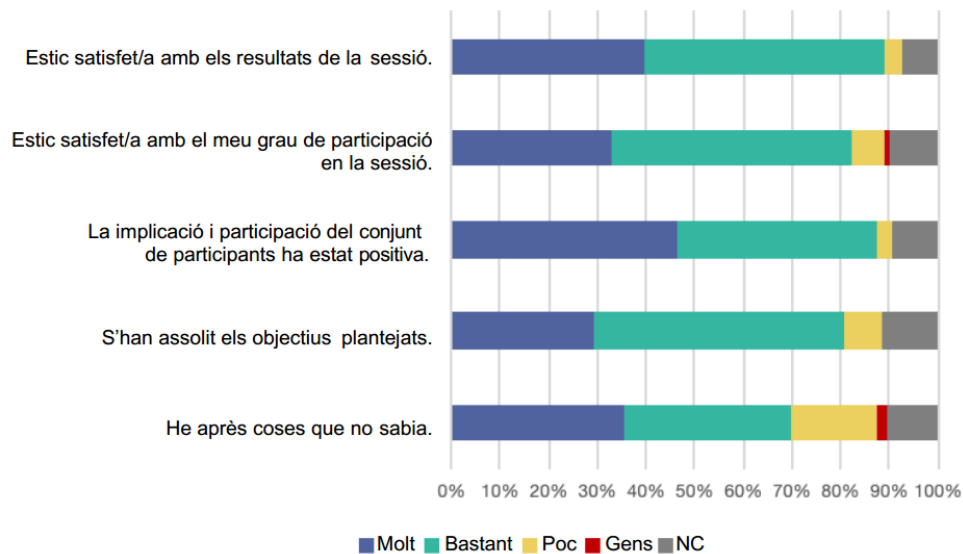
Desitjo que puguin donar el que demanen.

Tinc poques expectatives sobre si els resultats d'aquesta sessió s'aplicaran al conjunt del projecte.

La valoració general de les sessions és bona en relació amb la implicació i participació del conjunt dels que hi han assistit. Addicionalment, la majoria es mostren força

satisfets amb el grau de participació propi, els resultats de la sessió o l'assoliment dels objectius plantejats, tot i que n'hi ha alguns que expressen cert descontentament.

4. Grau d'acord relatiu a la valoració general



Per contra,

l'aspecte que s'ha de millorar és l'assoliment dels objectius plantejats. En relació amb el fet d'adquirir nous coneixements a partir de les sessions, cal tenir present que el perfil i el nivell de coneixement previ eren bastant heterogenis entre els assistents, per això hi ha molta diversitat d'opinions.

Comentaris sobre la satisfacció general que tenen els participants sobre el procés

Cal continuar fent aquestes sessions.

Hem de donar les gràcies a la nostra dinamitzadora.

Estic encantat amb el procés i els professionals que l'han dut a terme.

Feu més sessions.

Ha estado muy bien, espero los resultados.

La reunión ha sido aclaratoria e interesante.

Vull manifestar agraïment per l'existència de l'Òmnia.

Gràcies per impulsar aquests processos i fer visibles les necessitats del poble, i portar la mirada cap a nous camins relacionals.

Ha sigut una sessió prou profitosa, i els dinamitzadors ens han aclarit tots els dubtes.

M'ha agradat molt participar-hi i us ho agraeixo.

Sesión muy motivadora.

Que se hiciese esto más a menudo y, por supuesto, que la gente participase más, porque esto es muy positivo.

Moltes gràcies!

M'ha semblat bé; m'ha agradat molt.

Seguir gaudint del Punt Òmnia de la Seu; fer més tallers amb el Punt Òmnia de la Seu.

Enhorabona per la feina que fa el Punt Òmnia de la Seu.

Tot ha estat molt bé i amè.

Comentaris generals en relació amb els continguts i debats de les sessions

He trobat a faltar conèixer de l'Administració el paper fonamental de l'entitat gestora.

No s'han presentat propostes noves, hem parlat del que ja hem parlat altres vegades.

Cal assolir demandes que ja fa temps que s'han plantejat.

