



**Universitat
Autònoma
de Barcelona**

INFORME D'AVALUACIÓ DEL PROGRAMA D'INSERCIÓ SOCIOLABORAL *APRENDRE A APRENDRE*

Xavier Úcar (Dir.)

Mercè Jariot

Montserrat Rodríguez

Albert Paredes

Pilar Pineda

Grup d'Anàlisi de Polítiques Educatives i de Formació (GAPEF)

Grup Interuniversitari de Polítiques Educatives (GIPE)



DEPARTAMENT DE
Pedagogia Sistemàtica i Social

I N D E X

1. Introducció.....	P. 7
2. Plantejament general de l'avaluació i objectius del projecte.....	P. 8
3. Perspectiva metodològica seguida en l'avaluació del programa " <i>Aprendre a aprendre</i> "..	P. 9
4. Pla general d'avaluació del programa " <i>Aprendre a aprendre</i> "	P.12
5. Procés metodològic de l'avaluació.....	P.29
5.1. Treball de camp.....	P.31
6. Anàlisi i tractament de la informació.....	P.35
7. Resultats de l'avaluació.....	P.37
7.1. Evolució del programa des de la seva creació.....	P.38
7.1.1. Valoracions extretes de Fonts Documentals.....	P.38
A. Resultats generals del programa al llarg del temps.....	P.38
B. Resultats generals per territoris.....	P.51
C. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions Públiques.....	P.54
D. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments	P.59
E. Síntesi valorativa de les fonts documentals.....	P.60
7.1.2. Valoracions dels administradors del programa.....	P.70
A. Resultats generals del programa al llarg del temps.....	P.70
B. Resultats generals per territoris.....	P.72
C. Adequació del programa als canvis de la realitat al llarg del temps.....	P.73
D. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions Públiques.....	P.74
7.1.3. Valoracions dels coordinadors territorials del programa.....	P.75
A. Resultats generals del programa al llarg del temps.....	P.75
B. Resultats generals per territoris.....	P.77

C. Adequació del programa als canvis de la realitat al llarg del temps.....	P.78
D. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions Públiques.....	P.79
E. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments	P.79
7.1.4. Valoracions dels tècnics del programa.....	P.80
A. Resultats generals del programa al llarg del temps.....	P.80
B. Resultats generals per territoris.....	P.82
C. Adequació del programa als canvis de la realitat al llarg del temps.....	P.84
D. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions Públiques.....	P.85
E. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments	P.86
7.1.5. Valoracions de les entitats del barri.....	P.86
A. Resultats generals del programa al llarg del temps.....	P.86
B. Resultats generals per territoris.....	P.86
C. Adequació del programa als canvis de la realitat al llarg del temps.....	P.89
D. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions Públiques.....	P.90
E. Relacions del programa al llarg del temps amb altres programes i equipaments	P.91
7.2. El programa en l'actualitat.....	P.93
7.2.1. Valoracions extretes de les fonts documentals.....	P.93
A. Estructura i gestió organitzativa	P.93
B. Incidència del programa.....	P.96
7.2.2. Valoracions dels administradors del programa	P.97
A. Estructura.....	P.97
B. Gestió organitzativa.....	P.99
C. Difusió del programa.....	P.104
D. Incidència del programa.....	P.105
E. Prospectiva.....	P.107

F. Punts forts i febles del programa.....	P.109
7.2.3. Valoracions dels coordinadors territorials del programa	P.109
A. Estructura.....	P.109
B. Gestió organitzativa.....	P.113
C. Difusió del programa.....	P.116
D. Incidència del programa.....	P.116
E. Prospectiva.....	P.118
F. Punts forts i febles del programa.....	P.119
7.2.4. Valoracions dels tècnics d'inserció del programa	P.120
A. Estructura.....	P.120
B. Gestió organitzativa.....	P.122
C. Difusió del programa.....	P.126
D. Incidència del programa.....	P.127
E. Prospectiva.....	P.129
F. Punts forts i febles del programa.....	P.131
7.2.5. Valoracions de les entitats dels barris.....	P.133
A. Estructura.....	P.133
B. Gestió organitzativa.....	P.135
C. Difusió del programa.....	P.137
D. Incidència del programa.....	P.139
E. Prospectiva.....	P.143
7.2.6. Valoracions dels usuaris del programa.....	P.144
A. Valoracions recollides a partir de les enquestes telefòniques.....	P.144
B. Valoracions recollides a partir del fòrum d'usuaris.....	P.155
7.3. Línies d'actuació dins els programa.....	P.164
7.3.1. Valoracions dels administradors del programa.....	P.164

A. Atenció a la persona: atenció individual.....	P.164
B. Atenció a la persona: sessions grupals.....	P.166
C. Empresa.....	P.166
D. Formació.....	P.166
E. Territori.....	P.167
7.3.2. Valoracions dels coordinadors territorials del programa.....	P.169
A. Atenció a la persona: atenció individual.....	P.169
B. Atenció a la persona: sessions grupals.....	P.170
C. Empresa.....	P.171
D. Formació.....	P.173
E. Territori.....	P.174
7.3.3. Valoracions dels tècnics d'inserció del programa	P.176
A. Atenció a la persona: atenció individual.....	P.176
B. Atenció a la persona: sessions grupals.....	P.178
C. Empresa.....	P.180
D. Formació.....	P.184
E. Territori.....	P.186
7.3.4. Valoracions de les entitats del territori.....	P.188
A. Atenció a la persona: atenció individual.....	P.188
B. Atenció a la persona: sessions grupals.....	P.189
C. Empresa.....	P.190
D. Formació.....	P.192
E. Territori.....	P.192
7.4. Relacions del programa amb altres programes i equipaments.....	P.199
7.4.1. Valoracions dels administradors del programa.....	P.199
A. Amb programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions públiques.....	P.199
B. Amb altres programes i equipaments.	P.200

7.4.2. Valoracions dels coordinadors territorials del programa.....	P.201
A. Amb programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions públiques.....	P.201
B. Amb altres programes i equipaments.	P.203
7.4.3. Valoracions dels tècnics del programa.....	P.204
A. Amb programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions públiques.....	P.204
B. Amb altres programes i equipaments.	P.206
7.4.4. Valoracions de les entitats del territori.....	P.208
A. Amb programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions públiques.....	P.208
B. Amb altres programes i equipaments.	P.210
8. Conclusions	P.212
A. Conclusions sobre l'evolució del programa.....	P.213
B. Conclusions sobre el programa en l'actualitat.....	P.215
C. Conclusions sobre les línies d'actuació dins el programa.....	P.222
D. Conclusions sobre les relacions del programa amb altres programes i equipaments.....	P.227
9. Recomanacions i propostes.....	P.230
10. Limitacions del procés d'avaluació.....	P.238
11. Annexos.....	CD
A. Annex 1: Relació de totes les fonts consultades.....	CD
B. Annex 2: Relació d'instruments d'avaluació.....	CD
C. Annex 3: Matriu d'anàlisi de les fonts documentals.....	CD
D. Annex 4: Categories d'anàlisi	CD
E. Annex 5: Resultats usuaris Spss windows	CD

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe d'avaluació del programa d'inserció sociolaboral "*Aprendre a aprendre*" és el resultat de l'encàrrec fet pel Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya al Grup d'Anàlisi de Polítiques Educatives i de Formació (GAPEF) de la Universitat Autònoma de Barcelona.

El projecte d'avaluació que es presenta a continuació pretén analitzar l'evolució del programa "*Aprendre a aprendre*" al llarg dels últims anys; valorar els resultats que s'han derivat de la seva aplicació i l'impacte que ha produït en els 11 barris on s'està desenvolupant. El que es vol saber és si aquest programa dóna respostes a necessitats reals; si ho fa d'una manera apropiada; si aquesta és la millor manera de respondre les necessitats d'inserció sociolaboral dels barris I, per últim, es vol saber també què pensen d'aquest programa i com el valoren els diferents tècnics implicats, les persones que hi participen i les institucions i entitats dels barris en els que s'està desenvolupant. Del que es tracta, en definitiva, és de conèixer tota aquella informació rellevant sobre el desenvolupament i els resultats d'aquest programa per a facilitar la presa de decisions. Hom entén que només, a partir de l'avaluació rigorosa d'un programa, és possible establir línies d'acció orientades vers la seva millora.

L'informe d'avaluació consta d'una sèrie de capítols on es presenta la organització general de l'avaluació; els objectius, la perspectiva teòrica i la metodologia seguida per a la obtenció de la informació. A continuació es presenten els resultats, organitzats per temàtiques i informadors, i les conclusions i limitacions generals del procés avaluador. S'acaba aquest informe amb un conjunt d'annexos on es recullen les informacions base sobre les quals s'ha construït l'avaluació.

2. PLANTEJAMENT GENERAL DE L'AVALUACIÓ I OBJECTIUS DEL PROJECTE

La perspectiva teòrica que fonamenta el procés d'avaluació desenvolupat és aquella que considera que, en qualsevol procés d'avaluació sobre un programa, s'ha d'obtenir i contrastar la informació que, respecte aquell programa, en tenen totes les persones, grups, institucions i entitats que, d'una manera directa o indirecta, participen o es veuen afectades pel desenvolupament o pels resultats d'aquell programa.

La perspectiva seguida pel desenvolupament del procés d'avaluació ha estat la d'una avaluació a càrrec d'experts externs amb un plantejament multiinstrumental. Tot i així, cal apuntar que han estat consultades totes aquelles persones que en l'actualitat i/o en els darrers anys han participat d'una manera directa en el programa; sigui assumint la responsabilitat institucional, desenvolupant càrrecs de gestió o realitzant tasques tècniques amb els usuaris. També s'ha consultat a una mostra d'usuaris del programa i a fi i efecte de disposar de totes les veus que han tingut a veure amb el programa.

L'objectiu general del projecte respon a l'encàrrec fet pel Departament:

- **Avaluar el programa d'inserció sociolaboral “Aprendre a aprendre”**

D'aquest objectiu se'n deriven quatre de més específics:

- **Analitzar l'evolució del desenvolupament del programa i dels resultats que ha produït al llarg dels darrers anys.**
- **Conèixer les percepcions i valoracions del personal tècnic implicat directa o indirectament en la gestió i el desenvolupament del programa.**
- **Conèixer les percepcions i valoracions dels participants en el programa.**
- **Analitzar l'impacte que ha generat en els 11 barris en els que s'està desenvolupant**

3. PERSPECTIVA METODOLÒGICA SEGUIDA EN L'AVALUACIÓ DEL PROGRAMA “APRENDRE A APRENDRE”

Per aconseguir aquests objectius i obtenir una informació acurada i precisa, s'ha adoptat una perspectiva metodològica fonamentada en quatre perspectives diferenciades. Aquestes perspectives, que han marcar les línies mestres de l'avaluació, han estat:

- A) Perspectiva sobre la realitat objecte de l'avaluació
- B) Perspectiva temporal
- C) Perspectiva sobre el nivell d'implicació o responsabilitat en el programa
- D) Perspectiva sobre l'estructura del programa

A) Perspectiva sobre la realitat objecte de l'avaluació

Es vol recollir informació sobre dos tipus de realitats diferenciades que denominem, respectivament, *realitat objectivable* i *realitat subjectiva*. Ambdues proporcionen informació rellevant i necessària per a l'avaluació.

- La realitat objectivable està configurada per les dades disponibles respecte el desenvolupament del programa i, també, pels resultats obtinguts a través de la seva aplicació en els diferents barris.
- La realitat subjectiva fa referència a les valoracions de les persones, els tècnics i les institucions que, directament o indirecta, han participat o han estat afectades pel desenvolupament del programa. La realitat subjectiva es nodreix de les opinions i valoracions que tenen les persones sobre les realitats objectivables.

B) Perspectiva temporal

Aquest és un programa que ja fa anys que s'està desenvolupant. Hom planteja dues perspectives en l'avaluació respecte la recollida i l'anàlisi de la informació existent sobre el programa: la sincrònica i la diacrònica.

- La perspectiva sincrònica pretén obtenir dades sobre el desenvolupament i l'impacte del programa en l'actualitat.

- La perspectiva diacrònica pretén obtenir dades sobre l'evolució del desenvolupament del programa al llarg dels darrers anys i, també, sobre l'impacte que ha produït en els barris en els que ha estat aplicat.

C) Perspectiva sobre el nivell d'implicació o responsabilitat en el programa

Aquest programa té una direcció central compartida –amb diferents nivells de responsabilitat respecte la seva gestió i desenvolupament- entre el Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya i la Fundació FIAS. D'altra banda, aquest programa s'està desenvolupant en 11 barris diferents i això suposa que, dins cada barri, hi ha persones, entitats i institucions que poden participar de manera directa en el programa o, simplement, veure's afectades pels seus resultats

Aquests dos fets proporcionen dos nivells més d'anàlisi que cal diferenciar en el procés d'avaluació: les visions sobre el conjunt del programa “*Aprendre a Aprendre*” i les visions referides al seu desenvolupament en cadascun dels barris.

- Les visions sobre el conjunt del programa “Aprendre a Aprendre” són les que ofereixen aquelles persones que tenen la responsabilitat del disseny, la gestió, desenvolupament i el control de resultats de la totalitat del programa.
- Les visions referides al seu desenvolupament dins cada barri. En el procés d'avaluació es considerarà cada barri com una unitat específica d'avaluació on caldrà comptar amb les perspectives específiques -com a fonts d'informació- de tots els tècnics implicats; de les persones, institucions i entitats participants; i, per últim, de les persones, institucions i entitats afectades pels resultats del programa.

D) Perspectiva sobre l'estructura del programa

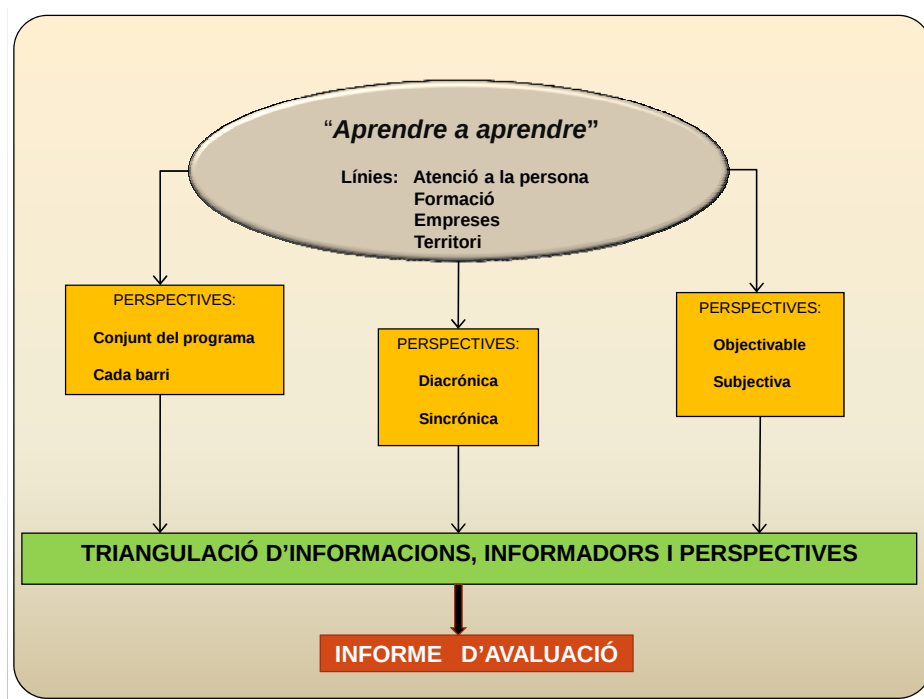
El programa “*Aprendre a aprendre*” està estructurat en quatre línies que cal considerar de forma diferenciada en el procés d'avaluació.

- La línia d'atenció a la persona. Aquesta es concreta en dos tipus d'accions: l'atenció individual i l'atenció grupal.
- La línia de formació que es concreta en formació que oferta als usuaris i als centres de formació.

- La línia d'empreses que es concreta en els contactes amb empreses i en ofertes de contractació fetes a empreses
- La línia de territori que es concreta En contactes diversificats amb els punts Òmnia; la clàusula social; els Plans de Desenvolupament comunitari; i, per últim, el treball en xarxa.

La metodologia general a utilitzar en el desenvolupament de l'avaluació es la triangulació d'informacions, informadors i perspectives respecte l'evolució, el desenvolupament, el resultats i l'impacte en els barris del programa “Aprendre a aprendre”.

Aquestes quatre perspectives sobre la recollida de la informació necessària per a desenvolupar el procés d'avaluació es poden observar d'una manera gràfica en el quadre N° 1.



Quadre N° 1: Perspectives de l'avaluació

Aquestes 4 perspectives són el fonament per a la selecció de variables, indicadors i identificadors que possibiliten el disseny del Pla general d'Avaluació.

4. PLA GENERAL D'AVALUACIÓ DEL PROGRAMA “APRENDRE A APRENDRE”

El pla d'avaluació és el document marc de l'estudi. En ell es concreten, defineixen, caracteritzen, ordenen i relacionen tots els elements que formen part de l'avaluació que s'ha desenvolupat. El Pla d'avaluació es la concreció tècnica de les demandes i expectatives que el Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya ha consensuat amb l'equip de recerca en relació a l'avaluació del programa d'inserció sociolaboral *Aprendre a Aprendre*.

El Pla d'avaluació pretén donar resposta al plantejament general de l'estudi. El Pla d'avaluació es presenta en un quadre que està configurat per 2 grans blocs que tenen 3 i 7 columnes, respectivament, on apareixen els elements que integren el procés d'avaluació. Aquests són:

- Els objectes d'avaluació. Consta de 3 columnes en les que es presenten:
 - o Les *variables*, els *indicadors* i els *identificadors*. Fan referència al **què** de l'avaluació: allò que es vol avaluar. Tots tres elements -presentats en les tres primeres columnes del quadre- són unitats d'anàlisi que operativitzen la informació que es vol recollir sobre el programa *Aprendre a Aprendre*. Els tres representen nivells diferenciats de concreció dels objectes que es volen avaluar. Cada variable es concreta en una sèrie d'indicadors; bona part dels quals s'especifiquen, encara més, en diferents identificadors
- Les tècniques i instruments d'avaluació. Consta de 7 columnes en les que es presenten:
 - o *Fonts documentals*.
 - o *Entrevistes als administradors*.
 - o *Entrevistes als coordinadors*.
 - o *Entrevistes als tècnics d'inserció*.
 - o *Entrevistes telefòniques als usuaris*.
 - o *Fòrums d'usuaris*.
 - o *Entrevistes grupals a persones del barri, empreses i entitats del territori*.

Dins les columnes i en relació a cada indicador es presenten en el quadre els criteris d'avaluació que possibiliten la interpretació de la informació obtinguda a través dels diferents instruments. Els *criteris* proporcionen el marc de referència i interpretació pels resultats obtinguts de l'avaluació per a cada indicador concret i possibiliten l'especificació del nivell d'èxit o fracàs assolit. En concret s'han definit els següents criteris d'avaluació: *eficàcia*, *eficiència*, *pertinència*, *suficiència*, i *satisfacció*. Per a aquest estudi els hem caracteritzat de la següent manera:

- o *Eficàcia*. Grau d'adequació entre els objectius plantejats respecto a un indicador (unitat d'anàlisi) i els resultats aconseguits en un context, sigui situacional o formal, en un moment determinat.
- o *Eficiència*. Grau d'adequació entre els resultats (objectius) obtinguts en un indicador i els recursos i mitjans invertits per aconseguir-los en un moment determinat.
- o *Pertinència*: Grau en que un indicador resulta coherent amb unes necessitats o un context, sigui situacional o formal, en un moment determinat.
- o *Suficiència*: Grau que un indicador respon a unes necessitats o a un context situacional o formal en un moment determinat.
- o *Satisfacció*: Grau en el qual indicador es valorat de forma positiva pels participants.

El procés seguit en el disseny i elaboració del Pla d'Avaluació del programa *Aprendre a aprendre* va constar de les següents passes:

- a) Anàlisi de tota la documentació disponible relativa al programa per part del grup de recerca
- b) Elaboració d'una primera bateria de variables, indicadors i identificadors.
- c) Priorització dels indicadors – màxima, mitjana i poca importància- per part de la oficina tècnica del Departament de Governació i Administracions Públiques.
- d) Reelaboració del Pla d'avaluació a partir de la priorització del Departament.

En el quadre Nº 2 es presenta d'una manera gràfica el Pla d'avaluació resultant.

 Indicador de màxima importància

 Indicador d'importància mitjana

 Indicador poc important

D Es refereix a dades descriptives –de les memòries o d'altres documents- que, en funció dels casos, s'hauran de tractar descriptivament o de forma comparativa o relacional.

