



Construïm l'Òmnia del futur

Marc de Referència

ESTRUCTURA DEL DOCUMENT

Aquest document descriu els elements més rellevants del procés participatiu que es vol endegar per redefinir el marc conceptual del programa Òmnia a la nova realitat social, les noves necessitats, les noves exclusions, al nou entorn tecnològic i digital i als nous models de governança.

1. Antecedents
2. Objectius
3. De què parlarem? (Els eixos del debat)
4. Tenim límits en aquest debat?
5. Amb qui debatrem? (Mapa d'actors)
6. Com ho farem? El disseny del procés participatiu
7. La resposta i compromís de la DGACC
8. Pla de Comunicació



1. ANTECEDENTS

La "Xarxa Òmnia" és un programa universal d'intervenció social, que utilitzant com a instrument les eines TIC, cerca millorar i afavorir, tant individual 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, desenvolupant les seves capacitats; afavorir la seva vinculació a la comunitat; i potenciar la seva inclusió social, millorant la seva ocupabilitat.

Aquest programa té una xarxa formada per 113 punts, que són espais amb personal dinamitzador, en els que les persones i entitats de l'entorn del punt poden fer ús de la tecnologia per a crear vincle, coneixement i experiències de relació. Mitjançant projectes que usen les TIC com a eina per a lluitar contra la exclusió social, els Punts Òmnia són espais de socialització i de trobada.

Aquest any 2019 es compleixen 20 anys del programa Òmnia i en aquest temps ha aconseguit consolidar-se i esdevenir un referent en els territoris on està ubicat. 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 en la millora dels barris s'ha convertit en un element imprescindible.

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

Els diferents actors que han participat al programa Òmnia al llarg d'aquests anys han estat una peça fonamental pel seu correcte funcionament i, sobretot, per la seva permanència en el temps.

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

Volem aturar-nos per reflexionar al voltant del que el programa i els Punts Òmnia han treballat al llarg d'aquests anys i quins canvis han produït en les persones i els territoris, en definitiva, quin impacte han tingut.

A la vegada, volem també 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'impulsarà, en col·laboració amb la Direcció General de Participació Ciutadana, un procés participatiu en el que tots els agents interessats: entitats gestores dels punts, personal dinamitzador, entitats i associacions del teixit social al voltant dels Punts Òmnia, els usuaris i les administracions vinculades al programa puguin reflexionar sobre el seu futur.

Està previst que el procés es desenvolupi de manera presencial, amb debats dinamitzats, de manera telemàtica via el portal participa.gencat.cat i també amb sessions autogestionades, per tal de poder cobrir el màxim de territori i que el major nombre de Punts Òmnia puguin debatre sobre el seu futur.

2. OBJECTIUS

Objectiu 1

Redefinir el marc conceptual del programa Òmnia, incidint en els seus objectius, línies de treball i actors, adaptant-lo a la nova realitat social, les noves necessitats, les noves exclusions, al nou entorn tecnològic i digital i als nous models de governança.

Cal repensar el programa a partir d'una **diagnosi compartida**. Aquesta reflexió ens servirà per:

- Saber per a què volem els Punts Òmnia: què volen ser i que haurien de ser (QUÈ? I PER A QUÈ?).
- Definir la metodologia d'intervenció comunitària de l'Òmnia per facilitar que els serveis, programes i projectes presents al territori s'hi impliquin i participin de les dinàmiques comunitàries del territori (COM?).
- Definir els rols dels diferents actors que intervenen en el programa (AMB QUI I PER A QUI?).
- Repensar el programa posant l'usuari en el centre
- Conèixer quina funció ha de tenir en els barris
- Saber què n'espera la ciutadania dels punts Òmnia i com valoren el punt Òmnia que tenen més proper
- Trobes en un altre espai la forma de relacionar-te i participar que es dóna en un punt Òmnia?
- Quin paper vol tenir el ciutadà en el programa Òmnia

Objectiu 2

Adquirir aprenentatges per a aplicar a altres polítiques públiques de caràcter transversal

Extreure bones pràctiques del programa Òmnia que permetin aprofundir en com es desenvolupen i es nodreixen les **polítiques públiques transversals** que fan interactuar el món digital i les TIC amb els programes de lluita contra l'exclusió social.

Per això, un dels objectius dels Punts Òmnia és traslladar la seva metodologia d'intervenció, i les seves bones pràctiques, a altres serveis i programes vinculats a les administracions públiques (serveis socials, Oficina de treball, centres educatius, ...) i entitats socials presents al territori.