*S'hauria d'haver parlat de la falta de recursos dels dinamitzadors, del nou perfil "dina-
mitzadora Òmnia", i més formació de dinamitzadors. Que es puguin millorar les condi-
cions laborals dels dinamitzadors.*

*Caldria desgranar-ho més i centrar-se en punts concrets per trobar solucions aplicables
als punts Òmnia. Els punts Òmnia són molt diversos i de tipologia diferent, de manera
que les reunions que vulguin abastar tot el programa Òmnia fan difícil trobar propostes
aplicables a la majoria de punts Òmnia.*

*En conjunto y desde un punto de vista foráneo, creo que se ha de explicar e informar
mejor sobre qué es y para qué sirve el Punt Òmnia.*

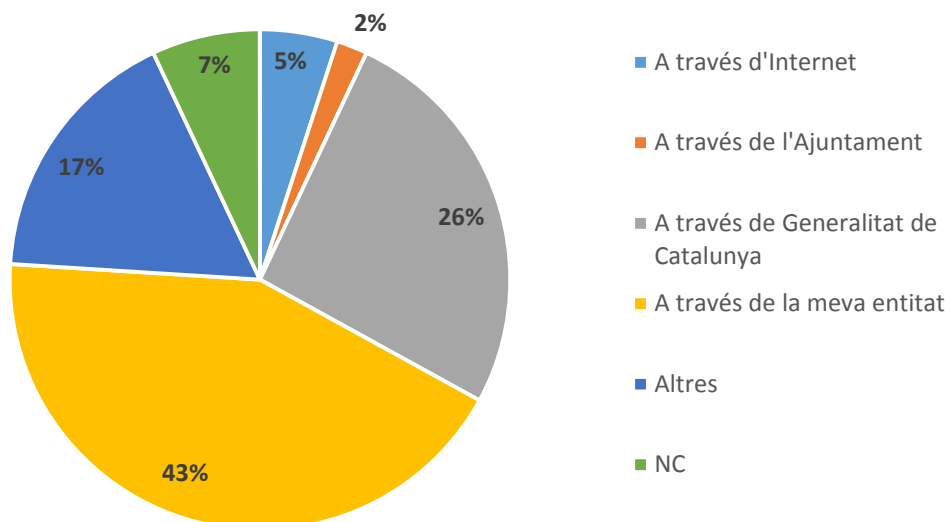
La informació de la web hauria de ser més explícita.

*Crec que és important posar un canal anònim on es puguin anotar incidències de funci-
onament. Necessitem treball en xarxa!*

Seguir avanzando en informática para la autonomía personal. Cambia continuamente.

*Acompanyament cap als tècnics en la definició del seu rol al territori. Definició de fun-
cions més classificada.*

Gràfic 12. Canals de convocatòria



Pel que fa a la convocatòria, bona part de les persones participants (43%) s'han informat del procés a través de les seves entitats. El 26% ho ha fet pels canals propis de la Generalitat de Catalunya. Seguidament, alguns participants han indicat altres canals: centres cívics, casals, altres entitats, familiars i amistats, el boca-orella, correu electrònic, etc.

SESSIONS AUTOGESTIONADES

CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES PARTICIPANTS QUE HAN RESPONST ELS QÜESTIONARIS D'AVUACIÓ

De les 118 persones que han participat en les sessions autogestionades, 50 han respost els qüestionaris d'avaluació.

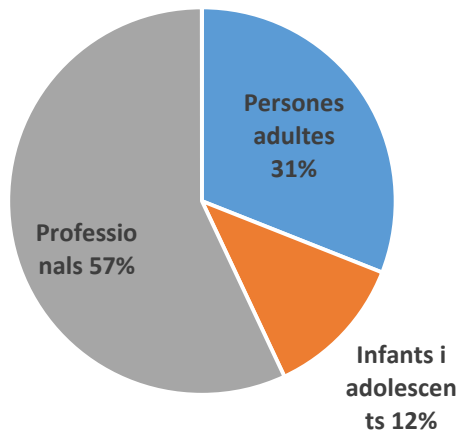
Nombre de respostes de les persones que han participat en les sessions

SESSIÓ	PARTICIPANTS	RESPOTES	PERCENTATGE RESPOTES
L'HOSPITALET - PO FUNDACIÓ AKWABA	8	8	100%
MARTORELL	20	15	75%
EL PRAT DE LLOBREGAT	20	1	5%
CP LLEDONERS	7	6	86%
L'HOSPITALET SANFELIU - SANT ILDEFONS	9	9	100%
SABADELL - CAL MOLINS	11	11	100%
MARTORELL CO	3	0	0%
MARTORELL SALUT MENTAL	11	0	0%
ESPRONCEDA 1	14	0	0%
ESPRONCEDA 2	15	0	0%
TOTAL	118	50	42%