OBJECTES D' AVALUACIÓ			TECNiques I INSTRUMENTS D' AVALUACIÓ						
Variables	Indicadors	Identificadors	Fonts Documentals	Entrev. Adminis- -tradors	Entrev. Coord	Entrev. Tècnics	Entrev. Telef. Usuaris	Fòrum Usuaris	Barri/Em- preses/ Entitats
1. Resultats generals del programa al llarg del temps	▪ Vies d'accés dels usuaris al programa		D		Pertinença	Pertinença	Satisfacció	Satisfacció	
	▪ Població atesa	▪ Nombre ▪ Tipologia (Primera feina: joves qualificats i no qualificats; Aturats de curta durada; Aturats de llarga durada; PIRMI; Treballadors en actiu; Immigrants; Col·lectius amb risc social; Reincorporació al mercat laboral; Disminuïts; Malats mentals)	D	Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia			
	▪ Insercions laborals aconseguides	▪ Número ▪ Tipus (sector, nivell qualificació, categories laborals) ▪ Manteniment en el temps de les insercions	D	Eficàcia Eficiència Suficiència	Eficàcia Suficiència Satisfacció Pertinença	Eficàcia Suficiència Satisfacció Pertinença	Satisfacció Pertinença	Satisfacció Pertinença	
	▪ Abandonaments		D	Eficàcia Satisfacció Pertinença	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció			
	▪ Resultats al llarg del temps per línies	▪ Atenció a la persona ▪ Empresa ▪ Formació ▪ Territori		Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència			

			D	Suficiència Pertinença	Pertinença	Pertinença			
	▪ Posta en marxa de nous projectes	▪ Nombre ▪ Característiques ▪ Agents/participants ▪ Motius	D	Eficàcia Eficiència Suficiència Satisfacció	Eficàcia Pertinença	Eficàcia Pertinença			
	▪ Nivell d'autonomia aconseguida pels usuaris del programa		D	Eficàcia	Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	
	▪ Avaluació del programa	▪ Memòries ▪ Instrument	D	Eficàcia Suficiència Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença			
	▪ Seguiment del programa	▪ Procés ▪ Protocol	D	Eficàcia Suficiència Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença			
	▪ Impacte general del programa	▪ Canvis puntuals ▪ Canvis consolidats	D	Eficàcia Suficiència Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció
2. Resultats del programa al llarg del temps per barris	▪ Característiques del barri	▪ Tamany barri ▪ Procedència de la població ▪ Atur ▪ Nivell formatiu ▪ % d'exclusió ▪ Nivell socioeconòmic del barri	D						
	▪ Població atesa	▪ Nombre ▪ Tipologia (Primera feina: joves qualificats i no qualificats; Aturats de curta durada; Aturats de llarga durada; PIRMI; Treballadors en actiu; Immigrants; Col·lectius amb risc social; Reincorporació al mercat laboral; Disminuïts; Malats mentals)	D		Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció

	▪ Insercions laborals aconseguides	- Número - Tipus (sector, nivell qualificació, categories laborals) - Manteniment en el temps de les insercions	D		Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció
	▪ Abandonaments		D		Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció			
	▪ Impacte en el barri	- Canvis puntuals - Canvis consolidats			Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Satisfacció
	▪ Iniciatives generades	- activitats, - projectes	D	Suficiència Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Satisfacció
	▪ Valoració general	- punts forts; - punts febles	D	Eficàcia Eficiència Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció
3. Adequació del programa als canvis de la realitat al llarg del temps	▪ Valoració general	- punts forts; - punts febles (Priorització de línies; modificacions i reajustaments del programa en funció de: problemàtiques comunitàries; necessitats dels barris; dels usuaris; i dels nous perfils d'exclusió)		Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença	Eficàcia Pertinença			
		Nombre i tipus de relacions establertes	D	Eficàcia Eficiència Suficiència	Eficàcia Pertinença	Eficàcia Pertinença			Eficàcia Pertinença

4. Relacions del programa al llarg del temps amb altres projectes i equipaments	Projectes i equipaments de la Direcció General (Òmnia; ODC; Casals cívics)			Pertinença Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció			Satisfacció
		▪ Motiu de les relacions	D		Pertinença	Pertinença			
		▪ Durada	D		Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Existència de protocols d'actuació	D		Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Procediments pel seguiment de la relació establerta	D		Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Avaluació de les relacions (Procediments; Instrument; Agents)	D	Eficàcia	Eficàcia				
		▪ Coordinació interprofessional	D	Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència				
		▪ Grau de transvasament d'usuaris interbarris	D		Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència			
		▪ Resultats obtinguts (Nous projectes/noves actuacions desenvolupats; Productes concrets elaborats; Introducció de millores)	D		Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		▪ Valoració general de les relacions concretes amb cada projecte o equipament		Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		▪ Nombre i tipus de relacions establertes	D	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		▪ Motiu de les relacions	D		Pertinença	Pertinença			
		▪ Durada	D		Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Existència de protocols	D		Eficàcia	Eficàcia			

5. Relacions del programa al llarg del temps amb altres projectes i equipaments	▪ Altres projectes i equipaments dels barris (Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC); Associacions, Etc.)	d'actuació							
		▪ Procediments pel seguiment de la relació establerta	D		Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Avaluació de les relacions (Procediments; Instrument; Agents)	D	Eficàcia	Eficàcia				
		▪ Coordinació interprofessional	D	Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència				
		▪ Grau de transvasament d'usuaris interbarris	D		Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència			
		▪ Resultats obtinguts (Nous projectes/noves actuacions desenvolupats; Productes concrets elaborats; Introducció de millores)	D		Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		▪ Valoració general de les relacions concretes amb cada projecte o equipament		Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
6. Valoració global	▪ Desenvolupament del programa		D	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció			
	▪ Evolució al llarg dels anys		D	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció			
7. Estructura	▪ Objectius		D	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença			Eficàcia Suficiència Pertinença

	▪ Model teòric que fonamenta el programa		D	Pertinença	Pertinença	Pertinença			
	▪ Metodologia	- línies d'actuació; - relacions professionals /usuaris; - relacions entre els professionals; - desenvolupament de les fases del programa; - Activitats realitzades - Tècniques aplicades - Instruments utilitzats	D	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció			
	▪ Recursos tècnics	- aplicatius informàtics; - bases de dades; - eines telemàtiques/webs; - documentació	D - Fitxa d'activitat formativa - Fitxa de centres de formació	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció			
	▪ Perfils d'usos dels recursos tècnics	- qui - com - quan - per a què s'usen	D	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció			
	▪ Recursos humans	- Nombre; - Titulació - Formació especialitzada - distribució pel territori; - mobilitat - Especialització en funció de línies	D	Eficiència Suficiència Pertinença	Eficiència Suficiència Pertinença	Eficiència Suficiència Pertinença			
	▪ Recursos materials	- Utilització d'espais propis - Utilització d'espais compartits. - Tipologia i característiques dels espais	D	Eficiència	Eficiència	Eficiència			

				Suficiència Pertinença Satisfacció	Suficiència Pertinença Satisfacció	Suficiència Pertinença Satisfacció			
	▪ Avaluació	▪ Procediment ▪ Instruments ▪ Agents	D	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença			
	▪ Valoració general	▪ punts forts; ▪ punts febles		Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença		Eficàcia Pertinença	Eficàcia Pertinença
8. Gestió organitzativa	▪ Gestió de les trajectòries d'inserció	▪ Procés ▪ Instruments ▪ Accions			Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció
	▪ Relacions interlinies	▪ Protocols ▪ Eines ▪ Tècnics implicats		Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença			
	▪ Valoració general	▪ punts forts; ▪ punts febles		Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença			
9. Difusió del programa	▪ Àmbits de difusió	▪ societat; ▪ barris; ▪ usuaris			Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença		Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència
	▪ Canals d'informació	▪ premsa; ▪ internet; ▪ mailings; ▪ Punts d'informació; ▪ presentacions, ▪ TV; ▪ Altres.			Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència		Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència

	▪ Difusió dels continguts				Suficiència Pertinença	Suficiència Pertinença		Suficiència Pertinença	Suficiència Pertinença
	▪ Valoració general	▪ punts forts; ▪ punts febles		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència
10. Incidència del programa	▪ En els barris	▪ En els usuaris ▪ En la xarxa empresarial	D		Eficàcia Pertinença Suficiència	Eficàcia Pertinença Suficiència		Eficàcia Pertinença Suficiència Satisfacció	Eficàcia Pertinença Suficiència Satisfacció
	▪ Facilitadors			D	D	D		D	D
	▪ Obstaculitzadors			D	D	D		D	D
	▪ Valoració general	▪ punts forts; ▪ punts febles		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció
11. Prospectiva	▪ Repercussions si s'extingeix el programa	▪ en el territori; ▪ en els usuaris; ▪ en els centres (casals)		Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia		Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció
	▪ Noves actuacions previstes en funció de línies d'actuació			Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia			
12. Atenció a la persona: Entrevista individual	▪ Vies d'accés				Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	
	▪ Durada	▪ numero de sessions; ▪ mitjana d'hores d'atenció per persona			Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença			
	▪ Tipus d'entrevista	▪ informativa; ▪ formativa,			Eficàcia	Eficàcia			

		- diagnòstica, - seguiment			Eficiència	Eficiència	Eficàcia	Eficàcia	
	Procediment de treball	- estructura de l'entrevista; - metodologia/grau de directivitat; - relació que s'estableix amb l'usuari			Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	
					Eficiència	Eficiència	Satisfacció	Satisfacció	
	Paper de l'usuari	Grau d'activitat/passivitat			Pertinença	Pertinença			
					Suficiència	Suficiència			
	Utilització de recursos	documents; informàtics; i altres			Eficàcia	Eficàcia	Pertinença	Pertinença	
					Eficiència	Eficiència	Suficiència	Suficiència	
	Documentació lliurada a la persona/usuari				Pertinença	Pertinença	Satisfacció	Satisfacció	
					Suficiència	Suficiència			
	Avaluació del perfil de l'usuari	- Procés - Instruments - Protocol			Eficiència	Eficiència			
					Pertinença	Pertinença			
					Suficiència	Suficiència			
	Processos d'acompanyament /seguiment de l'usuari				Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	
					Pertinença	Pertinença	Satisfacció	Satisfacció	
					Suficiència	Suficiència			
	Resolució de temes i circumstàncies socio-personals que dificulten la inserció	- Procés - Instruments - Protocol			Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	
					Suficiència	Suficiència	Pertinença	Pertinença	
					Pertinença	Pertinença	Satisfacció	Satisfacció	
	Pressa de decisions	- Agents - moment - criteris; - derivacions			Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia	
					Suficiència	Suficiència	Pertinença	Pertinença	
					Pertinença	Pertinença	Satisfacció	Satisfacció	
	Abandonaments	- tipologia; - nombre;			Eficàcia	Eficàcia	Pertinença	Pertinença	

		▪ motius			Pertinença	Pertinença			
	▪ Relacions amb la resta de línies del programa	▪ Procés ▪ Accions		Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció
	▪ Valoració general	▪ punts forts; ▪ punts febles		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció
13. Atenció a la persona: Sessions informatives	▪ Vies d'accés				Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	
	▪ Durada	▪ numero de sessions; ▪ mitjana d'hores			Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença			
	▪ Assistents	▪ nombre; ▪ homogeneïtat dels perfils			Eficàcia	Eficàcia			
	▪ Procediment de treball	▪ estructura sessió; ▪ continguts de la sessió; ▪ metodologia/grau de participació; ▪ relació que s'estableix en el grup			Eficàcia Eficiència Pertinença Suficiència	Eficàcia Eficiència Pertinença Suficiència	Eficàcia Satisfacció	Eficàcia Satisfacció	
	▪ Utilització de recursos	▪ documents; ▪ informàtics; ▪ altres			Eficiència Pertinença Suficiència	Eficiència Pertinença Suficiència	Pertinença Suficiència Satisfacció	Pertinença Suficiència Satisfacció	
	▪ Documentació lliurada				Eficiència Pertinença Suficiència	Eficiència Pertinença Suficiència	Pertinença Suficiència Satisfacció	Pertinença Suficiència Satisfacció	

	Resolució de temes i circumstàncies socio-personals que dificulten la inserció	- Procés - Instruments - Protocol			Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	
	Abandonaments	- tipologia; - nombre; - motius			Eficàcia Pertinença	Eficàcia Pertinença	Pertinença	Pertinença	
	Relacions amb la resta de línies del programa *	- Procés - Accions		Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció
	Valoració general *	- punts forts; - punts febles		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció
14. Empresa	Prospecció d'empreses en el territori	- Procés - Accions - Instruments			Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència			Eficàcia Suficiència
	Detecció de necessitats empresarials	- Procés - Accions - Instruments			Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència			Eficàcia Suficiència
	Vinculació del programa amb la xarxa empresarial	- procediment per a contactar amb les empreses - actuacions per ampliar la xarxa - seguiment de l'evolució de la xarxa; - característiques de la col·laboració;			Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència			Eficàcia Suficiència
	Adaptació de la línia als usuaris	- Informació sobre la xarxa a cada usuari; - tastet d'oficis			Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença	Suficiència Pertinença Satisfacció	Suficiència Pertinença Satisfacció	

	Gestió d'ofertes	- recursos utilitzats per a la gestió; - característiques i perfil de les ofertes; - procediment de cobertura de llocs de treball; - llocs de treball ofertats i no coberts pels usuaris; - causes de la no cobertura; - actuacions en relació a les ofertes no cobertes	D - Aplicatiu diagnòstic d'ocupabi- -litat		Eficàcia Eficiència Suficiència	Eficàcia Eficiència Suficiència	Pertinença Satisfacció	Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència
	Gestió de convenis de col·laboració	Característiques dels convenis de col·laboració			Eficàcia Suficiència Satisfacció	Eficàcia Suficiència Satisfacció			Eficàcia Suficiència Satisfacció
	Relacions amb la resta de línies del programa	- Procés - Accions		Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció
	Valoració general	- Punts forts - Punts febles		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció
15. Formació	Detecció de necessitats de formació dels usuaris	- Procediment - Instruments			Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Suficiència Pertinença	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	
	Gestió de la oferta formativa	- Procediments - Actuacions - Recursos			Eficàcia Eficiència Satisfacció	Eficàcia Eficiència Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	
	Formació adreçada als usuaris en cada barri	- Selecció de l'oferta formativa; - tipus; - metodologia; - durada; - avaluació; - derivacions (F. Reglada/ F. Ocupacional/,...)			Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	

	Valoració general de la formació adreçada als usuaris	- punts forts; - punts febles		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció
	Formació adreçada als professionals	- tipus de formació; - sessions de formació dins cada zona; - hores de formació; - continguts; - metodologia; - seguiment de la transferència de la formació		Eficàcia Eficiència Pertinença	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Pertinença Satisfacció			
	Valoració general de la formació adreçada als professionals			Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció
	Relacions amb la resta de línies del programa	- Procés - Accions		Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció
16. Territori	Articulació de les iniciatives, entitats i serveis del barri	- procediment; - agents			Eficàcia Suficiència	Eficàcia Suficiència			Eficàcia Suficiència Satisfacció
	Relacions amb la resta de línies del programa	- Procés - Accions		Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció			Eficàcia Suficiència Pertinença Satisfacció
	Valoració general	- punts forts; - punts febles		Eficàcia Eficiència Suficiència	Eficàcia Eficiència Suficiència	Eficàcia Eficiència Suficiència	Eficàcia Pertinença	Eficàcia Pertinença	Eficàcia Pertinença

				Pertinença Satisfacció	Pertinença Satisfacció	Pertinença Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció	Satisfacció
	Repercussions de les actuacions en el territori en la millora o reajustament del programa			Eficàcia	Eficàcia	Eficàcia		Eficàcia	Eficàcia
17. Relacions del programa amb altres projectes i equipaments	Projectes i equipaments de la Direcció General (Òmnia; ODC; Casals cívics)	Nombre i tipus de relacions establertes		Eficàcia Eficiència Suficiència Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		Motiu de les relacions			Pertinença	Pertinença			
		Durada			Eficàcia	Eficàcia			
		Existència de protocols d'actuació			Eficàcia	Eficàcia			
		Procediments pel seguiment de la relació establerta			Eficàcia	Eficàcia			
		Avaluació de les relacions (Procediments; Instrument; Agents)		Eficàcia	Eficàcia				
		Coordinació interprofessional		Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència				
		Grau de transvasament d'usuaris interbarris			Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència			
		Resultats obtinguts (Nous projectes/noves actuacions desenvolupats; Productes concrets elaborats; Introducció de millores)			Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		Valoració general de les relacions concretes amb cada projecte o equipament		Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		Nombre i tipus de relacions establertes		Eficàcia Eficiència	Eficàcia	Eficàcia			Eficàcia

18. Relacions del programa amb altres projectes i equipaments	▪ Altres projectes i equipaments dels barris (Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC); Associacions, Etc.)			Suficiència Pertinença Satisfacció	Pertinença Satisfacció	Pertinença Satisfacció			Pertinença Satisfacció
		▪ Motiu de les relacions			Pertinença	Pertinença			
		▪ Durada			Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Existència de protocols d'actuació			Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Procediments pel seguiment de la relació establerta			Eficàcia	Eficàcia			
		▪ Avaluació de les relacions (Procediments; Instrument; Agents)		Eficàcia	Eficàcia				
		▪ Coordinació interprofessional		Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència				
		▪ Grau de transvasament d'usuaris interbarris			Eficàcia Eficiència	Eficàcia Eficiència			
		▪ Resultats obtinguts (Nous projectes/noves actuacions desenvolupats; Productes concrets elaborats; Introducció de millores)			Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció
		▪ Valoració general de les relacions concretes amb cada projecte o equipament		Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció	Eficàcia Pertinença Satisfacció			Eficàcia Pertinença Satisfacció

Quadre N° 2: Pla general d'avaluació del programa d'inserció sociolaboral *Aprendre a aprendre*

5. PROCÉS METODOLOGIC DE L'AVALUACIÓ

S'ha utilitzat una perspectiva multiinstrumental en el desenvolupament del procés d'avaluació amb la idea de poder triangular les informacions estretes de les fonts documentals o proporcionades pels diferents participants en el programa. El disseny dels instruments s'ha fet a partir del Pla general d'avaluació elaborat, prenent els indicadors corresponents i donant-los-hi forma de ítem adequat a cadascun dels instruments. Es presenta, a continuació una petita descripció de cada instrument o tècnica utilitzada per a la recollida d'informació:

- A. *Fonts documentals*. Es refereix a tots aquells documents en els quals es pot aconseguir algun tipus d'informació sobre el programa *Aprendre a aprendre* o sobre els seu desenvolupament i aplicació. En general els documents utilitzats han estat els relatius al disseny, a les memòries anuals o als presentats a les convocatòries per a desenvolupar el programa. Una relació de totes les fonts consultades es troba en l'Annex N° 1
- B. *Entrevistes en profunditat als administradors*. Instrument elaborat per a la recollir tota la informació –en forma de dades i opinions- que les persones directives posseeixen del programa. Es van dissenyar dues modalitats d'entrevista:
 - a) Les adreçades a les persones directives del programa del Departament de Governació i Administracions Públiques i de la Fundació FIAS. Es va dissenyar amb 12 preguntes obertes que donessin llibertat a les persones entrevistades per a dir tot allò que consideressin convenient en relació a cadascun dels ítems. Es va estructurar en dos blocs d'informació. El primer, referit al programa “*Aprendre a aprendre*” en el moment actual, consta de 5 ítem oberts. El segon, centrat en l'evolució del programa al llarg dels anys i de les seves relacions amb altres programes i equipaments, consta de 7 ítems. Una entrevista tipus pot ser consultada en l'Annex N° 2.
 - b) Les adreçades a les persones coordinadores tècniques del programa “*Aprendre a Aprendre*” en els diferents territoris. Es va dissenyar amb 28 preguntes obertes que donessin llibertat a les persones entrevistades per a dir tot allò que consideressin convenient en relació a cadascun dels ítems. Es va estructurar en dos blocs

d'informació. El primer, referit al programa “*Aprendre a aprendre*” en el moment actual, consta de 20 ítem oberts. El segon, centrat en l'evolució del programa al llarg dels anys i de les seves relacions amb altres programes i equipaments, consta de 8 ítems. Una entrevista tipus pot ser consultada en l'Annex N° 2.

- C. *Entrevistes semi-estructurades individuals i grupals*. Instrument elaborat per a recollir tota la informació –en forma de dades i opinions- que els i les tècniques d'inserció sociolaboral posseeixen del programa. Es van dissenyar amb 28 preguntes dins cadascuna de les quals hi havia plantejades tota una sèrie de temàtiques que servien a l'entrevistador per a orientar l'entrevista cap a indicadors específics. Es va estructurar en dos blocs d'informació. El primer, referit al programa “*Aprendre a aprendre*” en el moment actual, consta de 20 ítem oberts. El segon, centrat en l'evolució del programa al llarg dels anys i de les seves relacions amb altres programes i equipaments, consta de 8 ítems. Una entrevista tipus pot ser consultada en l'Annex N° 2.
- D. *Entrevistes telefòniques als usuaris*. Instrument elaborat per a recollir tota la informació que tenen usuaris i usuàries actuals sobre el programa “*Aprendre a aprendre*”. En una primera part es requereixen les dades de la persona que respon. La segona part es va dissenyar amb 16 preguntes que combinen ítems oberts, ítems semitancats i ítems valoratius amb escales. Una entrevista tipus pot ser consultada en l'Annex N° 2.
- E. *Fòrums d'usuaris*. Instrument elaborat per a recollir tota la informació que tenen els usuaris i usuàries actuals sobre el programa “*Aprendre a aprendre*”. Es va dissenyar amb 6 ítems oberts dins dels quals es van plantejar temàtiques específiques per orientar la discussió dins el grup. Un model tipus de Fòrum pot ser consultat en l'Annex N° 2.

En el procés d'enregistrament de les entrevistes realitzades, s'han fet servir dos sistemes:

- *La presa de notes* Donades les dificultats inicials plantejades per part d'alguns tècnics a l'hora d'enregistrar les entrevistes amb gravadora, al començament del procés, es van haver d'enregistrar 2 entrevistes a Coordinadors de territori del programa a través del sistema de “presa de notes”. Aquestes entrevistes són les realitzades a la coordinadora del territori Igualada-Lleida-Tarragona-Reus, i a la coordinadora del Baix Llobregat.

- *Gravació de les entrevistes.* És el sistema que s'ha utilitzat en l'enregistrament de la majoria de les entrevistes realitzades, deixant de banda les 2 entrevistes esmentades amb anterioritat. Aquest sistema ha permès un enregistrament de les dades més exhaustiu de la informació.

S'han realitzat un total de 27 gravacions, de les quals s'ha procedit a fer la transcripció per tal de fer el seu anàlisi. S'han utilitzat dos tipologies de transcripció:

- a) *Transcripció literal*, que consisteix en la transcripció de la totalitat de la informació continguda en la gravació, i que s'ha realitzat en les entrevistes individuals realitzades als Administradors del programa (3), als Coordinadors (3), i als Tècnics dels diferents barris (5).
- b) *Transcripció resum*, que consisteix en la transcripció de fragments o resums de la informació gravada, i que s'ha realitzat en la totalitat d'entrevistes grupals: a representants d'Entitats i Institucions del barri (11), als fòrums d'usuaris (5), i a les entrevistes grupals amb Tècnics de diferents barris (2).