3. DE QUÈ PARLAREM? (els eixos del debat)

El procés participatiu s'estructura al voltant de 4 grans eixos temàtics per donar resposta als objectius plantejats:

1. Línies de treball del programa.

Per aconseguir els objectius plantejats del Programa Òmnia fins ara es potencien tres eixos de treball: Aprenentatge, Inserció Social i Ús Comunitari.

- **Aprenentatge.** Vol garantir que totes les persones amb pocs coneixements digitals obtinguin una formació bàsica en el camp de les tecnologies de la informació i comunicació que els permeti no quedar excloses de la societat. Es desenvolupen tallers monogràfics de curta durada que consisteixen en uns itineraris formatius adequats als coneixements dels alumnes destinataris.
- **Ocupabilitat.** Potencia la integració de les persones en risc d'exclusió social. D'una banda, els ofereix eines formatives informàtiques perquè sàpiguen buscar recursos a la xarxa i es puguin valer per elles mateixes en el seu procés d'inserció. D'altra banda, pel que fa a les persones en situació d'atur, les posa en contacte amb els serveis d'orientació social del territori i els facilita un conjunt d'hàbits i competències perquè arribin als agents d'inserció social amb la màxima preparació per tornar al mercat laboral al més aviat possible. L'eix d'ocupabilitat està reforçat amb un programa conjunt amb Servei d'Ocupació de Catalunya on s'ofereix formació específica en iniciació en informàtica per a la cerca de feina.
- **Acció comunitària.** Consisteix a facilitar el lliure accés a persones, entitats, grups i col·lectius al Punt Òmnia perquè es generin dinàmiques de cohesió social i d'intercanvi dins dels territoris. Es potencia el treball en xarxa virtual entre tots els agents del territori, així com les xarxes personals dels usuaris.

Preguntes

- Cal incorporar altres línies de treball? Aquestes línies són suficients?
- Aquestes línies de treball, van en la línia d'integrar socialment col·lectius amb major risc de vulnerabilitat i d'enfortir la cohesió social?
- Els objectius de cohesió, revolució tècnic-social, coneixement i socialització han de seguir vigents?
- Quin és el marc comú a tots els Punts Òmnia que a l'hora permeti adaptar-se a les seves pròpies necessitats? Flexibilitat vs Homogeneïtat del programa

2. Definir els rols dels actors de Programa Òmnia

Definir els rols dels actors més implicats en el programa: dinamitzadors/es, entitats gestores, Administració Pública, usuaris, i treballar per **l'apoderament de la ciutadania en la definició, seguiment i avaluació del programa.**

El paper dels usuaris és fonamental per l'èxit del programa Òmia.

El paper del dinamitzador/a ha estat fonamental per desenvolupar el programa a cada territori i aconseguir que cada Òmia sigui un espai d'acolliment, d'informació, d'aprenentatge, de socialització i de participació en la comunitat.

Les entitats gestores(entitats, ens locals i Departament de Justícia) han tingut un important paper de vincle amb el territori i de garantia de la implementació i el correcte funcionament del programa en el territori.

La Direcció General d'Acció Cívica i Comunitària ha estat qui ha definit les línies d'actuació i ha coordinat el programa en el seu conjunt.

Els Punts Òmia estan ubicats en Equipaments de la DGACC, Equipaments municipals i locals privats, aquesta diversitat d'espais influeix en la implementació del Programa.

9 punts Òmia estan ubicats a centres penitenciaris:

El rol del Departament de Justícia es fer arribar el programa Òmia als centres penitenciaris.

En aquests punts es treballa la millora de les competències dels interns, s'afavoreix la seva socialització i participació a través de la connexió amb la xarxa Òmia, i s'enforteix la seva inserció social futura.

L'objectiu és respondre a qüestions com:

- Quin és el rol dels diferents agents que intervenen per a la materialització del programa?
- Quina és la governança que volem d'aquest programa?
- Quin paper tenen els usuaris?
- Quines competències (coneixements, habilitats i actituds) ha de tenir el o la dinamitzadora?
- Com es pot posar en valor la feina del dinamitzador/a?
- Com obrir el programa Òmia a la participació de nous agents?
- Com podem garantir la sostenibilitat d'un punt Òmia?. Implicació diferents actors, creació de xarxa, resposta a les necessitats detectades, ...

3. Metodologia d'intervenció comunitària i el treball en xarxa.

La "Xarxa Òmia" és un programa preventiu, socioeducatiu, comunitari i de suport a col·lectius amb major risc de vulnerabilitat.