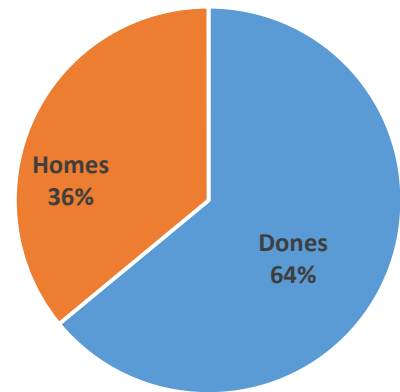
Totes les sessions autogestionades han estat desenvolupades per personal dinamitzador dels punts Òmnia. Hi han participat 118 persones: 89 persones adultes i 29 infants i adolescents.

En dues de les sessions han participat professionals que treballen amb col·lectius específics o en serveis especialitzats (monitors d'infants i adolescents i promoció econòmica), i en dues més hi han participat infants i adolescents; en la resta, població adulta.

Gràfic 13. Perfil dels participants



Gràfic 14. Participants segons el sexe



La diversitat entre la població adulta que hi participa es fa present, també, en les característiques d'alguns grups: població usuària de programes de salut mental, població més gran de 55 anys o població interna en un centre penitenciari.

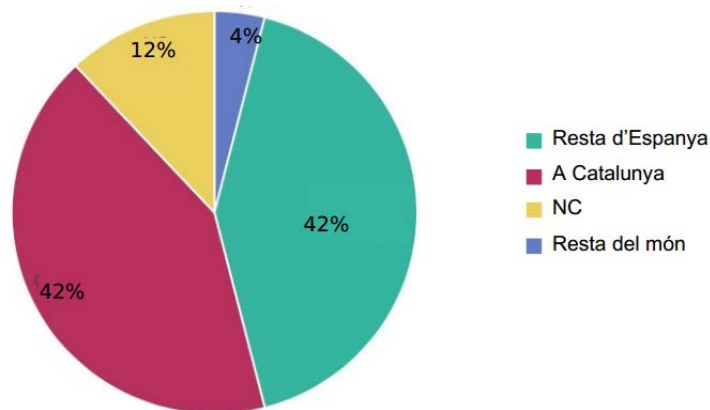
Per mitjà d'algunes variables del qüestionari d'avaluació de les sessions autogestionades podem elaborar una descripció del perfil de les persones que han participat en les sessions en relació amb el gènere, el lloc de naixement i el nivell formatiu. El 64% de les persones participants són dones i el 36% són homes.

Perfil de participants segons el tipus i el sexe

SEXE	DONA	HOME
POBLACIÓ USUÀRIA (N=39)	59%	41%
PROFESSIONALS (N=11)	82%	18%
TOTAL (N=50)	64%	36%

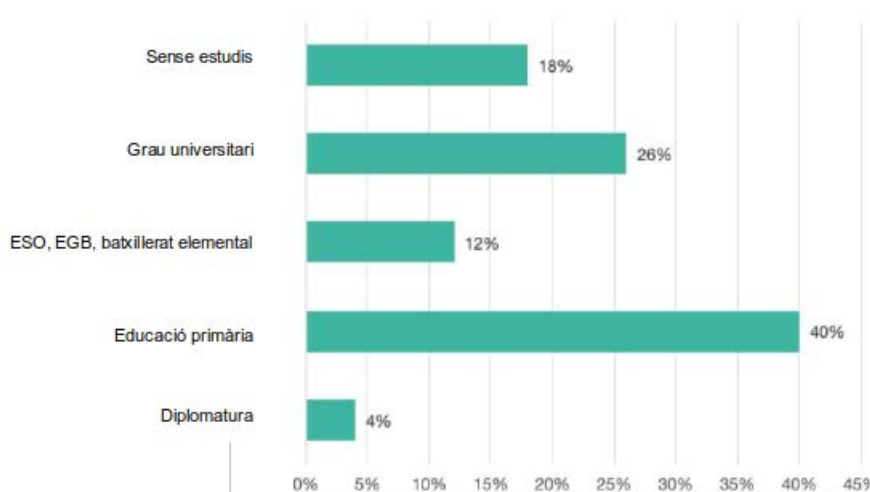
El perfil de població segons el gènere es feminitza en el cas de professionals vinculades a la Xarxa Òmnia, ja que el 82% de professionals que han participat en les sessions autogestionades són dones i el 18% són homes. En el cas de la població usuària, la distribució és més paritària, ja que el 59% de la població usuària que hi ha participat són dones i el 41% són homes.