5.1. TREBALL DE CAMP

Cadascuna de les entrevistes i els Fòrums van ser desenvolupades per dos membres del grup de recerca i, excepció feta de les entrevistes telefòniques, la resta varen ser registrades en suport àudio. Un dels membres conduïa l'entrevista mentre l'altre anava prenent notes de les observacions o temàtiques interessants que anaven apareixent durant el desenvolupament de l'entrevista.

El nombre d'instruments aplicats i les característiques de dites aplicacions van ser:

- **6 entrevistes en profunditat;** 3 de les quals van ser realitzades als Administradors del programa de la Fundació FIAS i als del Departament de Governació i Administracions públiques. Les 3 restants van ser realitzades a cadascun dels coordinadors dels territoris on es desenvolupa el programa *Aprendre a aprendre*. Les entrevistes van tenir una durada mitjana de 90 minuts.

- **5 entrevistes semi-estructurades individuals**, a tècnics d'inserció sociolaboral que treballen a diferents barris a on es desenvolupa el programa. Les entrevistes van tenir una durada mitjana de 90 minuts.
- **13 entrevistes semi-estructurades grupals.**
 - o 2 entrevistes han estat realitzades a tècnics d'inserció sociolaboral del programa. En els territoris en els que hi havia 2 tècnics d'inserció sociolaboral es va considerar que l'entrevista podia fer-se de manera grupal. En cadascun dels casos les entrevistes es van fer a 2 tècnics d'inserció sociolaboral. Les entrevistes van tenir una durada aproximada de 110 minuts.
 - o 11 entrevistes a persones i tècnics que representen institucions i entitats de cadascun dels 11 barris a on es desenvolupa el programa *Aprendre a Aprendre*. A cadascuna d'aquestes 11 entrevistes a institucions i entitats del barri, han participat un nombre de persones que ha oscil·lat, segons els territoris, entre 3 i 6 persones que representaven a diverses institucions i entitats. Les entrevistes van tenir una durada mitjana de 60 minuts.
- **52 entrevistes telefòniques** a usuaris del programa, sobre una mostra d'usuaris en funció de la població que ha atès aquest programa. La demanda feta a la Fundació FIAS va ser la dels noms i telèfons de:
 - 15 persones amb un itinerari d'inserció estable (contracte ≥ 3 mesos)
 - 15 persones amb un itinerari d'inserció inestable (contracte < 3 mesos)
 - 15 persones d'inserció a través d'ofertes d'economia informal
 - 15 persones que han abandonat el programa
 - 60 persones participants en el programa anterior a l'any 2006

El criteri seguit a l'hora de seleccionar als participants en l'entrevista telefònica a partir de les dades proporcionades per la Fundació va ser el d'entrevistar, al menys, a una persona de cada categoria de cadascun dels 11 territoris.

Es van fer un total de 138 telefonades de les quals, finalment, 52 en van resultar productives.

- **11 Fòrums de discussió**, un a cadascun dels barris on es desenvolupa el programa, amb usuaris que estan participant en l'actualitat en el programa. Han participat una mitja de 10

usuaris per cada Fòrum de discussió. Els diferents Fòrums han tingut una durada mitjana de 45 minuts.

Per a la selecció de les persones que havien de participar en els diferents Fòrums es varem seguir el següents criteris. Els usuaris dels Fòrums han d'estar actualment participant en el programa. La proposta inicial pel desenvolupament del cinc Fòrums va ser la següent:

- 12 usuaris del Casal Gornal
- 12 usuaris del Casal Sant Josep Obrer
- 12 usuaris del Casal de Montserrat
- 12 usuaris del Casal de Sant Roc
- 12 usuaris de l'Associació de Veïns Trinitat Nova

Fruit de les converses mantingudes amb la Fundació FIAS es va acordar que la distribució d'usuaris dins els Fòrums hauria de ser la següent a partir dels criteris de la pròpia Fundació:

- 6 usuaris que els tècnics de la Fundació consideren que podran assolir un nivell òptim d'autonomia.
- 6 usuaris que els tècnics de la Fundació consideren que no podran assolir un nivell òptim d'autonomia.
- Entre aquests 12 usuaris, haurien de participar nouvinguts, gitanos, i altres perfils poblacionals que caracteritzen el barri.

A la Taula N° 1 es presenta la relació de les fonts i instruments aplicades durant el procés d'avaluació.

PARTICIPANTS	I N S T R U M E N T S					
	Entrevistes profunditat	Entrevistes Semi-estruct. individuals	Entrevistes Semi-estruct. grupals	Enquestes telefòniques	Fòrums discussió	Total participants
• Fundació FIAS	6					6
• Departament de Governació						
• Tècnics d'inserció sociolaboral		5	2			9
• Usuaris del programa				52	5	104
• Institucions i entitats dels barris			11			34
Total	6	5	13	52	5	153

Taula N° 1: Relació d'instruments elaborats i de persones consultades

El total de persones consultades en relació al programa *Aprendre a aprendre*, durant els desenvolupament del treball de camp, ha estat de 153.

6. ANÀLISI I TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ

Per analitzar la informació s'han seguit tres tipus de procediments. S'han desenvolupat d'anàlisi qualitatiu amb el programa ATLAS.ti que realitza una anàlisi qualitativa de dades textuales. També procediments quantitius, mitjançant la utilització del paquet estadístic Spss-windows. Per últim s'ha realitzat una anàlisi documental de les memòries i d'altres documents a partir d'un procés analític-sintètic.

Val a dir que totes les anàlisis es realitzen partint dels punts de vista dels diversos estrats implicats a la mostra; cosa que permetrà matisos i percepcions molt més enriquidores respecte la informació obtinguda i que ajudaran a comprendre els resultats.

Finalment cal dir, també, que els procediments d'anàlisi utilitzats en aquest informe d'avaluació han estat:

1. Per a l'anàlisi de la informació qualitativa:

- Transcripció literal de les entrevistes individuals.
- Transcripció resum de les entrevistes grupals i fòrums.
- Lectura preliminar de la informació i llistat de les unitats d'anàlisi recollides en el pla d'avaluació.
- Introducció de la informació en el programa ATLAS.ti
- Definició de categories d'anàlisi. (Veure annex nº4)
- Selecció de fragments de continguts en funció de les categories.
- Buidatge de categories d'anàlisi i elaboració "d'outputs".
- Exploració de xarxes semàntiques
- Anàlisi i interpretació de la informació.

2. Per a l'anàlisi de les dades quantitatives:

- Buidat i organització de la informació de les enquestes telefòniques realitzades a la mostra d'usuaris.

- Introducció de la informació sobre les variables en les diferents matrius de dades del programa estadístic Spss-windows.
- Selecció de les proves estadístiques més adients als objectius avaluatius; bàsicament s'han utilitzat proves d'estadística descriptiva i comparació de mitjanes.
- Aplicació del programa estadístic pertinent.
- Anàlisi i interpretació dels resultats.

3. Per l'anàlisi de les fonts documentals:

- Recopilació de tots els documents facilitats per la Fundació FIAS.
- Selecció de la documentació pròpia del programa.
- Classificació de la informació en funció de les variables e indicadors definits en el pla d'avaluació
- Extracció i descripció de continguts de les fonts originals.
- Elaboració de matrius d'anàlisi descriptives i explicatives endreçades cronològicament.
- Selecció, síntesi i avaluació de les dades.

7. RESULTATS DE L'AVUACIÓ

7.1. EVOLUCIÓ DEL PROGRAMA DES DE LA SEVA CREACIÓ

7.1.1. Valoracions extretes de fonts documentals

Les dades que presentem a continuació es refereixen a les diferents memòries i els diferents documents aportats des de la coordinació del programa. En aquest sentit, cal a dir que no es disposa de informació per a tot el conjunt des les variables que s'han definit al present pla d'avaluació i com podrà observar-se en els següents apartats, la manca de informació afecta amb major grau des dels anys 1992 (data de creació del programa) fins a l'any 1999. En qualsevol cas, al llarg d'aquest anàlisi s'explicitarà en tots els casos la informació de la qual es disposa per a cadascuna de les variables objecte de d'anàlisi.

A. RESULTATS GENERALS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS.

Pel que fa a les **vies d'accés dels usuaris al programa**, tradicionalment les persones ateses a *l'Aprenere a aprendre* han arribat fonamentalment a través dels diferents serveis municipals; a través d'alguna persona coneguda o familiar atès amb anterioritat (categoria "relacions personals"); retorn al servei després d'un període d'activitat aboral (categoria "antic usuari"). Per tant, es pot afirmar que un dels punts forts del programa ha estat el "boca-orella".

A la memòria del 2006 es realitza una descripció dels diferents llocs de procedència dels usuaris, però concretament no queda explicada el perquè s'extreu OMNIA i Justícia de la categoria Altres¹ ni tampoc explicita quines son aquestes llocs. Igualment, en aquesta memòria no s'analitzen les dades corresponents als Centres de Formació d'Adults, OTG, Posa't a Punt i Justícia que obtenen percentatges inferiors al 1%.

La **població atesa** al llarg del temps ha experimentat un notable increment, a excepció de l'any 1994 on les xifres d'atenció al usuari disminueixen respecte a anys anteriors. Igualment cal indicar que, s'han trobat dades no coincidents² respecte a la població atesa, específicament en els anys 2000 (a la memòria indica 4.833 i altra font consultada indica 4.653); a l'any 2003 (a la memòria

¹ Caldria conèixer a que es refereix la categoria "altres"

² Dades extretes de les memòries corresponents i d'un full evolutiu en format excel sobre les persones ateses.

indica*a 6.637 front 6.692) i a la memòria del 2004 (6.093 de les dades de la memòria i 5.697 d'altra de les fonts consultades).

Respecte al perfil de l'usuari la informació de les memòries a partir de l'any 2000 defineix un repartiment proporcional de la població en funció de la variable **gènere**, situant-se el col·lectiu majoritari en la franja **d'edat 26-44 anys**³, i observant-se des de l'inici del programa una presència del col·lectiu menor de 16 anys. El col·lectiu més atès es el de **d'aturat de curta durada**⁴ i el **nivell formatiu** majoritari de la població atesa no disposa del graduat escolar, encara que en el darrers anys el nivell formatiu es inferior (mes del 50% té un baix nivell de formació). Aquest fet podria ser explicat per l'increment de persones immigrades ateses pel programa.

Es realitza una distribució dels usuaris per **l'origen cultural**⁵. Així, a la memòria de l'any 2000 ja es fa esment de l'increment de la població immigrant al programa. Així per exemple, en només tres anys la població immigrant atesa al programa va passar de representar el 6% sobre el total de la població atesa, a representar 27,5% a l'any 2000, concentrant-se especialment en el col·lectiu d'immigrants extracomunitaris homes⁶, població que ha experimentat un notable augment en els darrers anys.

Contràriament, la categoria de "minories ètniques", si bé a la memòria del 2000 representava un 10,7% del total de població atesa, s'observa que a l'any 2001 la seva presència ha estat d'un 5,3%, gairebé la proporció respecte al total s'ha reduït a la meitat, i en aquest sentit caldria esbrinar quines son les causes explicatives d'aquesta situació.

Pel que fa referència a les **insercions laborals** aconseguides, malgrat aquestes s'han incrementat considerablement, destaca que el col·lectiu que menys s'insereix es el de majors de 45 anys, així com una tendència creixent de les contractacions laborals sense contracte⁷.

³ A l'any 2001 al voltant d'un 50% del total de població atesa pertany al grup d'edats compreses entre 26 i 44 anys. Proporció que suposa un cert envelliment de la mitjana de població total del programa, ja que aquest grup en l'any 2000 representava un 42,8% del total.

⁴ Malgrat que les memòries consultades no disposem d'aquesta informació, caldria constatar quants aturats de curta durada atesos son immigrants. En el quadre "atesos per col·lectiu" hi ha una categoria "0" que inclou un volum considerable de persones (440 entre els anys 2002 i 2003) i que no està explicat a quin col·lectiu s'està referint.

⁵ En totes les memòries analitzades sobre l'origen cultural surt la categoria "Altres". Caldria saber quin col·lectiu inclou.

⁶ Tradicionalment, el perfil d'immigrant extracomunitari atès ha estat home. Aquesta situació varia a l'any 2006 on majoritàriament s'atenen més dones.

⁷ Les contractacions laborals sense contracte s'inclouen en la categoria "economia informal" han passat a ser la tercera categoria més nombrosa de les finalitzacions en el programa (memòria 2006. pàg.30)

Respecte a les xifres sobre auto ocupació aquestes son, en general, molt baixes i, aquests resultats no sorprenen donat la tipologia d'usuari atès per el programa.

Fins a l'any 2000, les dades de les diferents memòries no es disposa de informació relativa a la distribució de les insercions (laboral amb contracte, laboral sense contracte i auto ocupació) ni mostren el tipus de contractació de les insercions, durada, quin ha estat el col·lectiu majoritari que s'ha inserit, i tipus d'empresa, entre d'altres.

Cal indicar però que, a partir de l'any 2000 es la primera vegada de que es disposa de dades de les insercions per edats⁸ i gènere. Així, de l'any 2001 fins a l'any 2003, la informació relativa a les insercions queda reflectida a les memòries en dos quadres de dades de caràcter quantitatiu, un per gènere i un altre per intervals d'edat. Aquests dos quadres inclouen les variables que causen la sortida dels usuaris en el programa: absentisme, altres, derivació, fi procés d'inserció, formació i per últim la categoria inserció.

A l'any 2003, es crea per primera vegada la categoria "economia informal"⁹ degut a que aquesta tipologia d'inserció es produïa amb major freqüència. En aquest mateix any també es modifiquen els motius de finalització del procés, distingint la durada del contracte i feina amb o sense contracte.

Malgrat les dades del 2003 encara continuen reflectint els dos sistemes de categories donat el programa informàtic que permet a l'Aprendre a aprendre enregistrar les dades, no serà fins al 2004 on el sistema de categorització quedarà totalment definit i les categories definitives seran: absentisme, altres, derivació, fi procés inserció, formació, inserció contractual >=3 mesos, economia informal i inserció contractual <3 mesos.

No es disposa de cap informació respecte el desenvolupament del programa durant l'any 2004.

Tampoc no es disposa d'informació respecte al **tipus de insercions laborals aconseguides (per sector d'activitat, nivell de qualificació, categories laborals)** ni sobre el **manteniment en el temps de les insercions**, ni hi ha informació sobre quins han estat els processos de seguiment realitzats de les diferents insercions.

⁸ Per edats, destaca per exemple la dada relativa a les insercions dels menors de 16 anys reflectida a la memòria de l'any 2001, on de les 124 persones ateses s'han insertat 44 persones i només 6 han realitzat accions formatives.

⁹ Informació extreta de la memòria de l'any 2006. pàg.30. No es disposa de informació sobre aquesta categoria dels anys 2004 i 2005.

Fins a l'any 1997, els **abandonaments** inclouen les categories “circumstancial” i “negatives”. De l'any 1996, no es disposen de les dades corresponents tal i com s'explicita a la memòria evolutiva 92-99 a la pàg.13.

A partir de l'any 1997 es canvien els criteris de classificació de les baixes introduint la categoria “mutu acord” com a indicador d'aquelles persones que han resolt la seva demanda i acorden amb el tècnic abandonar el programa.

A l'any 2000 les xifres totals d'absentisme son de 681 persones i a l'any 2001 arriba es de 773 usuaris, amb un repartiment proporcionalment homogeni en funció del gènere. El grup de més de 45 anys és el que menys finalitza els processos d'inserció i el de 16-25 anys és el que més abandonen el programa. Es manifesta la dificultat per conèixer les causes de l'absentisme (memòria 2001 pàg 51).

Es vol destacar la categoria “absentisme” en els menors de 16 anys. En aquest sentit, si bé les xifres no resulten elevades, als anys 2002 i 2003 per exemple, representaven el 15%. Sorpren el fet que, tractant-se d'un col·lectiu que “normalment” es troba cursant els seus estudis en els IES del territori, des del programa *Aprendre a aprendre* no es coneguin les causes de l'abandonament del programa.

En relació a l'any 2004 no hi ha informació sobre els abandonaments i al 2005 “sembla” que un 52% ha abandonat, perquè es disposa de dades a la memòria sobre contractes i usuaris que han accedit a cursos de formació ocupacional. Concretament es comenta a la darrera pàgina de la memòria de l'any 2005: *“Del total de la població atesa un 34% ha aconseguit contractes laborals superiors a 3 mesos, un 8% contractes inferiors a 3 mesos, un 4% han accedit a cursos de formació ocupacional i un 2% han estat derivats a altres centres especialitzats”* (document sense paginació).

Per finalitzar aquest indicador, es voldria fer la següent reflexió. Tot i que defineix a la memòria l'absentisme com abandonament, després de l'anàlisi s'observa que la categoria *altres* també inclou l'abandonament del programa. La diferència d'aquesta última categoria rau en que es coneix la raó per la qual han abandonat, mentre que absentisme inclou aquelles persones que es

desconeixen el per què han deixat el programa. Per tant, seria necessari replantejar la dada que en la memòria del 2006 ha estat interpretada com poc significativa ja que si ,per exemple, es sumen les dues categories (absentisme i altres): s'està parlant d'un 17,37%. Aquest percentatge correspondria a la tercera causa de finalització després d'inserció igual o major de 3 mesos i fi de procés d'inserció, és a dir sense haver aconseguit una feina, només autonomia i la quarta "economia informal". Per tant, el programa aconsegueix en un 59.94% processos d'inserció que no ens atrevim a qualificar com a exitosos per que inclouen: abandonament, economia informal, no inserció i contractes menors a 3 mesos.

Igualment, es considera que s'hauria de desglossar la categoria contractes majors o iguals a 3 mesos, per tal de poder analitzar millor aquesta informació: durada del contracte, tipus de contracte... i també caldria incorporar a les memòries una variable "seguiment" dels usuaris de l'any anterior per conèixer l'impacte del programa.

Respecte als **resultats del programa al llarg del temps per línies**, s'extreuen els següents resultats:

a) Línia Atenció a la persona

a.1) Entrevista individual¹⁰:

En un inici (1992) el programa es fonamentava en l'atenció individual i personalitzada i es a partir de 1997 fins a l'actualitat quan es defineixen les diferents línies d'actuació del programa.

L'entrevista individual és la més visible i principal actuació del programa i a la que tradicionalment s'ha dedicat més temps i recursos. Cal esperar però a l'any 2000 a que estiguin definides a la memòria les fases de treball de l'entrevista individual. Aquestes són:

- 1.- Fase de captació i diagnòstic d'empleabilitat.
- 2.- Fase de desenvolupament del grau d'empleabilitat des de les seus territorials de *l'Aprenre a aprendre*.
- 3.- Fase de desenvolupament del grau d'empleabilitat des del lloc de treball
- 4.- Fase d'incorporació al mercat de treball ordinari.

¹⁰ No hi ha informació respecte a aquesta línia dels anys 1998,1999, 2004 i 2005.

Un any més tard, a la memòria del 2001 es torna a definir el procés de treball amb l'usuari en relació a la atenció individualitzada de la següent forma:

- 1.- Definir la situació actual de la persona en relació al món laboral.
- 2.- Explicitar el perfil personal i professional.
- 3.- Definir objectius clars i reals d'ocupabilitat.
- 4.- Confecció de l'agenda de contactes.
- 5.- Llistat de possibles ocupacions.
- 6.- Inventari d'estratègies, recursos personals, professionals, formatius,... Eines per tal d'afrontar de forma individualitzada les diferents candidatures.
- 7.- Valoració i identificació dels punts forts i febles de l'usuari.
- 8.- Tècniques de marketing personal.

Respecte als anys 2002, 2003 i 2006 la informació relativa a l'atenció a la persona es pràcticament idèntica i es repeteix textualment la següent:

"L'objectiu és la capacitat dels ciutadans i ciutadanes per a ser autònoms i eficaços en la recerca activa de feina i en la seva incorporació sociolaboral. Les actuacions pròpies d'aquest àmbit d'actuació són l'atenció individual i les sessions grupals, emmarcades en el procés d'inserció sociolaboral de cada participant" (informació extreta de les memòries dels anys 2002, 2003 i 2006)

a.2) Sessions grupals:

La informació referida a aquestes sessions comença a partir de l'any 1997¹¹ on l'atenció grupal es concentra a través del Job Club, que es desenvolupa un dia a la setmana per tal que l'usuari adquireixi eines que el capacitin per la recerca de feina, mitjançant pràctiques i simulacions. Aquest mateix any s'explicita la programació d'altres tallers addicionals específics com: taller d'autocandidatura, taller Surt del Barri, Taller Fes-te un lloc i el Taller de comunicació.

No es disposa d'informació al respecte dels anys 1998, 1999 i 2000.

A la memòria de l'any 2001, presenten informació de caràcter descriptiu sobre el Job Club Obert (espai d'informació, orientació del mercat de treball i impartició de tècniques de recerca

¹¹ Des de l'inici del programa fins a l'any 1997 el programa es fonamentava en l'atenció individual i personalitzada. A partir del 1997 es creen les línies d'actuació del programa.

d'ocupació). Igualment aquest any, la memòria incorpora informació en relació a altres accions grupals com per exemple: el taller d'autocandidatura, taller de comunicació e imatge i el taller d'informació i orientació sobre el mercat de treball. Cal a dir, que aquesta informació eminentment descriptiva no permet analitzar l'impacte que han suposat aquestes actuacions.

La informació corresponent a les sessions grupals dels anys 2002 i 2003 es idèntica a la que es proporciona a la memòria del 2006.

Finalment, cal a dir que no es disposa d'informació relativa als anys 2004 i 2005 sobre les sessions grupals.

b) Línia *Empresa*¹²

Sembla que el començament i primer impuls de la línia empresa en el programa *Aprendre a aprendre* cal vincular-lo amb la signatura d'un conveni de col·laboració amb Adigsa (empresa pública adscrita al Departament de Política Territorial i Obres Públiques) a l'any 96. A partir d'aquesta data i, específicament a l'any 1997 en el marc del programa, es potencien dues vies prioritàries: la generació de convenis amb empreses públiques de construcció (Adigsa) i l'articulació del programa *Posa't a punt* (Departament de Benestar Social).