Té com a finalitat ésser un recurs que participa, conjuntament amb la resta de dispositius del territori, en la consecució dels objectius d'inclusió i cohesió social de la població del seu entorn.

Per assolir aquests objectius el programa Òmia utilitza la metodologia de la intervenció comunitària que, a través de la participació, el treball en xarxa i la transformació social busca la millora de la qualitat de vida de les persones i la construcció d'uns barris més acollidors i habitables.



Hi ha diferents qüestions que es plantegen per al debat:

- Com els Punts Òmia introdueixen el sentiment de pertinença a la comunitat?
- Com el Punt Òmia t'ajuda a conèixer la realitat del teu barri (com és el teu barri, la diversitat cultural, els diferents col·lectius, ...)?
- T'ajuda el Punt Òmia a crear lligams en el territori?
- Treball en xarxa: com passar d'idea a realitat.
- Coneixeu altres xarxes nacional i/o internacionals?
- Us relacioneu amb Xarxa Punt TIC i de quina manera?

4. Afavorir la inclusió social a través de l'ús de les TIC, tenint present l'aparició de nous dispositius.

Com es nodreixen les polítiques públiques transversals: món digital, TIC, lluita contra l'exclusió social, acció comunitària, civisme ...

- Com posar les TIC al servei de les persones?
- Com possibilitar que els nous dispositius digitals millorin la vida de la gent?
- Com millorar les competències digitals per afavorir l'autonomia de les persones?
- Com combatre l'aïllament social a través de les TIC? Accés a nous dispositius
- Com la tecnologia pot acompanyar altres polítiques públiques?



4. QUINS LÍMITS TENIM AL DEBAT?

Cal tenir en compte que el procés participatiu generarà una reflexió al voltant de cap a on han d'anar els Punts Òmnia, quin paper han de desenvolupar en el seu entorn i com els diferents rols que hi intervenen tenen cabuda.

En aquest sentit, l'instrument de gestió del programa i dels Punts Òmnia no està sotmesa a debat ja que la legislació europea i espanyola relacionada amb els contractes públics i amb el procediment administratiu marquen els límits a les possibilitats de gestió del programa.

En relació a la figura de la dinamització dels Punts Òmnia, no és objecte d'aquest procés participatiu dissenyar el perfil professional del dinamitzador i establir-ne les seves condicions laborals mínimes i homogènies, malgrat que el procés participatiu esdevé una oportunitat de reflexió per treballar-la de cara a una futura acció en aquest sentit.

Així mateix, el procés participatiu no inclourà un debat sobre el cobrament d'activitats o materials, ja que el programa Òmnia és d'accés universal, públic i gratuït. Tampoc es debatrà sobre les dotacions pressupostàries que fa la Generalitat de Catalunya al programa, tot i que és necessari debatre sobre com incloure noves formes de finançament i obrir així la porta a nous partenariats.



5. **AMB QUI DEBATREM?**

La identificació i convocatòria dels actors per a la participació és sempre un element clau en tot procés participatiu.

S'han identificat els següents grups:

1. **GRUP 1: Actors que formen part de l'ecosistema dels Punts Òmnia:** Dinamitzadors i dinamitzadores, usuaris, experts i Oficina tècnica.
2. **GRUP 2: Actors al voltant de l'ecosistema dels Punts Òmnia:** entitats gestores (entitats i ens locals), Administracions Públiques, agents del territori, experts i Oficina tècnica.
3. **Centres Penitenciaris:** dinamitzadors i dinamitzadores, equip terapèutic dels centres, i Departament de Justícia

A més la ciutadania interessada també podrà participar en diferents accions previstes.

Cal definir el detall dels actors, perfil i eix de debat en el que participaran configurant el que serà el mapa d'actors que participaran.

Grup Motor

Es preveu la creació d'un grup motor que tindrà les funcions següents:

- Validar les premisses de partida
- Compartir i enriquir el disseny del procés participatiu
- Donar suport a la difusió del procés
- Ser agent actiu del propi procés participatiu

Els components del grup motor seran:

- DGACC
- DG Participació
- Associació Professionals Dinamització social digital
- Entitats que han tingut i tenen un paper important en el desenvolupament del programa Òmnia: FAVIBC, Fundació Pere Tarrés, Colectic
- Ens locals que gestionen un Punt Òmnia
- Entitat de suport al programa Òmnia: INSERCOOP (coordinació)
- Empresa dinamitzadora (quan estigui contractada)

COM HO FAREM? El disseny del procés participatiu

El disseny del procés participatiu establirà diferents tipus de dinàmiques en funció del grup d'actors i els eixos de debat.