Gràfic 15. Lloc de naixement



Com es pot observar en el gràfic anterior, hi ha el mateix percentatge de participants que han nascut a Catalunya que a la resta d'Espanya (42%).

Gràfic 16. Nivell formatiu



Finalment, en relació amb el nivell formatiu, cal destacar que el 40% dels participants tenen el nivell d'educació primària i el 26% tenen un grau universitari.

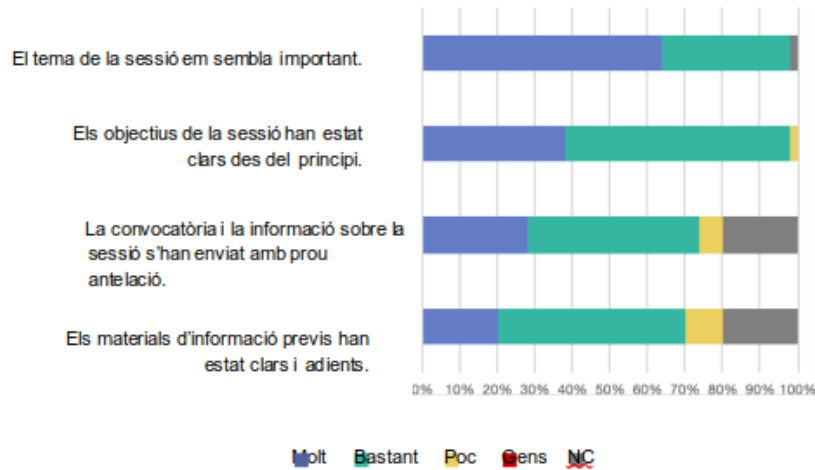
RESULTATS DE LA VALORACIÓ DEL PROCÉS PARTICIPATIU PER PART DE LES PERSONES PARTICIPANTS

Per analitzar les valoracions en relació amb l'avaluació del procés, cal tenir en compte que les sessions autogestionades han seguit una dinàmica diferent de les sessions presencials.

D'una banda, els materials (guies, informació i temes clau per fomentar el debat, fitxa d'aportacions i qüestionari d'avaluació) s'havien de descarregar del portal

participa.gencat.cat i s’havien de seguir les instruccions per fer una dinamització i un seguiment correctes del procés. Tot el material estava adaptat als diferents tipus de perfils: infants, joves, professionals/personal dinamitzador i participants en general. D’altra banda, la dinamització anava a càrrec d’un dinamitzador o d’una dinamitzadora del mateix Punt Òmnia on es desenvolupava la sessió participativa.

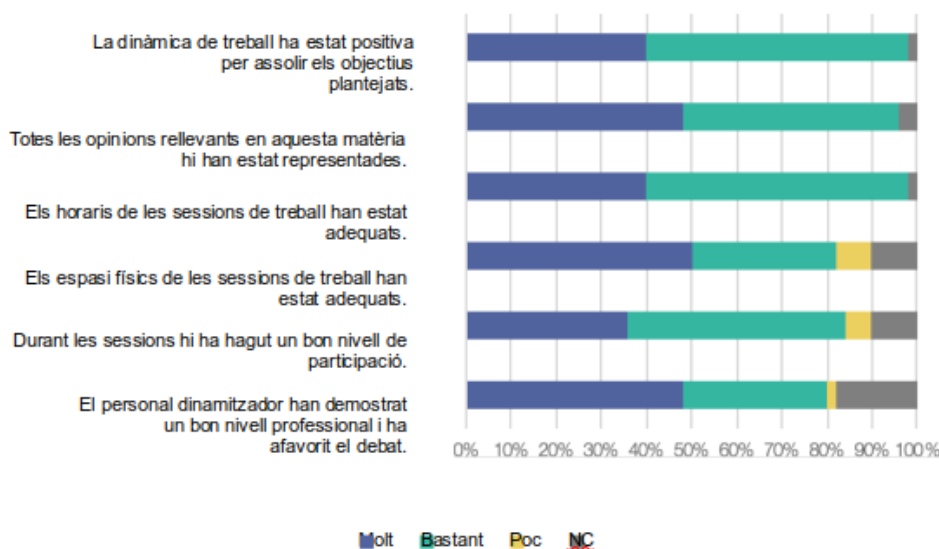
2.1 Grau d’acord relatiu a la preparació de la sessió



En general, la valoració de la preparació de les sessions és positiva. Com en les altres sessions, dinamitzades per personal extern, l’aspecte més ben valorat és la importància del tema de la sessió. En segon lloc, es considera que els objectius de la sessió han estat clars des del principi.