Durant els anys 1998 i 99 el programa segueix la col·laboració ja iniciada amb el programa *Posa't a punt* i a l'any 2000 participa dins del marc que preveu la clàusula de reserva de llocs de treball, per les obres d'Adigsa.

Cal esperar a l'any 2001 per obtenir informació més detallada sobre aquesta línia, on a la corresponent memòria es realitza una enumeració de les accions que duen a terme:

- a) prioritzar els contactes amb les empreses que treballen als sectors productius més propers a la tipologia de persones que passen per *l'Aprendre a aprendre*. Aquests són: neteja industrial i domèstica, grans superfícies, hostaleria i restauració, empreses de serveis, construcció .

¹² No es disposa de informació dels anys 2004 i 2005

- b) articular convenis amb empreses públiques per tal que es prioritzi l'ocupació dels participants de *l'Aprenre a aprendre*. En l'actualitat és té conveni amb Adigsa.
- c) col·laborar amb programes del Departament de Benestar Social i de l'Administració pública en general, per l'optimització de la inserció com ha estat el cas de la Clàusula Social d'Adigsa i Òmnia.
- d) agilitar el procés d'informació i resposta en el moviment d'oferta-demanda del mercat laboral elaborant, per tal d'aconseguir-ho, un programa informàtic que articula la base de dades d' empreses amb la de persones ateses.
- e) mantenir una informació actualitzada del mercat laboral.
- f) articular el programa al Servei Català de Col·locació

En aquesta memòria es defineixen els elements que conformen la línia: taller d'autocandidatura, convenis amb empreses públiques i els contactes amb empreses.

Respecte als contactes en empreses al llarg de l'estudi de les diferents memòries s'observa un increment anual en relació al nombre de contactes realitzats pels diferents tècnics amb les empreses. Aquesta informació acostuma a presentar-se en funció dels diferents sectors d'activitat empresarial, però no es coneix la distribució de les empreses a nivell dels diferents territori, ni la forma en que s'ha produït el contacte (telefònic, visita directa a empresa,...) Igualment no es disposen de dades sobre els processos de seguiment establerts amb les empreses i si la prospecció empresarial que es duu a terme s'ajusta als perfils professionals dels usuaris que formen part del programa.

En relació a les ofertes de treball, evolutivament les ofertes tendeixen a concentrar-se en el sector geriàtric, neteja i serveis.

c) Línia *Formació*

La línia formació es crea a l'any 1997 a través d'accions de formació ocupacional. Aquest mateix any es desenvolupen accions d'actualització i especialització de l'equip tècnic, així com s'explicita el desig de col·laborar amb la formació d'estudiants en pràctiques.

Totes aquestes actuacions es desenvolupen per igual durant els anys 1998 i 99.

A l'any 2000 es disposa de dades de formació dels usuaris en funció de la variable edat i gènere. Així doncs, aquest any un total de 166 usuaris, desenvolupen actuacions formatives, però les dades disponibles no indiquen la tipologia de curs (formació reglada i no reglada) als quals accedeixen. Igualment no es coneix la durada ni el impacte d'aquestes accions formatives en relació a la inserció dels usuaris.

Durant aquest any s'explica la formació realitzada pels tècnics, dins de la qual s'inclouen la participació en congressos.

Destaca la reflexió que fa a la memòria sobre la necessitat de dotar als tècnics de formació especialitzada per atendre als nous perfils d'usuaris i en aquest sentit, resulta il·lustratiu el següent comentari:

“Un comentari que el moments actuals fa necessari fer, és el relacionat amb els nous col·lectius que actualment estem atenent on destaca clarament un canvi en els seus perfils. Avui es dona una major presència de dones en recerca de feina i alhora ha aparegut cada dia amb més força el grup de població emigrant que comporta una problemàtica nova pel programa. Aquesta constatació ens ha obligat a formar als nostres tècnics per a capacitar-los per a respondre a la especificitat d'aquests nous grups de població. I en aquest sentit voldríem plantejar noves estratègies que ajudin a resoldre la situació d'aquests nous col·lectius que apareixen, com pot ser els emigrants”. (memòria any 2000 pàg.22)

En qualsevol cas, no es coneix la formació específica que han rebut els tècnics respecte a col·lectius immigrants ni la estratègia que ha seguit el programa o els canvis que ha introduït en relació a la mencionada tipologia d'usuaris.

A l'any 2001 s'explica que es pretén realitzar una prospecció i actualització de l'oferta formativa, descriu la formació dels tècnics i explica els alumnes en pràctiques sense especificar la seva ubicació ni les tasques desenvolupades.

No és fins l'any 2001 que s'utilitza, per primera vegada, la web del Departament de Treball per informar-se de l'oferta formativa. No es disposa de dades sobre si aquesta oferta formativa està vinculada al barri ni si les derivacions dels usuaris cap a l'oferta formativa s'ajusten a les necessitats reals. Tampoc es coneix l'impacte de la formació en la inserció dels usuaris.

No es disposen de dades en relació a la concepció de la línia formació en els anys 2002, 2003 i 2004. Únicament a les memòries dels anys 2002, 2003 i 2006 es defineix de manera idèntica l'objectiu de la línia i les principals actuacions.

d) Línia *Territori*

A les diferents memòries consultades es localitza escassa informació en relació a aquesta línia d'actuació del programa.

A partir de 1997 i fins el 99 *l'Aprendre a aprendre* participa en el Programa de Dinamització de Barris del Departament de Benestar Social. Realitzen dos tipus d'accions: impartició de tallers vinculats als territoris i prendre iniciatives de contactes, participació, col·laboració i informació en els Plans de Desenvolupament Comunitari i Òmnia.

A l'any 2000 es diu que una línia d'actuació del programa ha estat la de col·laborar i participar en projectes i iniciatives territorials per ajudar a una millor cohesió social de la comunitat. Per aquesta raó durant l'any han participat en la xarxa ciutadana i llur vida associativa amb l'objectiu d'oferir a la població que atén no només recursos directes per a la inserció sociolaboral sinó també canalitzar inquietuds, potencialitats i necessitats de les persones ateses cap a d'altres recursos que se'n poden beneficiar i/o poden reportar experiències positives en el ciutadà/na que ajudin a millorar els processos d'inserció i mobilitzar la participació ciutadana.

En aquesta línia, *l'Aprendre a aprendre* ha estat participant i col·laborant amb diverses iniciatives com són els Plans de Desenvolupament Comunitari o bé en iniciatives de l'empresa pública Adigsa en la remodelació dels barris amb la clàusula social de reserva de llocs de treball, o en formació ocupacional amb col·laboració amb l'Institut Gaudí.

Una activitat que al llarg dels darrers anys ha estat complementària de *l'Aprendre a aprendre* han estat les Accions IORO finançades pel Departament de Treball. Amb aquesta col·laboració el programa ha pogut ampliar la seva actuació i arribar a un major nombre de persones que es troben en situació de recerca de feina. Amb la possibilitat d'articular en el si del programa dos tipus de població, una amb major capacitat per a utilitzar els serveis de col·locació normalitzats i uns altres amb dèficits importants que els dificulta aquest accés, *l'Aprendre a aprendre* ha pogut diversificar la intervenció, canalitzant els usuaris en raó a la situació d'exclusió en què es trobaven, i donant

una atenció més personalitzada i continua a aquells que precisaven un recolzament més intens i continuat.

A la memòria queda reflectit el fet que FIAS considera el Programa Òmnia com una eina molt important per arribar a la població i respondre les seves demandes per la inserció, alhora que considera que és també una òptima plataforma per divulgar aquest programa. Per aquesta raó s'ha ofert un *Aprendre a aprendre* virtual a l'Espai Laboral del programa Òmnia amb la intenció de donar majors oportunitats a la població dels barris de Catalunya per a trobar feina, de forma complementaria al de *l'Aprendre a aprendre* s'han ofert a orientar a través d'Internet a totes aquelles persones que precisin fer alguna consulta per a la recerca de feina.

A la memòria del 2001 s'enumeren les relacions entre els casals i les diferents entitats del territori i, a la memòria de l'any 2002 la informació relativa a la línia territori es redueix a reflectir el marc teòric i els objectius generals.

Des de l'any 2003 fins al 2006 no es disposa de informació al respecte.

En relació a la **posta en marxa de nous projectes**, en general no es disposa de informació específica sobre el *nombre de projectes*, únicament a l'any 2001 explica dos projectes europeus Harmony i el Equal, aquest últim desenvolupat al Centre cívic de Sant Josep Obrer.

A la memòria del 2002 i 2003 s'explica el programa Harmony i l'Òmnia i la resta d'anys no es disposa de informació.

Tampoc es disposa de informació sobre les *característiques* dels nous projectes, únicament a l'any 2001 es manifesta la possibilitat de participar en la iniciativa EQUAL.

A l'any 2002 i dins del marc de la iniciativa comunitària EQUAL es concreta la participació del programa en tres projectes:

1) Des de la seu de l'Aprendre a aprendre del barri de Sant Josep Obrer del municipi de Reus i col·laborant en el "Pla de Desenvolupament Social i Laboral del Camp de Tarragona, en el marc de la Iniciativa Comunitària Equal" impulsat per l'Ajuntament de Reus (IMFE), hem estat participant en els diversos espais i sessions de treball encaminades a definir conjuntament les necessitats de la

població del territori, l'objectiu del projecte i la participació de les diferents entitats, organismes i institucions del territori.

2) A nivell més general de tot l'Aprenere a aprendre hem estat elaborant i desenvolupant diversos projectes dins el marc de l'eix 1 de la Iniciativa Comunitària Equal, destacant: El projecte Equal impulsat per la FAVIBC "Barris per l'Ocupació", en el qual hem estat definint i assumint el disseny i posterior posta en funcionament d'una xarxa d'inserció present en molts dels barris de la FAVIBC

3) El projecte Equal impulsat per l'Ajuntament del Prat "Sant Cosme Innova" dissenyant i assumint la posterior implementació d'un servei d'inserció sociolaboral adreçat fonamentalment a dones d'ètnia gitana del barri de Sant Cosme i articulat dins un projecte més ampli d'intervenció, el "Pla d'actuació al barri de Sant Cosme" promociat per l'Ajuntament de El Prat. (memòria 2002 pàg.16)

A la memòria del 2003 es comenta la participació de l'Aprenere a aprendre amb el programa Harmony en la seva fase d'experimentació amb 150 processos d'inserció tutelats.

En relació al **nivell d'autonomia aconseguida pels usuaris del programa**, l'estudi de les fonts documentals disponibles al llarg del temps no ens mostra informació descriptiva ni analítica a aquest respecte. Això resulta sorprenent especialment si es té en consideració que "adquirir nivell d'autonomia" és l'objectiu prioritari del programa *Aprenere a aprendre*.

Respecte a l'**avaluació del programa al llarg del temps**, el seu anàlisi s'ha realitzat a partir de la síntesi valorativa de les fonts documentals (veure apartat E: Síntesi valorativa de les fonts documentals) i els instruments.

En relació als instruments d'avaluació del programa *Aprenere a aprendre*, cal dir que no es disposa de informació al respecte fins a l'any 2000. Aquest any en l'apartat dedicat a conclusions, dins les memòries, es diu:

"Un altre element que ve a reforçar el nostre programa és l' Eina diagnòstica del grau d'empleabilitat que ha creat FIAS per a mesurar el grau d'empleabilitat de les persones en situació de recerca de feina, el qual permet que tot l'equip tècnic de l'Aprenere disposi d'una eina informatitzada que estructura i agilitza el procés de diagnosi de la població atesa i permet establir uns itineraris d'inserció personalitzats que responen a les necessitats individuals i del mercat de treball actual.

"Gràcies a aquesta eina es pot realitzar una explotació estadística que dona informació sobre el tipus de població atesa en quant a característiques professionals, personals, socials, actitudinals i coneixement del mercat de treball i ens facilita programar accions més ajustades a les necessitats col·lectives, territorials i del mercat de treball" (pàg. 22)

L'any següent, al 2001 la informació sobre els instruments d'avaluació mostra que, efectivament, el programa aprendre a aprendre ha desenvolupat una eina diagnòstica informatitzada basada en dos referents teòrics: el concepte d'empleabilitat i l'enfocament sistèmic procedent de la psicologia.

Des del 1998 incorporen un espai de supervisió de casos per atendre la necessitat dels tècnics de poder abordar tot allò que provoca l'atenció individualitzada a nivell emocional i professional, i així obtenir noves estratègies d'intervenció per aquells casos que suposen una major complexitat. Amb aquest espai s'ha pretès donar suport al tècnic en llur tasca diària, alhora que cada tècnic ha pogut beneficiar-se de l'experiència i recursos dels diferents professionals que treballen a l'Aprendre.

Per la gestió de les ofertes utilitzen un programa informàtic, dissenyat només per *l'Aprendre a aprendre*.

Un altre indicador d'avaluació estudiat al llarg del temps ha estat tot el referit al **seguiment del programa** i, concretament s'han analitzat els indicadors relacionats amb el processos de seguiment i l'existència de protocols de seguiment. Cal indicar en aquest sentit que no s'ha trobat informació d'aquests indicadors en la totalitat de les fonts documentals consultades. La manca d'informació al respecte ens permet inferir que aquest seguiment del programa no s'ha produït o que, al menys no hi ha evidències documentades del mateix.

Respecte a l'**impacte general del programa**, s'han analitzat a les diferents fonts documentals tant els canvis puntual com els canvis consolidats. En relació al canvis puntuals, únicament es localitza informació a la memòria del 2000 quan diu:

“En l'actualitat estem estudiant la possibilitat de participar en la iniciativa EQUAL per tal de poder intercanviar experiències i bones pràctiques per a la inserció sociolaboral de les persones en situació i/o risc d'exclusió social. Pensem que aquesta participació pot permetre a l'Aprendre nodrir-se d'altres experiències en la inserció sociolaboral en benefici de la població a la que ofereix un servei. També s'està participant en un programa europeu d'ajuda al desenvolupament amb la col·laboració de França i Tunísia que ha dissenyat un Sistema Expert que com a eina informàtica ajuda i forma als tècnics en inserció per tal de que puguin millorar el procés d'atenció a les persones que precisen ajuda. Aquesta nova eina durant 2002 s'experimentarà als nostres serveis i el resultat d'aquest pla pilot, ens permetrà disposar d'un nou instrument que benefici als professionals que treballen en la inserció i com a conseqüència també al col·lectiu d'aturats que es troba en la recerca de feina i desitja resoldre la seva situació” (pàg. 22).

En relació als canvis consolidats no es troba informació a les diferents fonts documentals consultades.

B. RESULTATS GENERALS PER TERRITORIS

No hi ha informació a les fonts consultades respecte les **característiques de cada territori**. En el que es refereix a la procedència de la població només hi ha informació a partir de l'any 2004. Aquesta però es tractada de forma genèrica i no diferenciada per territoris. Únicament cal mencionar que a la memòria de l'any 2006 es la primera vegada que distribueixen la població atesa per barris, diferenciant-la per gènere.

No es localitza informació sobre atur, nivell formatiu, percentatges d'exclusió i nivell socioeconòmic per territoris.

Sobre la **població atesa**, no hi ha informació per territoris fins a l'any 2000. Destacant al llarg dels anys una major concentració dels usuaris en els centres cívics Joan Carles i Sant Josep Obrer. No hi ha informació sobre la tipologia dels usuaris per territoris.

Es disposa de informació dels usuaris en funció del gènere només a la memòria del 2006. Reproduïm el quadre de la memòria corresponent (pàg.9), en la que mostra repartiments pràcticament homogenis dels usuaris atesos pels diferents casals.

CASAL	Dona	%	Home	%	Total	%
POMAR	185	5,76	115	5,00	300	5,44
TRINITAT	290	9,03	113	4,91	403	7,31
CAMP CLAR	353	10,99	280	12,16	633	11,48
CAMPS BLANCS	190	5,92	114	4,95	304	5,51
FONTSANTA	156	4,86	153	6,65	309	5,60
GORNAL	331	10,31	235	10,21	566	10,27
LLEIDA	464	14,45	388	16,85	852	15,45
MONTSERRAT	183	5,70	132	5,73	315	5,71
PLA DEL BONAIRE	146	4,55	94	4,08	240	4,35
SANT JOSEP OBRER	615	19,15	418	18,16	1.033	18,74
SANT ROC	287	8,94	245	10,64	532	9,65
MASIA ESPINOS	11	0,34	15	0,65	26	0,47
Total	3.211	100,00	2.302	100,00	5.513	100,00
%	58,24		41,76		100,00	

No hi ha informació diferenciada per territoris respecte a la tipologia d'usuaris ni tampoc sobre els qui busquen primera feina, aturats de curta durada, llarga durada, PIRMI, treballadors en actiu, etc.

En relació a les **insercions laborals** aconseguides en general no hi ha informació per territoris. Únicament es disposen d'aquestes dades a l'any 2006. Per tal d'il·lustrar-ho es reproduïx el següent quadre corresponent a la memòria del 2006 (pàg. 28):

Barri Aprendre	Fi procés								Total	%
	Absentisme	Altres	Derivació	s	Formació	Contract. >=3mesos	Econom. Informal	Contract. <3mesos		
Camp Clar	59	37	3	78	29	252	47	27	532	11,77
Camps Blancs	15	15	3	26	13	100	51	30	253	5,60
Fontsanta	5	0	1	50	11	127	43	20	257	5,69
Gornal	44	29	6	67	15	185	73	23	442	9,78
Lleida	175	45	0	118	13	232	73	72	728	16,11
Montserrat	25	18	2	50	8	75	49	42	269	5,95
Pla del Bonaire	28	4	6	63	9	40	12	15	177	3,92
Pomar	28	9	9	57	12	89	31	5	240	5,31
Sant Josep Obrer	109	54	5	196	28	286	148	63	889	19,67
Sant Roc	40	7	5	133	32	111	68	22	418	9,25
Trinitat	43	5	6	83	13	81	64	14	309	6,84
Masia Espinós	0	0	0	2	0	3	0	0	5	0,11
Total	571	223	46	923	183	1.581	659	333	4.519	100,00
%	12,64	4,93	1,02	20,42	4,05	34,99	14,58	7,37	100,00	

Com es pot veure es troba en general un elevat percentatge d'economia informal i, especialment, a Sant Josep Obrer.

Igualment cal comentar que, a partir de la lectura del quadre anterior i considerant la inserció com la suma de les columnes "contracte =>a 3 mesos" i < a 3 mesos, s'obtenen les dades, que s'observen en el quadre N° 3 en relació a les insercions per territoris:

Territori	% d'inserció
Pomar (94 / 240)	39
Trinitat (95 /309)	30,7
Camp Clar (279/ 532)	52
Camps Blancs (130 /253)	51
Fontsanta (147/ 257)	57
Gornal (208/442)	47
Montserrat (117/269)	43,5
Bonaire (55/177)	31
Sant Josep Obrer (349/889)	39
Sant Roc (133/418)	31,8
Joan Carles (304/728)	41,8

Quadre N° 3: Percentatge d'inserció per territoris a l'any 2006

En els 11 territoris dels que es disposa de dades s'atén un total de 4.519 persones de les quals s'insereixen 1.914 el que correspondria a un 42, 3% del total de persones ateses.

Com pot observar-se a partir d'aquestes dades, en general les xifres d'inserció son baixes, considerant que es tracta d'un programa d'inserció sociolaboral i tot tenint en compte que no hi ha dades sobre l'estabilitat de les feines aconseguides pels participants. De fet tampoc no hi ha dades sobre quin ha estat el tipus de feina (sector, nivell de qualificació, categories laborals) ni sobre el manteniment de les insercions per territoris.

No es disposen de dades dels **abandonaments** per territoris.

No hi ha informació sobre **iniciatives generades per territoris**, a excepció de l'EQUAL en Sant Josep Obrer (explicitat a la memòria del 2001) i a la memòria del 2006 quan s'aborda la experimentació i implementació d'un nou recurs d'inserció que reforça la interacció entre l'Òmnia i l'Aprenere "*L'espai guiatge d'inserció sociolaboral*". En aquest sentit, es recull el següent fragment encara que la informació que conté es genèrica, no per territoris :

“El Tastet d'Oficis neix en el marc de l'àmbit d'intervenció empresa del programa Aprendre a aprendre, i representa l'oportunitat d'acostar sector empresarial i potencials treballadors d'aquestes empreses, atès la bona entesa ja existent entre l'Aprendre a aprendre i l'empresa i l'Aprendre a aprendre i la població atesa.

Aquesta és una iniciativa que sorgeix de la necessitat d'acostar la realitat de diversos sectors productius i llocs de treball, als potencialment futurs treballadors que des de l'Aprendre a aprendre estan realitzant un procés d'inserció sociolaboral per accedir-hi.

El mercat de treball actual requereix que un ampli segment de la població treballadora tingui la capacitat i agilitat d'ocupar una certa diversitat de llocs de treball en entorns laborals diversos i amb una adaptació ràpida i eficaç doncs els contractes són de curta durada i la permanència dins el mercat de treball (ja sigui amb diversos contractes i diverses empreses) depèn en gran part de la capacitat de la persona treballadora per a donar la resposta adient a cada situació laboral. Per això l'Aprendre a aprendre ha ideat aquesta nova actuació que consisteix en realitzar “cicles trimestrals” de visites a diverses empreses col·laboradores amb el programa Aprendre a aprendre que ens permeten entrar en les seves instal·lacions amb una visita guiada i conèixer el seus fluxos de treball i organització interna, els canals i processos d'accés als llocs de treball que han de cobrir. Tanmateix, des de l'Aprendre a aprendre pactem amb aquestes empreses que ens mostrin una visió general del seu sector productiu en quant a cicles anuals, tipus d'accés i condicions laborals (en general), organització d'horaris i/o torns rotatius, processos de selecció...etc” (pàg.63)

Quant als **projectes desenvolupats per territoris**, en general la informació es genèrica, exceptuant l'Equal en Sant Josep Obrer (memòria 2001); el projecte d'escolaritat compartida a Trinitat Nova i el Projecte per a immigrants extracomunitaris a Gornal (memòria 2003). A la memòria del 2006 es parla del projecte “joves i inserció” a Camp Clar; el “Job jove” a Sant Josep Obrer; “Projecte carnet de conduir” a Sant Roc; “Escarlaritat compartida” a Trinitat Nova.