Està previst fer 23 sessions de debat presencials distribuïdes per tot el territori, combinades amb sessions de debat autogestionades i oberta la participació en línia durant tota la durada del procés participatiu.

a) Qüestionari previ al procés participatiu

- Descripció: qüestionari online per avaluar els Punts Òmnia.
- Actors convocants: s'adreça a dinamitzadors/es, entitats gestores.
- Continguts: (document adjunt)
- Període: respostes recollides el 10 de març

b) Sessions de debat presencials

Dirigides

- Descripció: sessions dinamitzades per una empresa especialitzada. .
- Actors convocants: s'adreça a actors grup 1 i 2.
- Continguts: Es tractaran els 4 eixos.
- Dates: per determinar
- Materials de suport: a definir
- On: Alt Pirineu i Aran, Catalunya central, Lleida, Penedès, Terres de l'Ebre.

Dirigides

- Descripció: sessions dinamitzades per una empresa especialitzada. .
- Actors convocants: s'adreça a actors grup 1.
- Continguts: Es tractaran els 4 eixos.
- Dates: per determinar
- Materials de suport: a definir
- On: Camp de Tarragona, Girona, Barcelona

Dirigides

- Descripció: sessions dinamitzades per una empresa especialitzada. .
- Actors convocants: s'adreça a actors grup 2.
- Continguts: Es tractaran els 4 eixos.



- Dates: per determinar
- Materials de suport: a definir
- On: Camp de Tarragona, Girona, Barcelona

Dirigida

- Descripció: sessió dinamitzada per una empresa especialitzada. .
- Actors convocants: s'adreça a dinamitzadors/es i equip terapèutic centres penitenciaris
- Continguts: Es tractaran els eixos 1, 2 i 4
- Dates: per determinar
- Número de sessions: 1 (Departament de Justícia)
- Materials de suport: a definir
- On: Barcelona

Autogestionades

- Descripció: Altres Punts Òmnia, entitats, AAPP, etc. podran organitzar sessions de debat a partir d'una metodologia que es proporcionarà.
- Actors convocants: s'adreça a actors grup 1 i 2.
- Continguts: Es tractaran els 4 eixos.
- Dates: durant tot el període del procés participatiu
- Número de sessions: les que es realitzin a iniciativa pròpia
- Materials de suport: a definir
- On: A determinar. Els propis actors decidiran on.

c) Participació on line

- Descripció: opció oberta al conjunt d'actors i ciutadania per fer arribar les seves aportacions online.
- Actors convocants: actors grup 1 i 2 i ciutadania.
- Continguts: Es tractaran els 4 eixos.
- Dates: durant tot el període del procés participatiu
- Materials de suport: a definir

En el cas dels Punts Òmnia es farà una prova pilot d'un mòdul sobre Participació per programar-lo en el tercer trimestre de l'any i que com a pràctica tinguin la participació en el procés participatiu a través del participa.gencat.cat.

7. LA RESPOSTA I COMPROMÍS DE LA DGACC

La DGACC donarà compte dels resultats del procés participatiu amb l'elaboració i comunicació d'un primer informe de resultats (elaborat amb el suport de la empresa dinamitzadora) que reculli com ha transcorregut tot el procés, les sessions de treball realitzades i els participants, i en especial de les aportacions i resultats obtinguts.

En segon lloc, s'haurà d'explicitar quins han estat els impactes de la reflexió estratègica i les aportacions recollides amb un informe d'impactes i que raonarà els motius i la forma en que s'han inclòs o s'han exclòs aportacions recollides en la reflexió.



8. PLA DE COMUNICACIÓ

S'elaborarà un pla de comunicació que té com a objectius donar a conèixer a la ciutadania i el conjunt d'agents implicats els elements bàsics dels Punts Òmnia, en què consisteix el procés participatiu, a qui es convoca i com es pot participar, així com els resultats finals etc. Es distingeixen tres moments especialment rellevants:

1. Abans de l'inici del procés, amb el recull de dades del qüestionari (explicar molt bé en què consisteix i per a què es vol fer).
2. A l'inici del procés. Donar a conèixer el procés participatiu de forma adequada i amb diferents canals.
3. A la finalització donar resposta i rendir comptes amb els resultats i impactes del procés participatiu.