Per contra, a diferència de l’anterior bloc de sessions, hi ha menys acord sobre la convocatòria i la informació de la sessió. També hi ha menys acord pel que fa als materials d’informació previs, segurament perquè són sessions autogestionades per a les quals cal descarregar els materials del portal.

2.2 Grau d'acord relatiu a l'execució



L'execució de les sessions informatives i els tallers participatius en general es valoren positivament; els aspectes més ben percebuts són la professionalitat de les persones que han dinamitzat les sessions, els espais físics i el fet que totes les opinions rellevants han estat representades.

Seguidament hi ha la dinàmica de treball, els horaris i el nivell de participació, amb algunes valoracions menys positives.

A continuació, es transcriuen els comentaris espontanis sobre la preparació de les sessions que s'han fet en les preguntes obertes del qüestionari. Cal tenir en compte que els comentaris reflecteixen opinions individuals, no pas l'opinió general.

Espai

Crec que el local és escàs.

Temps

Más tiempo para tocar más temas. Más temps per definir conceptes.

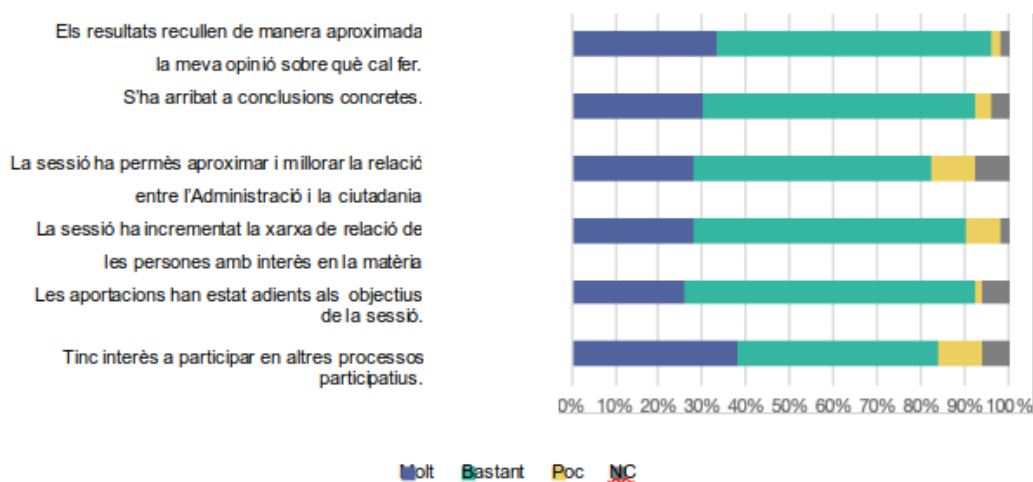
Dinàmica i nivell de participació

Sessió participativa difícil de gestionar.

Diferència important de participants (usuaris/dinamitzadors).

En un procés de participació hi ha d'haver participació de totes les parts de manera conjunta.

2.3 Grau d'acord relatiu a les expectatives



Quant a l'assoliment de les expectatives, es torna a detectar que les persones participants hi atorguen la valoració màxima (molt d'acord) i en general tenen una percepció positiva (bastant d'acord).

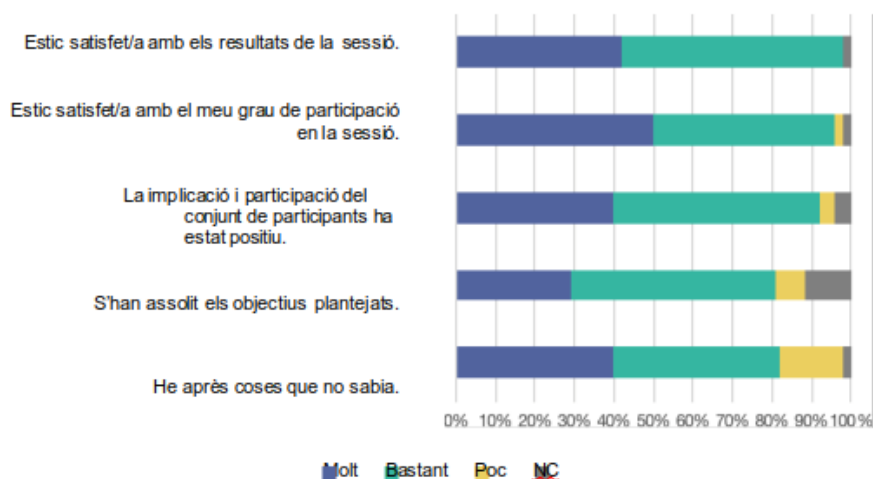
L'aspecte més ben valorat és l'interès a participar en altres processos participatius, tot i que també recull algunes valoracions amb poc acord.