Finalment cal dir que, a les fonts documentals consultades no es troben informacions respecte a **valoracions generals** (punts forts i febles) per territoris al llarg del temps.

C) RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ELS PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

A l'any 2001 es fa esment de la col·laboració amb d'altres projectes de lluita contra l'exclusió com l'Òmnia; els Plans de Desenvolupament Comunitari (PDC); clàusula social; l'empresa Pròxims, i projectes europeus. També es fa esment del treball en xarxa i s'informa concretament sobre la creació d'un material de suport per la inserció que el Òmnia ofereix als seus usuaris.

A l'any 2003 i més concretament a la pàg. 14 de la memòria, es presenta un quadre per barri i municipi on es presenten les activitats desenvolupades.

En els anys 2004 i 2005 la informació es presenta de manera genèrica, no per territoris. Expliciten que s'estableixen coordinacions amb els serveis del territori, participen en els plans de desenvolupament comunitari i el projecte Òmnia.

A la memòria del 2006 hi ha una major informació sobre els Plans de Desenvolupament Comunitari. Aquest any sembla que s'ha treballat força amb alguns projectes del Pla Comunitari en tots els barris i s'especifiquen les accions desenvolupades a cada punt. Destaca el poc treball realitzat a Gornal, Igualada, Lleida, Pla de Bonaire

Es presenta una acció concreta a Sant Roc dins dels Plans Comunitaris per a població nouvinguda: realitzen una prospecció: elaboració del qüestionari, administració i anàlisi. La línia d'Inserció FIAS és la que dinamitza, recolza, ... A la p. 65 diu textualment:

“L'Aprenere a aprendre, ofereix el suport i col·laboració en la proposta i des de la Línia d'Inserció de FIAS s'acaba de donar el suport per a dur-ho a terme, dissenyant el qüestionari per a realitzar la prospecció, fent-ne la seva passació i anàlisi, per extreure'n unes conclusions i propostes d'actuació al barri.”

Presenten el següent quadre de síntesi sobre la col·laboració del programa en els Plans de Desenvolupament Comunitari (de la memòria de 2006, pag.61)

Barri	Síntesi de la col·laboració en Plans Desenvolupament Comunitari 2004
Camp Clar	En el 2006 s'ha estat treballant des del Comitè Tècnic per definir les Línies i Grups de Treball del Pla. A finals d'any es concretà una actuació per a Joves i Inserció, en la qual l'Aprenere a aprendre hi contribuï, tant en el disseny com en l'implementació.
Camps Blancs	Enguany el Pla s'ha centrat en articular i coordinar l'acció dels diferents agents que intervenen i incrementar la qualitat de vida de la població del barri en general i de la més desfavorida en particular. L'Aprenere a aprendre ha participat tant en la Comissió Tècnica on s'han definit les línies i grups de treball, com en les comissions Socioeducativa i Sociolaboral. S'ha treballat per elaborar un diagnòstic transversal, amb l'aportació de cada entitat i servei i es resta a l'espera de concretar un pla conjunt entre totes dues comissions.
Fontsanta	En el decurs del 2006, el Pla ha estat definint la idoneïtat de convocar també als Serveis del barri o només a les entitats, essent que finalment s'ha acordat crear una Comissió de Serveis. A finals d'any s'ha anat concretant una actuació en el tema de la comunicació, treballant sobre un butlletí del barri i les festes locals.
Gornal	En el 2006 l'activitat del Pla ha estat força minça, havent-se produït una reunió de presentació i diversos contactes bilaterals amb la dinamitzadora del Pla per tal d'establir vies de col·laboració
Igualada	En el decurs del 2006 no s'ha convocat cap reunió del Pla
Lleida	L'Aprenere a aprendre participa en dues comissions: Joves i Dona. A mitjans d'any es concreta

	l'objectiu d'aglutinar informació i recursos per als Joves, ja que es detecta mancança d'informació per part dels serveis. I d'incentivar la participació i punts de trobada entorn del lleure adreçat a les dones del barri, per ex. activitat de Tertúlia-cafè. No obstant, en la segona meitat de l'any no es convoquen noves reunions del Pla.
Masia Espinós	La presència de l'Aprendre a aprendre, és fruit de la col·laboració de FIAS amb la Direcció Gral. per la qual es disposa de la possibilitat de reforçar un determinat territori i Pla de Desenvolupament Comunitari amb la presència d'una seu territorial de l'Aprendre a aprendre amb caràcter transitori. Veure apartat "Noves actuacions" del present document.
Pla del Bonaire	En aquest territori no es realitza Pla de Desenvolupament Comunitari
Pomar	L'objectiu del Pla es concreta en tres vessants: Promocionar les entitats del barri, afavorir el desenvolupament i participació de la població resident, i potenciar el desenvolupament social i comunitari del barri. L'Aprendre a aprendre participa en els espais generals del Pla i en la Comissió Dones. L'Aprendre a aprendre s'incorpora a la Comissió d'Educació, de nova creació i donat que la inserció laboral és un tema recurrent al barri per l'elevat atur i el fracàs escolar, es proposa: Tasca de prevenció amb IES, Contactar amb Ampa i Ajuntament per coordinar possibles accions futures, recopilar tots els recursos d'inserció de la zona per publicar-ho a la revista que la Comissió de Comunicació està impulsant.
Sant Josep Obrer	L'Aprendre a aprendre forma part de la Comissió Joves i Convivència, del Consell Rector i de la Comissió Tècnica. Es col·labora activament en el projecte impulsat pel Pla, "Job Jove". Es resta a l'espera de la incorporació d'una nova dinamitzadora del Pla
Sant Roc	L'Aprendre a aprendre forma part de la Comissió Promoció Econòmica i Inserció Sociolaboral i del Grup de treball Immigració. Des dels quals es concreten dues actuacions: Una proposta de projecte per donar Suport a l'Obtenció del Carnet de Conduir, essent que FIAS ha realitzat aquesta activitat en diverses ocasions i territoris, des de l'Aprendre a aprendre es facilita la informació i aspectes clau a tenir en compte pel disseny d'aquesta activitat. La realització d'una prospecció en el territori sobre les causes de participació i no participació de la població nouvinguda en la vida del barri. Aquest últim projecte es realitza des del Grup de Treball d'Immigració, qui proposa a l'Aprendre a aprendre la realització del mateix, per tal de poder concretar futures accions. Veure apartat "Noves actuacions" del present document.
Trinitat Nova	L'Aprendre a aprendre forma part de la Comissió d'Inserció i Comitè Tècnic i en el decurs del primer semestre de l'any també ha col·laborat amb la Comissió de Salut de forma puntual. Des de l'Aprendre a aprendre de Trinitat es concreta el projecte d'Escolarització Compartida que a través del Pla d'Entorn, el Pla Desenvolupament Comunitari de Trinitat està duent a terme.

L'any 2006 treballen amb la Direcció General d'Actuacions Cíviques i Comunitàries per definir equips de treball i coordinació per identificar els Plans que tenen certa dinàmica en el barri. Explicant el procediment de coordinació:

"En aquest sentit s'ha establert el següent circuit: Des dels tècnics de Plans de Desenvolupament Comunitari de la Dir. Gral. d'Actuacions Cíviques i Comunitàries, es detecta quins Plans ja gaudeixen d'un grau de maduresa i cohesió que permet garantir l'acollida en el barri d'una seu del programa Aprendre a aprendre. Aquests, eleven la seva proposta de rebre una seu del programa Aprendre a aprendre per a un determinat barri a la seva cap, qui conjuntament amb FIAS valoren finalment les propostes que són viables de dur a terme." (pàg. 65)

En relació a l'Òmnia es comenta que aquest dona suport al programa *Aprendre a aprendre* i concretament diu:

"Hem estat treballant en col·laboració amb diversos punts Òmnia per coordinar l'actuació i revertir en positiu cap a la població del barri, el fruit del treball conjunt d'ambdós programes.

"En l'actualitat seguim treballant per a incrementar el coneixement i habilitat dels nostres tècnics d'inserció en aquesta nova actuació i marc d'intervenció del programa, alhora que millorem la plataforma i material didàctic de l'Espai Guiatge. Al mateix temps, seguim treballant per obtenir la col·laboració dels diversos punts Òmnia que han de conèixer aquesta actuació i poder-la oferir a la població que detectin amb necessitats de suport per a la inserció, facilitant-los el suport instrumental que Òmnia posa al seu abast"

"Amb la Dir. Gral. D'Actuacions Cíviques i Comunitàries seguim treballant i col·laborant per ajustar la retroalimentació i potenciació mútua de tots dos programes (Òmnia i Aprendre a aprendre) en benefici de la població atesa i resident en barris desfavorits de Catalunya" (pàg. 64)

En general, no es disposen de dades on s'expliciti quin ha estat el **motiu de les relacions** del programa amb aquests projectes i equipament, únicament a la memòria del 2001 es diu de manera general que ha estat per treballar l'exclusió social i la inserció sociolaboral. Sobre la **durada** en aquesta mateixa memòria s'indica que la relació amb l'Òmnia comença en l'any 1999 i que, des de l'any 1996 el programa col·labora amb el *Posa't a punt* (clàusula social d'Adigsa), es a dir el programa *aprendre a aprendre* està present des de la creació de l'Òmnia i *Posa't a punt*.

No hi ha informació al llarg del temps sobre **protocols relacionals**, ni s'expliquen quins han estat el procediments del programa per tal de realitzar el **seguiment**, ni sobre el **grau de transvasament d'usuaris interterritoris**.

Sobre l'**avaluació de les relacions** en general no hi ha informació i únicament la que s'ha trobat correspon a la memòria de l'any 2006:

Casals Cívics del barri: *la sinèrgia entre la direcció dels Casals i els responsables de les diverses activitats amb l'Aprendre a aprendre és contínua i personalitzada per cada veí i nucli familiar del mateix, posant al seu abast l'accés i informació pertinent en cada cas per millorar la seva qualitat de vida i assolir els objectius de cada persona de forma coordinada entre activitats.*

OBF: *és freqüent que hi hagi una permanent relació de derivació, coordinació i seguiment entre OBF i Aprendre a aprendre.*

Unitat Bàsica d'Atenció Social Primària (UBASP): *en tots els punts del programa Aprendre a aprendre es realitzen reunions periòdiques de coordinació i seguiment de la intervenció entre tots dos*

serveis per assegurar una bona complementarietat d'intervenció que beneficiï a les persones ateses des de tots dos serveis.

OSOC: Com a mínim un cop per setmana des de cada seu del programa *Aprendre a aprendre* es manté comunicació amb les OSOC de la zona tant per tractar ofertes de treballar com situacions concretes de les persones ateses. El tipus de coordinació amb les OSOC varia d'un a altre territori, però en general es manté una bona col·laboració i derivació mútua de població, per a la recerca d'un lloc de treball.

Associacions de Veïns (AAVV): També en tots els barris on hi ha una seu del programa *Aprendre a aprendre*, es produeix una constant i fluida relació entre el programa i les Associacions de Veïns corresponents, tant en matèria de derivació de casos, com per atendre casuístiques individuals que requereixen d'un treball en xarxa per abordar la complexitat de les situacions. D'altres vegades la col·laboració consisteix a transmetre's informació pertinent relativa al dia a dia del barri i de la població que hi resideix, per tal de preveure actuacions conjuntes i comunitàries front a determinades situacions.

Escoles d'Adults: La complementarietat entre tots dos serveis és freqüent i suposa una millora de l'oferta d'actuacions que el barri posa a l'abast de la població.

Instituts d'Educació Secundària (ES) : Amb els IES es manté un contacte més o menys freqüent i una col·laboració més o menys estreta depenent del territori. Així ens podem trobar un ventall de possibilitats de relació, des d'un contacte formal de coneixença mútua i derivació d'algun cas, fins a una col·laboració més estreta que es concreta amb diverses sessions formatives i informatives de l'*Aprendre a aprendre* en els instituts per tal de preveure la transició del món acadèmic al món laboral dels alumnes que es troben en l'últim curs d'Educació Secundària Obligatoria.

Centres de formació: es manté contactes amb una pluralitat de centres de formació de tot tipus, ja sigui formació reglada, com formació ocupacional o formació complementària.

A nivell de **coordinació interprofessional** no hi ha informació, exceptuant la memòria del 2001 on s'indica que hi ha una bona coordinació i complementarietat entre Òmnia i l' *Aprendre* per tal d'aprofitar la conjunció de recursos.

Sobre els resultats obtinguts al llarg del temps d'aquestes relacions s'ha d'indicar que, en general no hi ha informació a excepció de la memòria de l'any 2006 on concretament destaquen dos informacions:

UBASP: Cal tenir en compte que la població derivada de Serveis Socials atesa en el programa *Aprendre a aprendre* en el decurs d'aquest any 2006 ha representat el 10.7% del total anual.

Escoles d'Adults: en el decurs d'aquest any 2006 ha representat el 64% del total de la població atesa en el programa *Aprendre a aprendre*. La derivació de població entre tots dos serveis ha estat recíproca i constant, fent front conjuntament una realitat social i de barri cada cop més punyent com és l'increment de demandes de suport i l'escassa oferta de serveis per a cobrir-les.

D) RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS

Fins a l'any 2001 no hi ha informació respecte la col·laboració amb altres projectes de nova creació (Pròxims, empresa d'inserció de FIAS) per el treball tutelat. També es fa una presentació d'un projecte europeu "Equal" per definir les necessitats de la població de Sant Josep Obrer.

Al 2006 s'especifica quins han estat els contactes realitzats pel programa: contactes amb casals cívics, oficines de benestar i família, les UBASP, OSOC, AAVV, Escoles d'adults, Carites, Creu Roja, associacions gitanes, associacions d'atenció de dones maltractades, associació de població procedent d'un mateix país, hospitals i centres de dia, Associació marroquines, CITE, Plataforma d'Immigració, IES, Centres de formació, 9 Barris Acull. És de les poques vegades en què s'especifica a les memòries les entitats amb les quals el programa col·labora.

Respecte al **motiu de les relacions**, únicament hi ha informació a la memòria del 2006. La Fundació l'explicita de la següent forma:

Casals Cívics del barri: *la sinèrgia entre la direcció dels Casals i els responsables de les diverses activitats amb l'Aprendre a aprendre és contínua i personalitzada per cada veí i nucli familiar, posant al seu abast l'accés i informació pertinent en cada cas per millorar la seva qualitat de vida i assolir els objectius de cada persona de forma coordinada entre activitats.*

OBF: *és freqüent que hi hagi una permanent relació de derivació, coordinació i seguiment entre OBF i Aprendre a aprendre.*

UBASP: *reunions periòdiques de coordinació i seguiment de la intervenció entre tots dos serveis per assegurar una bona complementarietat d'intervenció que beneficiï a les persones ateses des de tots dos serveis.*

OSOC: *ofertes de treballar amb situacions concretes de les persones ateses, punt d'informació d'ofertes i mesures d'inserció laboral, alhora que registre oficial que acredita la situació d'atur de cada persona tràmits concrets a realitzar.*

AAVV: *derivació de casos, com per atendre casuístiques individuals que requereixen d'un treball en xarxa per abordar la complexitat de les situacions. D'altres vegades la col·laboració consisteix a transmetre's informació pertinent relativa al dia a dia del barri i de la població que hi resideix, per tal de preveure actuacions conjuntes i comunitàries front a determinades situacions.*

Escoles d'Adults: *La derivació de població entre tots dos serveis ha estat recíproca i constant, fent front conjuntament una realitat social i de barri cada cop més punyent com és l'increment de demandes de suport i l'escassa oferta de serveis per a cobrir-les.*

Diverses entitats especialitzades en suport a la població amb demandes específiques: *Donada la diversitat i universalitat de població atesa en el programa Aprendre a aprendre, és*

freqüent que complementem la nostra intervenció amb serveis especialitzats en cada una de les temàtiques.

***IES:** Així ens podem trobar un ventall de possibilitats de relació, des d'un contacte formal de coneixença mútua i derivació d'algun cas, fins a una col·laboració més estreta que es concreta amb diverses sessions formatives i informatives de l'Aprendre a aprendre en els instituts per tal de preveure la transició del món acadèmic al món laboral dels alumnes que es troben en l'últim curs d'ESO.*

***Centres de formació:** tenir a l'abast el màxim d'informació relativa a la oferta formativa del barri en primer lloc, del municipi i de la comarca, per tal d'ajustar al màxim la resposta del programa a les necessitats de formació a la població atesa, en relació amb el mercat de treball.*

Sobre la **durada, existència de protocols, procediments pel seguiment, avaluació de les relacions, coordinació interprofessional, grau de transvasament d'usuaris interterritoris i resultats obtinguts**, no hi ha informació al llarg del temps en les fonts documentals consultades.

Cal dir, per últim, que no hi ha informació en relació a la variable **Valoració Global del programa al llarg del temps** ni tampoc sobre els indicadors: **desenvolupament del programa i evolució al llarg dels anys**.

E) SINTESI VALORATIVA DE LES FONTS DOCUMENTALS

En aquest apartat es presenta l'anàlisi de cadascuna de les memòries elaborades sobre el programa *Aprendre a aprendre*:

a) Memòria evolutiva 1992-1999

Aquest document comença presentant una breu introducció i defineix els objectius del programa i l'enfocament metodològic. A continuació, es presenten les dades evolutives del programa i, mostra xifres de població atesa per casals, edats, gènere i abandonaments i evolució de territoris i professionals que intervenen en el programa. Cal a dir que, aquesta informació es presenta en diferents formats gràfics: una taula, una gràfica de freqüències i una gràfica de punts, però no es comenten en cap cas els resultats que s'extreuen de cadascuna de les variables presentades.

Es important destacar que no s'hi troben les dades corresponents a l'any 1996; la pròpia memòria ho afirma.

Respecte al tractament de la informació qualitativa, aquesta es escassa i no deixà veure la veritable evolució i els resultats obtinguts a cadascuna de les línies ni territoris. Cal a dir també que, aquesta informació qualitativa es tractada fonamentalment d'una manera genèrica i descriptiva.

En l'últim apartat de la memòria relacionat amb l'enfocament metodològic, indica que es a partir de l'any 1997 quan el programa defineix les línies d'actuació que actualment perviuen. En aquest sentit, la informació que conté cadascuna d'aquestes línies es presenta més com una declaració d'intencions i objectius a assolir i no es presenten resultats concrets.

b) Memòria 2000

La memòria s'inicia amb una breu introducció i presenta les característiques del programa, els objectius i les principals línies d'actuació. Concreten les accions dutes a terme l'any 2000 per a cada línia i s'observa una bona definició de les actuacions sobre tot a la línia d'empresa i formació.

Presenta un apartat concret sobre gestió del programa on s'explica el sistema de registre d'usuaris, el model organitzatiu del programa i la composició de l'equip de treball. És el primer any que es menciona l'elaboració d'un sistema estadístic de registre dels casos, dissenyat a l'any 98 però que es posa en pràctica al 2000.

Sembla que aquest any es crea la figura de tècnic coordinador per zona i també es menciona l'organització de reunions per analitzar casos específics (Supervisió de casos).

En aquest any es concreta la figura d'un tècnic responsable de cada línia (sembla que aquesta figura ha desaparegut) i s'observa un nombre considerable de tècnics junior (15) en relació als avançats (4) i un sènior. A cada zona i ha un avançat amb els juniors.

Es presenten dades estadístiques sobre: població atesa, evolució d'aquesta des del 92, distribució per territoris. Cal dir en aquest sentit que no s'elaboren percentatges ni explicació de les dades, al igual que no es presenta cap anàlisi de les dades.

Presenta també el perfil de la població atesa en funció del gènere i edat en general. La presentació de les dades es per percentatges i s'explicita la tendència a mantenir aquestes dades. En quant a l'edat sembla que s'incrementa l'atenció als joves i s'analitza aquesta dada, de manera teòrica. Es a dir, atribueixen l'increment del col·lectiu de joves *“al dinamisme del mercat de treball i l'interès del programa per arribar a la població més jove abans no es produeixin situacions cròniques o de major dificultat de resolució”* (pàg 11)

S'incorpora per primera vegada la categoria col·lectiu: atur de llarga durada, curta durada, disminuït físic, disminuït psíquic, en actiu, malalts mentals, PIRMI, primer treball,, retorn al mercat laboral.

Presenta una taula per origen cultural i si bé s'explicita que s'incrementa la població estrangera, no s'analitza les repercussions d'això en el programa. Només diu que en l'any 2001 suposarà una reflexió i actuacions concretes per donar resposta a aquests col·lectius.

Presenta una taula sobre la distribució de la població atesa per nivell de formació, però no hi ha un anàlisi qualitatiu quina repercussió té en el programa.

En relació a les baixes del programa, cal destacar que la dada es elevada (77% aproximadament) i no hi ha reflexió sobre les causes. La informació en aquest sentit es redueix a reflectir dades descriptives per gènere i causa de la baixa. Volem destacar una dada que no s'explica a la pàg 15: *“Un 32% de les baixes per inserció corresponen al grup més jove (fins als 16 anys) causa baixa per aquest motiu”* . La reflexió que ens plantejem, en aquest sentit, és: si l'edat legal de treballar és a partir dels 16 ¿com és possible que el programa insereixi a joves menors de 16 anys? La taula i la gràfica de la pàg.16 confirma aquesta afirmació.

La memòria conté dades per territoris: segons origen cultural, nivell de formació, situació personal i creua gènere i situació personal i baixes. S'observa en aquest sentit que no s'analitzen les repercussions en el programa, només descriu les dades presentades a la taula per territoris per cadascuna de les variables.

Finalment a la memòria es destaca la incorporació majoritària de les dones al programa.

Les tres últimes pàgines estan destinades a conclusions que intenten valorar el programa en termes d'intencions de futur. S'explicita la relació o vinculació del programa amb altres serveis del territori, així com la participació del programa amb altres iniciatives. En realitat la informació que s'aporta en aquesta memòria no son pròpiament conclusions ni aportacions valoratives tal i com s'explicita a la memòria (p.21), sinó intencions de futur i que per tant caldria analitzar el seu grau de consecució i el programa es veu contínuament reforçat a partir de la utilització dels diferents recursos que disposen les fundacions CIREM i FIAS.

Per finalitzar es vol reflectir que, la memòria ve datada de setembre de 2001 i a les conclusions es destaca l'actuació realitzada per a tot l'any 2001 en la línia d'inserció sociolaboral que pretenen desenvolupar en un futur.

c) Memòria 2001

Comença la memòria amb una introducció on es defineixen les relacions del programes amb altres projectes i també presenta les relacions de *l'Aprenre a aprendre* en projectes europeus i, en aquest sentit, cal dir que es fa una bona descripció de les relacions que s'estableixen amb els diferents projectes de lluita contra l'exclusió.

Defineix l'objectiu del programa i la seva finalitat. També identifica les seues de *l'Aprenre a aprendre* i quina ha estat la seva evolució fins el 2001.

En aquesta memòria torna a destacar com a objectiu l'autonomia i l'eficàcia en la recerca activa de feina i en la seva incorporació sociolaboral.

Defineix de manera descriptiva les accions del programa, és a dir, les línies d'actuació del programa i també presenta un apartat dedicat a les seues territorials del programa i la seva ubicació.

Presenta un apartat en relació a l'equip tècnic: nombre de tècnics, perfil formatiu i la relació de persones que conformen l'equip tècnic del programa. Es comenta que les característiques de l'equip tècnic del programa han estat marcades pels requeriments de cada font de finançament i que ha estat per aquest motiu per el qual ha hagut una diferenciació dels perfils professionals contractats (pàg.27).

Explica de forma descriptiva com es gestiona el programa i, concretament en aquest apartat de la memòria, presenta breument el model organitzatiu: direcció, coordinació de zona, responsables de línia i equip tècnic.

A continuació, es presenten les dades estadístiques de la població atesa¹³ (segons gènere i tipus de procés d'inserció, segons col·lectiu i gènere, segons origen cultural, segons procedència i gènere, segons edat i gènere, segons nivell de formació i gènere). En aquest sentit, es destaca l'increment de la població atesa respecte a anys anteriors, el repartiment pràcticament homogeni entre homes i dones d'edats compreses entre els 26 a 44 anys amb un nivell de formació no superior al graduat escolar, el predomini d'usuaris aturats de curta durada, l'increment d'immigrants extracomunitaris i l'accés al programa a partir de les relacions personals.

Per últim altres xifres destacables són que un 7% han causat baixes positives; el tipus de procés seguit al programa ha estat majoritàriament d'assessorament tècnic (80%).

Presenta dades de les línies d'actuació. (només dades d'empresa i formació). No presenta dades estadístiques de la línia territori, i això es justifica de la següent forma: *"Entenent que en la línia de Territori parlem d'un treball qualitatiu amb una repercussió indirecta sobre la població que atenem. És per aquesta característica de la línia de Territori que no s'elabora un resum estadístic de la mateixa"* (p.54).

d) Memòria 2002-2003

En primer lloc, descriu i enumera a partir d'una fitxa tècnica els objectius del programa, nombre i característiques de les persones beneficiaries, data d'inici i per qui està finançat el programa.

A continuació presenta les característiques tècniques del programa i el mapa de distribució territorial. Defineix els àmbits d'actuació del programa i els seus objectius prioritaris.

¹³ A la pàgina 26 hi ha una gràfica comparativa del 1997 al 2001 de difícil interpretació, ja que no hi ha dades. Hi ha una contradicció en les dades referides a la població atesa. A la pàg 3 diu que han atès 5168 usuaris i a la pàg. 35 diu 6320.

Presenta dades de la població atesa, per gènere, territoris, edat, origen cultural¹⁴ i col·lectiu. Motiu de sortida del programa. Realitza una síntesis de les baixes (positives, negatives i neutres). Tot aquest volum de informació es tracta d'una manera descriptiva i de forma comparativa entre anys.

L'àmbit d'actuació a l'empresa, explicita els contactes per sectors d'activitat empresarial en percentatges. En aquest apartat hagués estat interessant poder disposar en valors absoluts de informació sobre els contactes amb les empreses pels diferents sectors d'activitat i no únicament en percentatges (pàg. 13).

A l'àmbit territori descriu la relació del programa amb els Plans de Desenvolupament Comunitari l'any 2003, per barris. Destaca la dada que a dos territoris (Fontsanta i Pla de Bonaire) s'explicita que no es té constància de que s'estigui produint cap actuació (quadre pàg. 14). En un territori (Montserrat) no hi ha relació, només es diu que es valora la possibilitat. La resta d'explicacions són molt breus i no es pot analitzar o valorar la relació establerta.

Es dediquen dos apartats als programes Harmony i Òmnia i es descriu breument la seva relació amb *l'Aprenre a aprendre*.

De la pàg. 16 a la 32 es presenten una sèrie de fitxes sobre altres accions de la Fundació FIAS però no es parla de la relació amb *l'Aprenre a aprendre*.

En general, aquest document no es pot considerar una memòria sinó més aviat una fitxa tècnica de resultats descriptius, sense valoracions qualitatives del programa.

e) Memòria 2004

Defineix el programa, a qui va dirigit, característiques i perfil de les persones ateses, àmbits d'actuació i seus territorials del programa.

A la última pàgina de la memòria presenta les dades generals dels usuaris del programa *Aprenre a aprendre*. Presenta l'evolució de les persones ateses des de l'any 93 al 2004 i l'evolució del

¹⁴ Analitza l'increment de la població immigrant com un reflex de la societat, però no explicita les conseqüències en el programa, com afecta al programa.

nombre de seus. També presenta el nombre de persones ateses per seus del programa en funció del gènere, però no es comenten les dades. Només es presenten aquests dos quadres.

La memòria del 2004 és exactament igual que la del 2005. És un document de 3 pàgines.

f) Memòria 2005

Defineix el programa, població atesa, àmbits d'actuació i seus territorials. Es defineix la procedència de les persones ateses i els abandonaments.

La memòria del 2005 és exactament igual que la del 2004. Tot i que apareixen dades sobre la procedència de les persones ateses i el nombre d'abandonaments. És un document de 3 pàgines.

g) Memòria 2006

La memòria comença amb una introducció i s'acompanya una fitxa tècnica del programa. Es defineixen les característiques tècniques del programa, la distribució de les seus per els diferents territoris i es defineixen els àmbits d'actuació.

En la introducció s'explicita que la memòria pretén aportar dades quantitatives en relació a la població atesa i els motius de finalització del procés d'inserció. Aporta una descripció de les següents variables: nombre, formació, temps en situació d'atur, vies d'accés, edat, gènere, abandonaments.

Hi ha un petit marc teòric de la fonamentació del programa i la seva distribució territorial i àmbits d'actuació.

La memòria ofereix resultats quantitatius per àmbits.

Línia Atenció a la persona: Ofereix estadística descriptiva de la població atesa¹⁵, destacant un increment de la població entre 26 i 44 anys (1%) i el fet de que un 1% de la població atesa son

¹⁵ A la taula corresponent a l'apartat 2.1.2 (pàg. 13), hi ha un col·lectiu anomenat "Altres" que representa el 1,41% de la població atesa que es defineix. També hi ha un col·lectiu "0" on s'han ates 112 persones (2,61% sobre el total de persones ateses) que no s'especifica a quin tipus de col·lectiu s'està fent referència.

menors de 16 anys (com a resultat de les col·laboracions amb el territori, concretament amb els IES).

Es fa una comparació de la població atesa des de l'any 2002. (per origen cultural, nivell de formació, per procedència, vies d'accés)

S'observa que atenen a col·lectius disminuïts (1% malats mentals i disminuïts psíquics), justificant-se a la memòria la preparació dels tècnics per tractar aquests col·lectius i també s'afirma la coordinació amb altres professionals per tractar aquests col·lectius (pàgs 14-15). Encara que es minoritari caldria reflexionar sobre si resulta adequat el fet que el programa *aprendre a aprendre* atengui a aquests col·lectius.

Es fa una descriptiva sobre els processos d'inserció finalitzats (entre els quals es troba l'absentisme i economia informal). Des del nostre punt de vista, s'hauria de reflexionar sobre si l'absentisme i l'economia informal poden considerar-se processos d'inserció finalitzats. A la memòria no es localitza cap anàlisi sobre l'absentisme.

Aquesta informació es repeteix per gènere, edat, col·lectiu i origen cultural. Igualment es fa una síntesi de les finalitzacions (positives, negatives i neutres). Cal dir que, malgrat les baixes positives són les majoritàries, s'ha de tenir en consideració que dins d'aquesta categoria es troba l'economia informal i fi de procés sense inserció.

Sorpren la categoria economia informal que representa un volum considerable.

"Enguany, un cop feta emergir aquesta dada, hem de valorar que en un 14.58% de les finalitzacions en l'Aprendre a aprendre, accedir a un lloc de treball sense contracte constitueix una millora de la situació sociolaboral de la persona i finalitza el seu procés de participació en l'Aprendre a aprendre, donades les expectatives d'accedir a un lloc de treball que millori les condicions actuals"(cita textual memòria 2006 pàg.30).

S'observa que es realitza un anàlisi d'aquesta situació,

"entenem aquestes dades com a reflex de la dinàmica del mercat de treball que si bé per una part important del conjunt de població treballadora representa un major moviment de contractació, malgrat implícitament també implica més incertesa laboral, per una altra part de la població la dinàmica de treball actual els ofereix ocupació sense contractació, però que resol la necessitat de disposar de recursos econòmics amb certa constància" (pàgs. 30-31.)

Per finalitzar aquest apartat de la memòria cal comentar que, totes les dades que es presenten al respecte en forma de quadres i la informació corresponent es aborda d'una manera descriptiva, no trobant-se un anàlisi sobre l'impacte del programa.

Línia Empresa: Comença aquest apartat presentant dades sobre la distribució del nombre de contactes nous que ha mantingut el programa amb empreses pels diferents sectors d'activitat., però no es defineixen els processos de seguiment que s'han establert ni l'efectivitat d'aquesta prospecció empresarial en la inserció dels usuaris. Fa menció d'una nova actuació en la línia (Tastet d'oficis). La informació en relació a aquesta línia d'actuació del programa es breu i de caràcter eminentment descriptiu.

Línia Formació: S'identifiquen els objectius d'aquesta línia. Destaca que al llarg d'aquest any s'han realitzat 78 nous contactes amb centres de formació i es presenta la distribució dels centres de formació per especialitats. També es presenta el conjunt total de centres (616) per especialització, observant-se una major concentració dels centres (23,7) especialitzats en administració i gestió¹⁶.

En aquest apartat també destinen un sub-apartat relatiu a la formació dels tècnics (tant formació específica com complementària), aportant la relació dels cursos que han fet els tècnics.

Línia Territori: En aquest apartat es mostren i descriuen els contactes establerts. No es disposa de dades quantitatives dels contactes realitzats ni s'analitzen les relacions establertes. Es mostra informació dels plans comunitaris en els diferents barris (explica la col·laboració, explica el paper de *l'Aprenre a aprendre* en els Plans de Desenvolupament Comunitari).

Hi ha un sub-apartat dedicat a OMNIA on s'estableixen les relacions amb *l'Aprenre a aprendre*. També es parla d'un nou recurs d'inserció (l'espai guiatge) i la seva relació amb OMNIA.

Per finalitzar la memòria es presenten les noves actuacions desenvolupades, en l'àmbit d'empresa (Tastet d'oficis), l'àmbit territori (Òmnia i Espai guiatge d'inserció, Plans Comunitaris).

¹⁶ Al quadres de les pàg. 51 i 52 surt l'especialització "altres" i no s'especifica a que s'està fent referència. Sobre especialització "inserció laboral". Es repeteix l'especialització "sanitat" i "atenció domiciliària".

h) Memòria 2007

Comença la memòria amb una introducció que es idèntica a la de la memòria del 2006. S'acompanya la mateixa fitxa tècnica i el mapa de distribució territorial. Es defineixen els àmbits d'actuació, que son idèntics a la memòria del 2006. Presenta dades estadístiques en funció dels àmbits d'actuació. Els apartats són idèntics a la memòria del 2006. La redacció dels apartats de la memòria és literalment idèntic al de la memòria del 2006, només s'han canviat les dades. Per tant, l'anàlisi de la memòria es el mateix realitzat a la memòria del 2006.

No es troben conclusions ni propostes de millora.

Es destaquen com a aspectes diferenciadors els següents:

- S'ha millorat la taula de distribució per sectors productius de preferència (p.52) ja no hi ha sectors repetits com a la memòria de 2006.

- En referència a l'Òmnia:

A la memòria 2006 diu textualment:

"En el decurs de l'any 2006 des del aprendre a aprendre s'ha dissenyat i implementat un nou recurs d'inserció que contempla i reforça aquesta interacció entre tots dos programes (Òmnia i Aprendre a aprendre). Es tracta de l'Espai Guiatge d'Inserció..." (p. 62)

A la memòria 2007 diu textualment:

"En el decurs de l'any 2007 des del aprendre a aprendre s'ha dissenyat i implementat un nou recurs d'inserció que contempla i reforça aquesta interacció entre tots dos programes (Òmnia i Aprendre a aprendre). Es tracta de l'Espai Guiatge d'Inserció..." (p. 63).

- En l'annex 2 es presenta la memòria del tastet d'oficis: s'inicia durant l'últim trimestre del 2005.

L'any 2007 es la primera vegada que els usuaris poden deixar els currículums a les empreses visitades. S'explica la difusió a través dels punts de l'*Aprendre a aprendre* i res realitza una valoració general del tastet. En concret, s'han programat 12 visites i s'han realitzat 6. Hi ha valoració d'aquesta activitat i una descripció detallada de les visites realitzades. Només hi ha la valoració de la responsable del tastet, però no es coneix quin impacte té en l'empresa ni en els usuaris, ni hi ha dades sobre la inserció dels usuaris ni sobre el seu seguiment

- A l'annex 3, hi ha una memòria fitxa de la Masià Espinós on s'expliquen els antecedents, activitats previstes i desenvolupades. Explica l'inici d'aquest punt *Aprendre a aprendre* i els objectius assolits. En la memòria es veu que no s'han assolit tots els objectius inicials. És interessant destacar que sembla que no s'han assolit els objectius previstos per un problema intern de la Fundació: canvi de tècnic en aquest punt. Una cosa a valorar és que destaquen els punts febles de la gestió i organització, que han estat els responsables de que no s'assoleixin aquests objectius

7.1.2. Valoracions dels administradors del programa

A. RESULTATS GENERALS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS.

En aquest apartat s'analitzen les valoracions realitzades sobre els resultats generals produïts pel programa al llarg dels anys d'aplicació en els diferents barris.

El programa va néixer amb la intenció de donar resposta exclusivament a la població del barri a on s'instal·lava el programa, i aquesta exclusivitat territorial inclús prohibia atendre a persones que vinguessin de fóra del barri, encara que fossin de la mateixa ciutat. Amb el temps el programa s'obre i permet atendre gent de la pròpia ciutat, fins arribar al punt actual en el qual s'atén a les persones sense dependre de la seva ubicació.

"la idea neix amb una voluntat molt territorialitzada, i inclús va haver una època que des de la Direcció es prohibia atendre gent que no fos del barri" (Entrevista Administradora 2)

"inicialment només era per gent del barri, i ni tan sols era per la gent de la ciutat. Després ja es va dir que era per la ciutat, i si ara ve algú que ve del costat i no sabem d'on també l'atenem" (Entrevista Administradora 2)

A nivell metodològic, el programa també va néixer inicialment amb una orientació clara d'intervenció individual, justificat per les característiques específiques del col·lectiu al qual s'adreçava, amb necessitats d'inserció sociolaboral a un alt nivell. Actualment, aquesta obertura que s'apuntava anteriorment ha permès ampliar la seva metodologia d'intervenció, incorporant les actuacions grupals per tal de donar resposta als nous usuaris del programa.

“Al principi l’Aprendre a Aprendre s’adreçava només a la persona, amb la idea de dir “a on està la necessitat?” (Entrevista Administradora 1)

“Metodològicament, inicialment, era un projecte que el vam definir molt com una intervenció individual, atenció individual, seguiment individual, perquè inicialment era un col·lectiu molt cascat, amb aturats de llarga durada, gent molt marginal... centrat en la línia usuari. Ara hi ha gent molt diversa, i els perfils d’usuaris són molt diversos, i això actualment ha permès obrir metodologies més grupals” (Entrevista Administradora 2)

En relació a la gestió organitzativa del programa, també es pot reconèixer una evolució, marcada per canvis en la organització interna de l’equip tot creant-se la figura dels coordinadors territorials, canvis, per tant, en el sistema de gestió de recursos humans, en el sistema de seguiment de la intervenció dels tècnics, i en el sistema de gestió organitzativa basat en objectius, que en un principi no existia, però sí en l’actualitat.

“abans no es treballava per objectius i ara sí; abans no hi havia reunions per coordinació, ara hi ha zones i els coordinadors treballen a nivell de territori; abans no hi havia reunions de discussió de casos, i per tant de formació i reflexió sobre la intervenció” (Entrevista Administradora 2)

Interessant és també comprovar com el programa *Aprendre a aprendre* ha evolucionat i ha establert sinèrgies amb d’altres programes d’inserció com poden ser els IPI’s, i especialment els IORO’s, programa que per una de les administradores marca un punt d’inflexió important en el desenvolupament posterior de l’*Aprendre a aprendre*. La valoració que en fan de la relació amb el programa IORO és positiva en un principi, però es torna perjudicial en el moment que la metodologia d’intervenció del IORO marcava la intervenció del programa *Aprendre a aprendre* i, fins i tot, els mateixos tècnics del programa *Aprendre a aprendre* s’identificaven amb ell. L’administradora 2 considera que aquesta metodologia d’intervenció molt pautaada del programa IORO “desvirtuava” el programa *Aprendre a aprendre*, i és per això que van fer una tasca de diferenciar i definir bé cadascun dels programes.

“el programa va fer un salt en quant a número d’usuaris, perquè tots eren de l’Aprendre però no tots eren de l’Aprendre perquè alguns venien pels IORO’s. Això va significar increment d’usuaris” (Entrevista Administradora 2)

“O sigui que molts dels canvis posteriors van venir potser d’aquell moment en què vam obrir l’Aprendre a tot el programa dels IORO’s” (Entrevista Administradora 2)

“els nostres tècnics ja no saben què són, són IPI o són Aprendre, i calia diferenciar i definir bé els programes, perquè el programa IORO és un programa que ve tot molt pautaat, i això feia mal a l’Aprendre, perquè el saber fer de l’Aprendre s’anava desvirtuant amb això” (Entrevista Administradora 2)

B. RESULTATS GENERALS PER TERRITORIS:

No s'han recollit valoracions relacionades amb els resultats generals del programa per territoris, salvat el cas d'Igualada, i de Sant Roc.

El cas d'Igualada és important remarcar-lo ja què és un punt on el programa *Aprendre a aprendre* va néixer amb un tècnic a mitja jornada, i que va estar a punt de desaparèixer. Amb l'esforç i els resultats obtinguts es va aconseguir que aquest punt no desaparegués, i passar d'una mitja jornada a una jornada completa, fins l'actualitat. Aquesta gestió es valorada com un èxit pel programa.

“El J. S. i jo hem treballat molt i molt, perquè a Igualada el programa va néixer a mitja jornada i hi havia molta gent i es veia que era una eina importantíssima, i vam treballar molt i ens vam reunir moltes vegades amb els nostres caps no només perquè no el treïessin sinó que al final vam poder passar de mitja jornada a jornada completa. Això va ser com un èxit, perquè sempre s'ha volgut com eliminar” (Entrevista Administració)

En relació al cas del barri de Sant Roc, l'administradora 2 el posa d'exemple per detallar el que ha estat també una de les evolucions marcades del programa a nivell territorial, i que és la interrelació amb d'altres programes del territori a on estan ubicats els casals de *l'Aprendre a aprendre*, i els beneficis que això ha reportat per la intervenció sobre els usuaris. Això, aquesta promoció de les relacions amb altres programes del territori, i en aquest cas del territori de Sant Roc, als començaments del programa no es feia.

“el que hem fet des de l'Aprendre és anar introduint programes que no són Aprendre, però que s'alimenten mútuament, i penso que això és molt bo, perquè estem al territori de Sant Roc, i per tant estem creant sinèrgies, i això és una cosa que al començament no ho fèiem” (Entrevista Administradora 2)

C. ADEQUACIÓ DEL PROGRAMA ALS CANVIS DE LA REALITAT AL LLARG DEL TEMPS

El programa va néixer amb la vocació de donar resposta a una demanda específica relacionada amb uns col·lectius d'atur amb dificultats d'integració sociolaboral. Va ser un moment on l'atur era molt important, on la fundació CIREM es va plantejar el crear una eina per tal d'ajudar a aquests col·lectius a entrar en el mercat laboral.

“es va fer un estudi a CIREM en el qual en un moment d'atur important es va analitzar el dir “com podem arribar a la gent dels barris deprimits, que tenen els índex socioeconòmics inferiors de la ciutat, i que per tant tenen unes característiques que la població no surt de l'àrea, hi ha els guetos i tot això...”. Llavors vam fer un anàlisi i es va dissenyar l'Aprenere per intentar fer un servei a la població d'aquests barris deprimits que tenien dificultats de sortida professional” (Entrevista Administradora 2)

“Així, l'objectiu és: què necessita la gent? Doncs anem a construir-ho nosaltres per donar-ho, no al revés, és a dir, què tinc jo i la gent que s'adapti. I quan veus que els recursos que tens no estan donant resposta t'has de “estrujar el coco” per entendre quina és realment la demanda i quin pot ser el recurs a oferir” (Entrevista Administradora 1)

A partir d'aquí, el programa s'ha anat ajustant a les demandes del món laboral, i s'ha anat adaptant per tal de donar una resposta el més adequada possible. És interessant comprovar com, passada aquesta primera època d'intervenció directa per tal de cobrir aquesta primera necessitat detectada per la fundació CIREM, va arribar un moment de bonança econòmica que va ajudar al programa a revisar la seva metodologia d'intervenció.