Els aspectes que recullen més descontentament són els següents: el fet que les aportacions hagin estat adients, la utilitat de les sessions per aproximar o millorar la relació entre l'Administració i la ciutadania, o per incrementar la xarxa de relació entre persones interessades, i l'assoliment de conclusions concretes i resultats.

A continuació, es transcriu un comentari en relació amb les expectatives:

Estem contentes i volem que aquest projecte continuï.

2.4 Grau d'acord relatiu a la valoració general del procés



Hi ha un gran acord en la satisfacció de les mateixes persones participants sobre el grau de participació activa en la sessió, com també hi ha bastant acord en la satisfacció sobre els resultats obtinguts i la implicació i participació que manifesten.

Per contra, l'aspecte que cal millorar és l'assoliment dels objectius plantejats. En relació amb el fet d'adquirir nous coneixements a partir de les sessions, cal tornar a tenir present que el perfil i el nivell de coneixement previ eren bastant heterogenis entre els assistents, per això hi ha molta diversitat d'opinions.

Comentaris generals del procés i de continguts i debats

Todo está controlado por vuestros coordinadores y coordinadoras (profesores y profesoras). Els professors del curs passat eren immillorables, reivindicuem el millor per a ells.

Moltes gràcies.

Llevo tiempo viniendo al Punt Òmnia y para mí es como mi casa; me siento muy a gusto y no me imagino mi vida sin él.

Propostes o millores pel que fa als continguts

Mantenimiento del centro.

Informática y móvil.

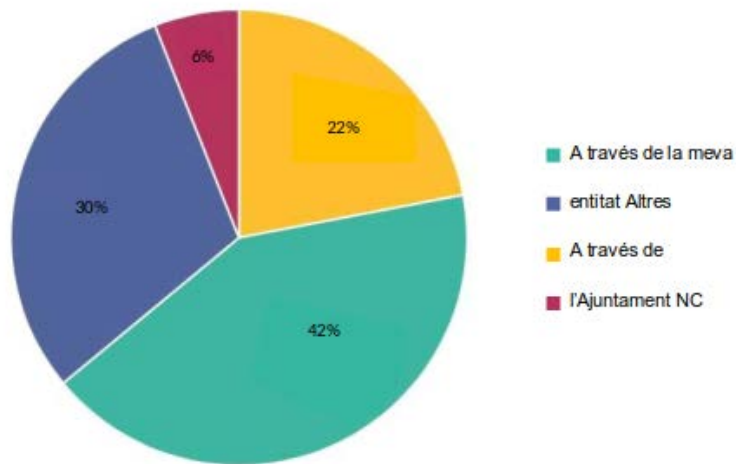
Estaría bien que mejorase el aula; por ejemplo, pintura, y que hubiera una nueva impresora 3D. Cursos variados.

Ensenyar anglès.

Fotografía móvil y ordenador.

Atenció als alumnes.

Gràfic 17. Canals de convocatòria



En relació amb la convocatòria, el 42% de les persones se n'ha assabentat per l'entitat i el 22% per l'Ajuntament. És significatiu que el 30% contestin que se n'han assabentat a través d'altres canals. En aquest sentit, hi ha hagut una campanya de difusió a les xarxes socials que ha estat activa des del setembre i que ha tingut anuncis en diferents diaris locals (en la versió digital) i bàners en xarxes socials.

ANNEXOS



Sessió autogestionada a Sabadell



Sessió d'adolescents a Terrassa



Sessió del Punt Òmnia en centres penitenciaris a Barcelona



Sessió de la Pau (Barcelona)



Sessió a Lleida



Sessió a Molins de Rei



Sessió a Salt



Sessió a Tortosa



Sessió amb infants a Terrassa



Sessió amb infants a Badalona