“el perfil de població ha canviat. Va haver-hi un moment que vam atendre moltíssims usuaris, però ara portem uns anys de bonança econòmica, en què l'atur ha anat baixant, i precisament la gent que ara no troba feina és la gent que realment està malament i necessita d'un programa d'inserció. Això requereix de processos més profunds, més lents, no són tant instrumentals de posar a la persona en circulació i amb 4 eines i 4 recursos trobi feina, sinó que has de treballar en profunditat. Són processos més llargs, i és per això que es veu una davallada de números, que no és molt significativa (pot davallar uns 1.500). Actualment s'està treballant amb una població que té un perfil més d'exclusió, i això és important en quant a objectius” (Entrevista Administradora 1)

“a partir de què va començar a no estar tant parat el mercat, que ens vam començar a donar compte que la nostra feina no s'havia de centrar només en l'usuari, que hi havia una cosa que influïa molt en els resultats i en el procés de les persones, i era com estava el mercat, i és com vam començar a incorporar altres vies perquè sinó era usuari, usuari i usuari, perquè és la part a on es pot accedir més fàcilment” (Entrevista Administradora 1)

S'identifica també una època de certa bonança i expansió del programa, en la qual es produeixen també alguns canvis que afecten tant en la relació d'aquest programa amb altres programes del Departament de Governació com poden ser la Clàusula Social i el programa “Posa't a punt”, l'inici de la relació amb l'Òmnia, i les relacions que es començaven a establir territorialment amb els

Plans Comunitaris. A nivell de formació també es pot observar una evolució, que va afectar directament als perfils que gestionava el programa “Posa’t a punt” (paletes, ...), i que es concretà en passar de gestionar formació directament a ser derivadors cap a serveis de formació.

“1995-96-97. En aquella època d'expansió del programa, barris a on hi havia Plans, hi havia l'Aprenre a Aprenre, llavors l'Aprenre feia molta formació en paletes, fontaneria i aquesta branca; formava gent per les obres del “Posa’t a punt”, vinculat amb ADIGSA. Llavors, era tot com un engranatge. I després d'aquest engranatge es va començar amb l'Òmnia. Era tot un engranatge de dir Plans de Desenvolupament, que després es van dir Plans de Desenvolupament Comunitari, però que llavors estava més pensat perquè estès vinculat amb inserció també” (Entrevista Administració)

“Jo crec que va ser una època molt “florecente” en quant a idees polítiques, amb totes les mancances d'aplicació que vulguis i més. Nosaltres al canviar i vindre, amb canvis de Govern i marxar de Diputació, tot el tema d'inserció laboral pel tema de paletes i tot això es va vedar, i l'Aprenre ja no va tindre la necessitat de fer tanta formació, perquè era un dispositiu de formació molt important en els barris. En aquells moments, l'Aprenre feia molta formació, i derivava. Val a dir que l'empresa, per exemple, Pròxims va néixer d'aquesta època que es feia tanta formació. Ara no ho fan, ara deriven. Aquesta situació de deixar de fer formació va ser sobre el 2002” (Entrevista Administració)

Aquesta evolució del programa porta a reflexionar sobre el moment actual del programa, i la seva situació de cara a un futur pròxim. De les reflexions extretes es pot comprovar com existeix la necessitat d'un canvi més o menys profund en la gestió del programa, la realitat de la qual porta a una administradora a afirmar que “s'està morint”, i que cal “reconduir”. A més, es recull una proposta de millora per tal d'orientar aquesta “reconducció” de la situació.

“o reconduïm el programa per treure'n profit, o aquest programa s'està morint, i té la seva validesa, però s'està morint per inèrcia de l'Administració, i perquè ells també s'estan morint amb aquesta “espasa de Damocles” pensant que si estarem o si no estarem. I ara ja, amb els anys de funcionament, tenen gent contractada a temps complert, i que ja són laborals i indefinits, i totes aquestes coses. Que dius, bé, l'Administració ha d'analitzar això perquè és una realitat que és així, i que hi és. Llavors va ser quan vam dir “què podem fer per lligar Plans, Òmnia i això?” perquè jo sempre he defensat una teoria que per mi l'Aprenre a Aprenre pot ser una mica l'eix que vinculi Plans, Òmnia i Projecte de Barris, que és com un eix molt important dintre de les noves polítiques que es poden fer dintre del barri. Tenen un personal qualificat, doncs treiem-li profit” (Entrevista Administració)

D. RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ELS PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

En aquest apartat es recullen les valoracions realitzades en relació al programa “Posa’t a punt” de la Clàusula Social, i el programa Òmnia.

En el cas de la Clàusula Social queda palès que hi ha hagut una evolució de més a menys en la col·laboració amb el programa *Aprendre a aprendre*, i que es valora com una pèrdua pel programa ja que es considerava com a molt beneficiós.

En el cas de l'Òmnia, els administradors del programa tenen la percepció de què neix amb el programa *Aprendre a aprendre*, i que la seva ubicació als barris també va tenir la dependència de la ubicació dels barris a on s'aplica l'*Aprendre a aprendre*.

"I en aquell moment la pròpia ADIGSA, i en altre època ho va ser la Direcció General, pagava aquesta feina extra de seleccionar el treballador, fer-li el seguiment i tot això. Després va haver-hi un moment que es va dir que això prou, que eren les pròpies empreses que ho havien de fer, i en aquest moment també es va dir que això tocava a fer-ho a les empreses d'inserció, amb la qual cosa jo penso que aquest ha estat un projecte que per nosaltres era molt bo, però a més permetia donar sortida a gent que si no, no trobava feina, i aquest és un programa que la relació amb l'Administració ha anat baixant, i ara mateix és pràcticament nul, en el tema de la Clàusula Social" (Entrevista Administradora 2)

"l'Òmnia és un programa que neix una mica amb nosaltres, el departament, i estem sempre des del començament com a coordinadors, i en el moment que es fa la distribució s'intenta que a tots els llocs que hi hagi un Aprendre, hi hagi un Òmnia, estem nosaltres coordinant-ho, en la majoria" (Entrevista Administradora 2)

7.1.3. Valoracions dels coordinadors territorials del programa

A. RESULTATS GENERALS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS.

Les valoracions generals dels coordinadors territorials sobre el programa al llarg del temps, mostren com s'han anat produint canvis en el sistema de gestió que són valorats molt positivament, i que han afavorit a millorar la qualitat del servei. Mantenint la filosofia d'intervenció basada en l'atenció a l'usuari i les diferents línies d'actuació, els coordinadors destaquen que s'han incorporat millores al llarg del temps, com pot ser la protocolarització dels procediments, i la major rigurositat en el recull de les dades a través d'un sistema informàtic. Aquest fet ha incidit en d'altres aspectes del programa com pot ser el major seguiment i control dels abandonaments que es produeixen.

"Havia objectius del programa, la base o essència "usuari" i "línies" s'ha mantingut, encara que ha evolucionat molt. El fet que hi hagi protocol fa més fàcil parlar de qualitat i de control i seguiment. No tot ha de ser creatiu" (Entrevista Coordinador 2)

“Els objectius són més concrets, i està tot més protocolaritzat” (Entrevista Coordinador 2)

“Des de Gener del 1997, ha passat per molts punts. No hi havia programa informàtic, no hi havia LOTUS, els registres d'entrada, no havia memòria com ara. El registre no era tan acurat com ara” (Entrevista Coordinador 2)

“Cada cop hi ha menys abandonaments perquè hi ha més seguiment de l'usuari” (Entrevista Coordinador 2)

Aquesta protocolarització marca una tendència cap a homogeneïtzar el sistema de treball, i tot i estar marcat per les característiques específiques de cada territori a on es desenvolupa el programa, des de la direcció i la coordinació s'ha apostat per seguir un sistema d'intervenció homogeni per tots els punts territorials.

“És un moment on s'estan definint moltes coses, i cada vegada s'està apostant, tot i la diferenciació del territori, per treballar de forma molt homogènia, tots els tècnics de l'Aprenre, i jo crec que des de la direcció i des de la coordinació s'està treballant molt, perquè és cert que cada punt després es caracteritza per la seva territorialitat i pels seus usuaris, però en principi s'aposta per un estil d'intervenció homogeni en tots els punts de l'Aprenre” (Entrevista Coordinador 1)

En aquest procés d'evolució del programa, s'ha consolidat una de les eines que ha esdevingut vertebral en l'instrumentalització de l'acció dels tècnics, i és l'eina de la ocupabilitat i la seva mesura, que ha permès recollir i formalitzar els acords que abans es prenen amb els usuaris de manera informal per tal de treballar la seva inserció sociolaboral.

“L'any 1999 ja li vam donar forma a la ocupabilitat i a la mesura de la ocupabilitat de l'usuari, que es feien de forma molt informal, perquè llavors teníem un registre de fitxes a mà a on teníem els ítems que en principi exploràvem, però amb la eina de la ocupabilitat hem hagut de donar formalitat a allò que anteriorment fèiem, per tant, jo sóc ja de la generació de la ocupabilitat més registrada. Vam ser nosaltres mateixos qui vam dissenyar aquest concepte, i vam dir de veure els diferents àmbits que caldria analitzar per poder fer petits acords amb aquests usuaris a on hi havia tota una vessant social que s'havia de treballar paral·lelament al tema de la recerca de feina. Això, en aquests moments està totalment consolidat, per lo que hi ha hagut una evolució, i tot el tema del concepte de la ocupabilitat, que llavors li dèiem empleabilitat” (Entrevista Coordinador 1)

Un dels aspectes que també es destaquen en aquesta evolució del programa és la introducció de metodologies més grupals en la intervenció amb l'usuari, molt centrada, des de la creació del programa, en l'atenció individual de la persona. Les NNTT han ajudat a introduir aquestes metodologies de grup en el sistema de treball.

“Al principi, es feia molta atenció individual, però ara es potencia molt el treball grupal. Les NNTT han afavorit molt aquest treball grupal” (Entrevista Coordinador 3)

En relació a les diferents línies d'intervenció que articulen el programa, es remarca l'evolució experimentada per la línia empresa, la qual en un principi estava gestionada per un únic coordinador d'empresa per tots els barris, però que amb el temps va desaparèixer per passar a ser gestionada per cada tècnic del barri a on es desenvolupava el programa. Interessant és veure també com ha anat evolucionant el sistema de prospecció d'empreses, el qual s'ha ajustat a les necessitats específiques dels usuaris del programa, que han marcat el sentit de la prospecció.

“fèiem un contacte i perfecte per una banda sorties de l'empresa amb una oferta sota el braç, però després arribaves al servei, no la podies cobrir” (Entrevista Coordinador 1)

“féssim una reflexió interna sobre quina mena de prospecció fèiem, i que millor era tenir en compte els perfils amb els quals treballem i els podem definir, és a dir, podem definir que els nostres perfils són: peonatges, tot el tema d'hostaleria, netejadores, fàbrica i indústria” (Entrevista Coordinador 1)

“Havia un coordinador d'empresa, que es va aturar de forma espontània. Va ser el propi programa que va dir que això no es fes i va passar al tècnic la gestió” (Entrevista Coordinador 2)

B. RESULTATS GENERALS PER TERRITORIS:

Per territoris, es destaquen les valoracions realitzades específicament en tres barris del total d'onze que componen l'estudi, i que permeten reconèixer trets característics del programa en els barris concrets d'aplicació.

Així, al barri de Pla de Bonaire es caracteritza perquè és un dels pocs barris que conserven aquell tret identitari del programa en els seus inicis, que era una intervenció molt territorialitzada. Se'ns dibuixa un barri distant del centre de la ciutat de Terrassa, a on el programa continua donant un servei casi exclusivament de barri. Es puntualitza també que després d'haver passat per moments més fluïxos, el programa en aquest punt actualment ha superat aquestes dificultats, i s'assoleixen els objectius establerts.

“Pel que fa a Pla de Bonaire, a Terrassa, és un barri força peculiar també perquè està ubicat a la part més alta de Terrassa, carretera Terrassa-Matadepera, i cau més a la part de dalt. És molt curiós perquè allò sembla ser que per la població de Terrassa el tenen mig oblidat, però tot i això hi va molta gent per fer ús de l'Aprenere a Aprenere. Primer, som un servei de barri, per tant la població de Pla de Bonaire fa ús de l'Aprenere, i per ells anar a Terrassa és com canviar de municipi. Jo penso que és un dels Casals que manté més aquest tret original de l'Aprenere que era aquell servei de la població, de barri, un servei de barri que les demandes de barris on hem decidit ubicar l'Aprenere es puguin recollir, doncs allà s'ho troben. L'evolució d'aquest punt en aquests moments és que va passar per un moment més fluïxet, una mica per la dinàmica del casal, una dinàmica especial pel tema horaris, però ara en principi tot això està solucionat i està funcionant força bé, i els objectius s'assoleixen, i allà també hi ha molta població immigrant i marroquina que

fan ús del servei” (Entrevista Coordinador 1)

Sobre el programa al barri de Sant Roc, els coordinadors informen sobre la distribució que es realitza dels usuaris al territori de Badalona, a on es concentren dos punts del programa: Sant Roc i Pomar. Aquest repartiment obeeix a conceptes totalment d'ubicació territorial. Però el que més crida l'atenció en aquest barri de Sant Roc és com s'ha conservat aquest col·lectiu de gitanos al qual anava adreçat el programa en els seus inicis. Amb el pas del temps s'han anat incorporant altres col·lectius, com la població nouvinguda, però no s'han perdut la participació dels usuaris d'ètnia gitana al programa.

“Després vénen els dos punts de Badalona, Sant Roc i Pomar, que jo sempre els dic “mar i muntanya” perquè és cert que tot i que som un servei de barri, ens tenim repartida la ciutat per la meitat: tot el que és part nord, cap a Pomar, i tot el que és la part sud, cap a Sant Roc” (Entrevista Coordinador 1)

“Sant Roc no sé tampoc com definir-ho; és un riu de gent, de veritat, i és un riu de gent on la població que en el inici era majoritària, la població d'ètnia gitana, encara està fent ús del programa, que això és a vegades un pel complicat, perquè la mateixa població en aquell moment considerava que era un programa per ells, entre comentos, tot i que no era un programa de cap col·lectiu, però que en el moment que la població paia fa ús del servei considera que algú els ha desplaçat, i ara amb la població nouvinguda temíem que ells sentissin que la població nouvinguda els feia el relleu. Hi ha convivència de païos, immigrants i gitanos, i funciona molt bé, per tant diem que aquest tret més cultural s'està conservant molt, i s'està vetllant perquè es faci” (Entrevista Coordinador 1)

En relació al barri de Trinitat Nova, es destaca que és el barri a on el programa *Aprendre a aprendre* s'ha instal·lat més tard, i per tant a on el programa és més jove, però que per contra és un dels que, per la seva ubicació territorial, més població nouvinguda atén, juntament amb la del propi barri on està ubicat. A més, té la característica que és l'únic punt on el programa està ubicat no en un equipament de la Generalitat, sinó en una associació de veïns.

“Trinitat Nova, que és el més jove. Allà com sabeu estem a una associació de veïns, o sigui que no estem en un equipament de la Generalitat. Jo diria que en aquests moments és un dels que, comptant recursos humans amb població atesa, més dinamisme té, en tant que hi ha determinats barris en la zona més de l'anella de Barcelona on s'ha ubicat més població nouvinguda, i això ha fet que ja no només comptem amb la població del territori “in situ” sinó amb una població afegida”. (Entrevista Coordinador 1)

C. ADEQUACIÓ DEL PROGRAMA ALS CANVIS DE LA REALITAT AL LLARG DEL TEMPS

El programa sembla dotat de la capacitat d'anar-se adaptant a la realitat canviant de la societat a la que va dirigit, i són els coordinadors del programa els que destaquen que és una capacitat que no s'ha de perdre, ja que és necessari que es doni una resposta el més actual i al dia possible. Així,

per exemple, s'ha requerit amb l'impacte que ha suposat la creixent atenció de nouvinguts en el programa.

“En aquell moment buscàvem eines per treballar per exemple amb la població d'ètnia, i ara és allò que dius “busco recursos per poder treballar tot el tema més cultural per la població nouvinguda”. Això són canvis que s'han anat produint al llarg del temps, i que el programa s'han hagut de posar al dia” (Entrevista Coordinador 1)

“sóc partidària d'estar sempre pendents i oberts als canvis i adaptar-los als canvis. Ara es cobreixen els objectius, però en 6 mesos no ho sé” (Entrevista Coordinador 2)

D. RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ELS PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

En aquest apartat es destaca la relació que ha tingut el programa de la Clàusula Social, i la seva vinculació amb ADIGSA a través del programa “posa't a punt” amb el programa Aprendre a aprendre, ambdós propietat del Departament de Governació i Administracions Públiques. Aquest programa, encarregat de dotar de mà d'obra per la rehabilitació i manteniment d'obres i edificis, es va nodrir des del principi d'usuaris de l'*Aprendre a aprendre*, els tècnics dels quals van acabar responsabilitzant-se de la seva preparació, derivació i seguiment mentre duraven les obres, fent també tota una tasca de formació en actituds per tal poder dotar als usuaris de la millor preparació i disposició possible.

“Una de les gestions més importants és la que es fa a través de la Clàusula Social vinculada a ADIGSA amb el programa “posa't a punt”, que coordino jo des del 1997 aproximadament. ADIGSA va evolucionar en el projecte de la clàusula, i se'ns va encarregar a nosaltres també la selecció de candidats per les ofertes, derivar a empresa, i fer un seguiment del treballador mentre dura l'obra. En aquest seguiment fem també un treball d'actituds amb els usuaris, per la millor resposta d'aquest a la seva tasca. Es fa seguiment “in situ” i és molt bo” (Entrevista Coordinador 3)

E. RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS

No se'ns ha facilitat informació sobre les valoracions dels Coordinadors del programa respecte aquest apartat.

7.1.4. Valoracions dels tècnics del programa

A. RESULTATS GENERALS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS.

La reflexió que realitzen els tècnics sobre el programa *Aprendre a aprendre* en la seva evolució al llarg del temps és que el programa, tot i que ha anat incorporant projectes nous i idees noves, no ha viscut grans canvis, el que suposa que no s'ha modificat en excés. Aquestes modificacions que sí s'han anat produint han estat en la línia de fer créixer el programa, i són petits canvis que els tècnics del programa entenen que no són perceptibles pels usuaris, sinó que la consciència del canvi es té més des del propi programa.

“Grans canvis no ha hagut, potser sí projectes nous, paral·lels al programa, que l'han fet créixer, i s'ha fomentat molt la visió de territori, de treballar en xarxa” (Entrevista grupal 2 tècnics)

“L'Aprendre a Aprendre és un recurs pel barri, i sempre ha estat valorat per la gent com un recurs, i també per les entitats. Pensem que la percepció del canvi la tenim més nosaltres, els tècnics, més que no els usuaris. La gent no se n'adona que estàs fent amb ells un procés d'inserció sociolaboral amb ells” (Entrevista grupal 2 tècnics)

“S'han anat incorporant coses noves, com l'Espai-Guiatge, el Tastet d'Oficis, i aquestes actuacions noves potser nosaltres com a tècniques les percebem com a canvis, però els usuaris no perquè ells continuen venint a buscar feina” (Entrevista grupal 2 tècnics)

A nivell metodològic, es destaca que des d'un començament en cada punt del programa s'ha donat el marge de poder gestionar-ho de manera independent, en funció de l'estil de cada tècnic. Amb el pas del temps, aquesta gestió s'ha anat pantant cada vegada més, en la direcció d'homogeneïtzar el sistema de treball, i aquest fet també ha estat condicionat amb l'increment del volum d'usuaris atesos.

“Les línies sempre han estat presents, des del començament del projecte. Potser es treballava abans, des de la nostra experiència, al començament, amb una demanda més baixa, no hi havia tants usuaris, i des de cada punt sempre hem estat molt independentment, i amb el temps s'ha anat fent una línia d'intervenció més pantada” (Entrevista grupal 2 tècnics)

La línia d'atenció a la persona: sessions grupals també ha viscut modificacions en la seva organització, ja que si en un principi els tallers sorgien de manera espontània, i en funció de la necessitat directa dels usuaris, amb el temps s'han fixat una sèrie de tallers fixes en els quals s'han anat derivant les demandes dels usuaris. Així, es detalla l'evolució d'alguns dels tallers que més s'han treballat en el programa, com el taller d'immigrants, el taller d'autoanunci, o el taller surt del barri.

“Abans, els tallers també es feien de manera més natural, potser. Tampoc no teníem l'Òmnia. Actualment aquests tallers són institucionalitzats. Ara no pots dir “faré una cosa nova”, perquè no hi ha temps, i el dia a dia no ho permet. Vaja, si ho has de fer ho fas, però anem molt collats amb el dia a dia” (Entrevista grupal 1 tècnics)

“El Taller d'Immigrants: es fa des de fa 2 o 3 anys, i s'ha consolidat per necessitat. El Taller d'Autoanunci: s'ha anat modificant en funció del mercat, ja que al principi per exemple les revistes deixaven posar les ofertes gratuïtament, després ja no. El taller Surt del barri: es va començar a fer fa 8 anys, i era una cosa semblant al Tastet d'Oficis que estem consolidant ara. Es va deixar de fer” (Entrevista grupal 1 tècnics)

En la línia de formació també s'han experimentat canvis, ja que tal i com s'indica en l'entrevista grupal 1, si bé abans era molt difícil que algun usuari vingués al programa amb una demanda de formació específica, actualment ja hi ha usuaris que demanen realitzar algun tipus de formació. Això és valorat com un pas endavant en aquesta línia.

“No gestionem formació, només derivem els recursos, és el “on es fa” la formació. El que si fem és seguiment o intentem vaja, de si la gent va o no a la formació. Però amb tot, i mirant històricament, abans era raríssim que vingués algú demanant una formació, i ara de tant en tant algú sí demana formació. Això ja és un pas” (Entrevista grupal 1 tècnics)

Sobre la línia territori s'experimenta una evolució en relació al tipus de coordinació que s'ha realitzat i es realitza actualment amb la resta d'entitats i institucions del barri i territori. Aquesta evolució es concreta en què actualment el nivell de coordinació amb aquestes entitats i institucions del barri és més baix que abans. D'aquesta valoració no es desprèn si aquest fet és positiu o negatiu per la línia.

“Abans ens coordinàvem més, però ara es funciona més per telèfon” (Entrevista grupal 1 tècnics)

També s'ha de destacar, dins d'aquesta evolució dels resultats generals del programa, que en el sistema d'avaluació s'han produït canvis percebuts de manera positiva, ja que han permès reconèixer de manera sistemàtica els resultats de la feina feta pels tècnics. En aquest fet ha ajudat molt l'enregistrament de les dades a través del sistema informàtic Lotus Notes.

“Creiem que aquesta avaluació està bé. Retrospectivament parlant, al 1992 no es feia, i el sistema de treball era diferent perquè no hi havia tanta burocràcia. Treballàvem molt però els resultats no es veien perquè no es registrava sistemàticament tot el que es feia; ara es registra tot amb el Lotus, des del 1999” (Entrevista grupal 1 tècnics)

B. RESULTATS GENERALS PER TERRITORIS:

El programa al barri de Montserrat, a Igualada, ha estat caracteritzat perquè a l'inici funcionava amb una tècnica a mitja jornada, fet que va donar pas a una altra a jornada completa, per poc temps, fins arribar a la tècnica que hi treballa actualment. Amb tants canvis, l'objectiu era donar-li continuïtat i estabilitat al programa, i el que hi hagi un tècnic de manera continuada se'ns indica com un fet determinat per aconseguir-ho.

"havia una tècnica a mitja jornada, i llavors es va incorporar una tècnica a jornada completa però va durar poc temps, i després ja em vaig incorporar jo. Clar, va ser un any de canvis, i el meu objectiu quan vaig entrar aquí era una mica donar-li estabilitat al programa" (Entrevista tècnica 5)

Al barri de Joan Carles, a Lleida, el que es troben és que hi ha un volum important d'antics usuaris, que van participar en el programa fa uns 5 anys, i que actualment estan tornant a sol·licitar els serveis del programa.

"ara lo que passa és que ens està venint gent, doncs que si vam obrir el 98, pues veiem gent del 99, que ha estat 5 anys treballant i que ara ens està tornant" (Entrevista tècnica 3)

En relació al barri de Pla de Bonaire, a Terrassa, se'ns indica que hi ha hagut un canvi en la tipologia d'usuari, que un primer moment era de perfil autòcton i amb un grau d'autonomia més baix que el perfil que es poden trobar avui dia, tenint en compte que ara el volum més gran d'usuaris que hi ha són nouvinguts. En aquesta línia, i des del 2006, en aquest punt s'està potenciant el tornar a recuperar el contacte amb els usuaris del territori, com a servei de barri que és, sense deixar de banda que també és un servei al qual pot accedir qualsevol persona de Terrassa. També es deixa constància que a la línia d'empresa actualment se li està donant més importància que fa uns anys.

"abans del 2006, encara que no estigués però és lo que penso, que arribaven usuaris autòctons d'aquí amb més necessitats i menys graó d'autonomia que els que arriben ara" (Entrevista tècnica 1)

"Des del 2006, penso que s'ha potenciat una miqueta lo que és la relació en el barri i que ens coneguin en el barri. S'ha anat potenciant de cara a que sí que és un programa que pot accedir qualsevol persona de Terrassa o fins i tot de fora de Terrassa, però, clar, està pensat inicialment per potenciar tot lo que és el barri" (Entrevista tècnica 1)

"línia empresa es comença ara a donar més importància que quan vaig arribar" (Entrevista tècnica 1)

Al barri de Font Santa-Fatjó, a Cornellà de Llobregat, se'ns presenta una situació ben característica, encara que comparteix amb el punt d'Igualada el fet que l'estabilitat del programa està directament lligada a l'estabilitat del tècnic en el punt. En aquest cas, al barri de Font Santa-Fatjó, durant molts anys hi ha hagut un mateix tècnic, i la marxa d'aquest ha suposat un trencament de la dinàmica del programa al barri. De fet, el punt ha estat uns mesos tancat, i la tècnica que hi ha a l'actualitat confirma que està costant tornar a una dinàmica normalitzada. Que hi hagi confiança amb totes les parts que participen en el programa se'ns presenta com un fet clau en la bona marxa del programa.

"Dons la situació del punt aquí, el que jo sé és que hi havia una persona, un tècnic, que va estar em sembla que són 8 anys ininterrompudament, aquí la mateixa persona, estimada per tothom, coneguda per tothom, o sigui, ja era un gran referent. Aquest tècnic va marxar i va arribar una altra tècnica que va marxar i ja vaig arribar jo. O sigui, hi ha hagut aquí una mica de trastocament del punt. Vuit anys d'estabilitat, una trajectòria consolidada, un punt súper consolidat, referent per tothom" (Entrevista tècnica 4)

"jo el vaig agafar al gener però no venia tots els dies, amb lo qual hi havia dies que la gent venia i estava tancat. Hi havia l'horari, ja ho sabien. Clar, obrint un punt només tres dies a la setmana no era suficient per poder atendre. La gent s'ha despenjat. Per això et deia que lo del volum d'usuaris ara és molt relatiu perquè tot just aquest mes he començat a venir cada dia" (Entrevista tècnica 4)

"jo que estic intentant reactivar el punt" (Entrevista tècnica 4)

"No puc establir dinàmiques noves, no puc fer moltes activitats fins que no hi hagi aquesta confiança" (Entrevista tècnica 4)

Finalment, al barri de Sant Roc, Badalona, es pot reconèixer una sèrie de canvis al llarg del temps, començant per la tipologia d'usuaris, que en un principi comptava amb molta presència d'usuaris d'ètnia gitana, i què actualment té com a presència més nombrosa la de persones nouvingudes. Aquest fet no ha comportat una desaparició dels usuaris gitanos al programa, sinó que els nouvinguts han augmentat en volum. També es pot reconèixer un canvi en el tipus de demanda que fan els usuaris, una demanda amb molta més immediatesa que fa uns anys. Aquesta immediatesa ha influït en el tipus de seguiment que es pot fer amb l'usuari, molt més acurat abans que actualment. Per acabar, se'ns presenten les relacions i col·laboracions que ha tingut el programa amb altres institucions i projectes del barri, com pot ser el SOC, l'IMPO, o el Consorci Badalona Sud, tots ells marcats per una bona relació i entesa, i en alguns casos amb una marcada evolució en positiu, ja que el projecte del Consorci Badalona Sud ha substituït al Pla Adeco, que pel que es desprèn no acabava de funcionar correctament.

"Jo recordo que quan vaig arribar aquí hi havia molta població gitana, encara hi ha. Hem fet molta feina i durant x temps també el tema de la construcció, que normalment és el perfil més habitual,

més o menys ha anat bé, o sigui que han trobat feina i penso, o han mantingut la venda en volant, perquè o construcció o venda en volant els veig. Ara hi ha una baixada de l'àmbit de la construcció, fins i tot potser tornaran a venir, però bueno, clar, és molt curiós perquè amb el tema de la immigració, molts usuaris gitanos jo penso que també deixen de venir perquè no se senten bé amb els immigrants i quan veuen, potser, és una suposició que faig, de que venen persones d'altres països potser els hi pot arribar a molestar" (Entrevista tècnica 2)

"penso en l'evolució, una mica, de població molt gitana al començament, quan jo vaig arribar, i a mida que ha passat el temps, menys població gitana, potser perquè el tema de professió ha anat donant sortida, però també per l'augment de la població immigrant" (Entrevista tècnica 2)

"abans els usuaris sí que venien com fent un seguiment, però alguns usuaris venien més vegades que els usuaris d'ara, tenien més immediatesa. A vegades, no sé, jo penso que les coses s'anuncien de tal manera que la gent és allò "me aprietan y me aprietan ahora, y si me aprietan de allí a ver si me dan una oferta". Abans la gent, sí que també hi havia aquests casos, però potser no era tant, tant, tant, tanta immediatesa, tan ràpid. Tinc aquesta sensació" (Entrevista tècnica 2)

"als inicis era el donar eines perquè la persona pugui ser prou autònoma en la seva recerca. I això no és que ho deixem de fer ara, ho continuem fent, però hi ha molta gent que no s'adreçaria en el nostre servei si no tingués una resposta amb més o menys d'immediatesa" (Entrevista tècnica 2)

"Amb l'Ateneu també ens anem trobant, i amb altres dispositius que hi ha al municipi, però una mica... No sé, jo recordo la relació amb el dinamitzador, amb l'últim i amb l'anterior, que fins i tot la última dinamitzadora, la Francina Planes, una mica com a referents del que s'anava fent al Plans d'Ocupació, jo penso que sí, penso que ha estat important" (Entrevista tècnica 2)

"És que el SOC, fins no fa gaire, ens enviaven les ofertes via fax. Les ofertes de treball, tots els dilluns a primera hora, ens ho enviaven. No fa gaire ens van dir "escolta, surten a la pàgina web". Però també suposava per ells temps d'estar allà davant de la màquina quan hi ha les noves tecnologies que això ho facilita. Doncs amb el SOC ens enviaven les ofertes. Amb l'Impo, sempre que hi ha hagut algun cas en comú o fins i tot per derivar algú a alguna formació fem una trucada. La veritat és que hi ha molt bona entesa. No és que hi hagi hagut una coordinació constant, sempre en el temps, i tenir una informació molt ben actualitzada dels diversos cursos, que intentem que sí que hi sigui, i amb l'Ampar Basses del pla Adeco, que ens hem anat veient sí que hi fem via" (Entrevista tècnica 2)

"El consorci de Badalona Sud és un consorci que va néixer en el març-maig de l'any passat, i és que l'ajuntament de Badalona, juntament amb... l'ajuntament de Badalona, diners de l'ajuntament de Badalona amb la Generalitat han fet una inversió econòmica important perquè en 12 anys, gairebé 11-12, 11 o 10, es faci un pla integral a tot el barri de millores, de millores en el sentit de convivència, de formació, de treball... Ha substituït al Pla Adeco. Tot i que el pla Adeco tampoc era que funcionés allò... perquè molt dinamitzar tampoc dinamitzava i totes les reunions eren una mica... però bueno, servia per veure'ls, servia per saber què fem cadascú, anar renovant la informació, bueno, cadascú dels tècnics també tenen un punt de vista de treball diferent. Amb el consorci ha canviat alguna cosa important perquè ja no es treballa així i, bueno, m'imagino que amb el temps també veurem quines altres coses bones té" (Entrevista tècnica 2)

C. ADEQUACIÓ DEL PROGRAMA ALS CANVIS DE LA REALITAT AL LLARG DEL TEMPS

El programa ha mantingut un tret característic al llarg dels anys que ha estat una marcada adaptabilitat als canvis que s'han anat produint al seu entorn, com es posa de manifest en una de les entrevistes grupals a tècnics. Aquesta capacitat d'adaptació ha anat acompanyada per una evolució cap al treball conjunt.

“Potser el fil conductor ha estat l'adaptabilitat que ha tingut l'Aprenre. Ens hem anat adaptant i treballant conjuntament. Potser també abans cadascú era més independent i al seu territori valorava què era més important” (Entrevista grupal 2 tècnics)

L'organigrama del programa també ha hagut d'adequar-se al pas del temps, i ha passat a tenir una estructura amb les figures dels coordinadors intermediant entre la direcció i els tècnics del programa. Aquest fet ve acompanyat d'un creixement de personal per part de la Fundació, i és valorat positivament, encara que ha dificultat la comunicació, i aquesta no és tan directa entre la direcció i els tècnics, i suposa un cert distanciament.

“hem anat creixent, pues ara hi ha hagut figures que han aparegut, no sé en quin any, potser al 2000, les figures dels coordinadors, que ja són entremitjos entre la direcció i tu. Després, pues ara, hi ha la figura del coordinador general dins dels coordinadors, i la directora que ve més propera ja passa a ser el cap de línia, vull dir, ha anat creixent a nivell de gent. Jo crec que això és bo, però clar, dificulta la comunicació que hi pugui haver, vull dir, no és tant directa” (Entrevista tècnica 3)

“Hi ha hagut canvis interns a nivell de creixement, a nivell de personal de la Fundació, i ens hem anat distanciant. Això comporta dificultats” (Entrevista tècnica 3)

En relació a la intervenció directa amb els usuaris, s'identifiquen canvis relacionats amb el tipus d'actuació realitzada amb els usuaris, que en uns inicis era molt individual, i ha anat derivant i complementant-se cada cop més cap a una resposta grupal de les necessitats d'inserció, determinat també per un volum cada vegada més alt d'usuaris a atendre. Així, s'han anat definint diferents actuacions grupals, que han ajudat a l'intercanvi d'informació i experiències entre usuaris. Aquest fet, però, sembla que ha arribat a l'extrem de prioritzar-se per sobre de l'entrevista individual per un tema de recursos, i per alguns dels tècnics aquesta situació “no és el desitjable”.

“tota la intervenció, que al principi era molt individual, i hem anat poc a poc, per atendre al volum de persones que hem d'atendre hem creat espais grupals perquè la gent participi i pugui intercanviar experiències” (Entrevista grupal 2 tècnics)

“Ara es prioritza més l'entrevista grupal que la individual pel tema recursos, i no és el desitjable” (Entrevista grupal 1 tècnics)

D. RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ELS PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

No se'ns ha facilitat informació específica sobre les valoracions dels tècnics del programa respecte aquest apartat. A l'apartat “Resultats generals per territoris”, es recullen algunes experiències de situacions particulars en alguns dels barris a on el programa es desenvolupa, respecte a les

relacions del programa amb altres programes i equipaments del Departament de Governació i Administracions Públiques.

E. RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS

No se'ns ha facilitat informació específica sobre les valoracions dels tècnics del programa respecte aquest apartat. A l'apartat "Resultats generals per territoris", es recullen algunes experiències de situacions particulars en alguns dels barris a on el programa es desenvolupa, respecte a les relacions del programa amb altres programes i equipaments del barri.

7.1.5. Valoracions de les entitats dels barris

A. RESULTATS GENERALS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS.

Les entitats i institucions dels barris a on es desenvolupa el programa *Aprendre a aprendre* afirmen que un dels aspectes més importants en l'evolució del programa al llarg del temps és que en aquest decurs d'anys s'ha arribat a consolidar als territoris, i la gent el coneix i el reconeix. El fet que sigui un programa que funciona tants anys ha afavorit aquesta consolidació.

"El programa Aprendre a Aprendre ja té cara pròpia, i ja està consolidat, perquè fa molts anys que funciona i la gent ja sap a què es ve aquí" (Entrevista grupal 2 entitats)

Això ha anat acompanyat d'una valoració cada vegada més positiva del programa per part de les entitats. No queda clar quin era el punt de partida, però es destaca la percepció de millora que ha tingut des de l'inici.

"La valoración que se hace actualmente del programa es que ha mejorado muchísimo desde que empezó" (Entrevista grupal 7 entitats)

B. RESULTATS GENERALS PER TERRITORIS:

Les entitats concreten molt les seves valoracions del programa al llarg del temps de manera territorial. Així, al barri de Gornal, reconeixen aquesta confiança que el programa s'ha anat guanyant amb el temps, i fins i tot és un programa que en ocasions és millor valorat que el servei

que ofereix el propi Ajuntament amb l'EMFO. Les entitats veuen una progressió, des de la desconexió dels inicis fins a l'actualitat, en què és un programa reconegut al barri.

“Ahora tienen más confianza en el Aprender que antes. Saben que hay un programa que los valoran tanto como en el EMFO. Ahora lo conocen más” (Entrevista grupal 7 entitats)

“Mucha gente ahora prefiere venir más a este programa aquí que al EMFO, y la valoración que hacen es igual o superior” (Entrevista grupal 7 entitats)

“La gente reconoce el programa Aprender a Aprender, y el Casal. Antes el Aprender a Aprender ni se le conocía” (Entrevista grupal 7 entitats)

Al barri de Pla de Bonaire, les valoracions que es fan van molt encaminades cap al tipus de derivacions que es realitzen des de les entitats, i el seguiment que actualment es fa, en comparació amb anys anteriors. En aquest cas, l'evolució ha estat de més a menys, ja que es reclama el no poder fer un seguiment acurat com abans, i no rebre un feedback de les derivacions. Fins i tot s'acaba identificant aquesta involució amb el fet que es passa de 2 tècnics en el punt a 1 tècnic, i arribant més enllà, s'acaba afirmant que respon a un tema de pressupostos del programa. Inclús es recull l'afirmació que de seguir en aquesta línia, el programa en aquest barri pot arribar a perdre el seu sentit, en tant que els professionals de la zona van perdent cada vegada més confiança en les derivacions que es fan.

“Abans, quan es feien derivacions, es podia aconseguir un feedback amb aquestes derivacions, i ajudava que hi hagués 2 tècnics, no com ara, que només hi ha 1” (Entrevista grupal 8 entitats)

“Abans hi havia criteris molt clars d'inici i finalització de derivacions d'usuaris, però ara aquest seguiment acurat no es pot fer” (Entrevista grupal 8 entitats)

“per un tema de pressupostos no es pot fer un seguiment i una coordinació entre professionals dels diferents agents del barri que treballen sobre l'usuari, com abans sí que es feia” (Entrevista grupal 8 entitats)

“La sensació des dels inicis és que si continua així, es podria arribar a diluir aquest programa, en tant que ha perdut professionals, ja que no és el mateix 2 persones que 1. Poc a poc es va perdent la confiança en la derivació que es fa” (Entrevista grupal 8 entitats)

En relació al barri de Pomar, se'ns presenta el tipus de col·lectiu al qual històricament ha donat resposta el barri de Pomar, i com el programa ha anat absorbint les necessitats no cobertes per altres serveis del territori, amb els col·lectius més desfavorits. Es reconeix que actualment estan canviant els perfils d'usuaris, que predominantment ara són nouvinguts, i el tipus d'intervenció que es fa, ja no tant d'acompanyament de l'usuari.

“és un barri que històricament ha estat allunyat del centre, que ha format una espècie de “gueto”,

amb unes necessitats que no se'ls podia donar cobertura des de determinats serveis, amb una conflictivitat pròpia de famílies amb falta de recursos (econòmics, educació...). Va haver una població al barri que va generar molts problemes d'inserció socio-laboral, llavors aquest servei ha donat cobertura a aquesta necessitat d'inserció socio-laboral. S'ha donat un canvi, i encara queda molta feina per fer" (Entrevista grupal 10 entitats)

"Des de l'OAC pensem que potser abans hi havia un seguiment molt, molt més d'acompanyar que no pas ara, que s'acompanya a l'usuari una mica menys. Potser hi ha hagut una variació en aquest sentit" (Entrevista grupal 10 entitats)

"El canvi ha estat l'adaptació a les diferents demandes. Ara tenim un col·lectiu d'immigració que està començant a introduir-se al barri, sobretot són sud-americans, que no tenen problemes amb el tema de l'idioma, i que els estem començant a acollir encara que no tenen documents de permís de treball, també poden fer una mica la orientació i al informació" (Entrevista grupal 10 entitats)

Al barri de Camp Clar hi ha hagut canvis al llarg d'aquests anys en relació al personal tècnic i a la ubicació. En un inici, el programa disposava de 2 tècnics a temps complet per desenvolupar el programa al barri, però arribat un punt es va quedar només un tècnic, amb diferents reforços, i les entitats reconeixen que això ha afectat al programa. A més, des de fa 4 anys el programa s'ha desplaçat al barri de Riu clar, temporalment, i no queda clar quin ha estat l'impacte en els usuaris d'aquest fet.

"Quan van començar hi havia 2 persones a dedicació complerta, i després va marcar el noi i van començar a portar practicants, o algun reforç per hores. Amb això, s'ha anat perdent força des del punt de vista de tècnics, no de qualitat de feina" (Entrevista grupal 2 entitats)

"s'ha de dir que hi ha hagut un canvi d'ubicació, ja que fa 4 anys estava a Camp Clar, ara està a Riu Clar, i en poc temps tornarà a Camp Clar. Però els usuaris, davant d'una necessitat, es mouen" (Entrevista grupal 2 entitats)

Sobre el barri de Montserrat, a Igualada, es fa una crítica al concepte de territorialitat que des dels seus inicis ha definit al programa *Aprendre a aprendre*. Va començar sent un concepte tancat, doncs la idea era intervenir només amb la població amb dificultats d'inserció sociolaboral del barri, però es reconeix una evolució que porta al programa a identificar la seva intervenció no pel concepte territorial, sinó per la tipologia d'usuari, amb una creixent presència de nouvinguts.

"Aquest és un dels elements que jo particularment penso que ha de variar una mica de l'Aprendre: el concepte territorial, que era un concepte molt tancat originàriament. Quan es planteja per primera vegada l'Aprendre es pensa només pel barri Montserrat, que és un barri ADIGSA, que actualment està sent un assentament de població nouvinguda, i per tant està canviant molt la tipologia de la gent. L'Aprendre ja no és només del barri Montserrat sinó molt més, i ja va més per la tipologia de l'usuari que no pel barri" (Entrevista grupal 4 entitats)

En relació al programa al barri de Trinitat Nova, el que més es destaca per part de les entitats és el canvi d'un tècnic a dos tècnics, fet que ha permès superar algunes limitacions que els suposava el

poder comptar només amb un tècnic al punt. Aquesta ampliació de la dotació tècnica es valorava com a necessària.

“Desde la percepción de Servicios Sociales, y desde la experiencia que me dan los 4 años que llevo, decir que al principio había más dificultades porque sólo había una persona en el punto, hacia el 2004, y evidentemente no se podía hacer mucho porque había una limitación temporal. Ahora es diferente, y con un poco más de medios, el estilo de trabajo de ellas es muy claro, siempre ha sido el mismo, pero necesita una dotación mayor de profesionales” (Entrevista grupal 9 entitats)

Les valoracions realitzades sobre el barri de Sant Roc són molt positives per part de les entitats, i hi ha un reconeixement de què la gestió que s'ha realitzat en el punt ha estat bona. Es reconeix també la seva capacitat d'adaptació al canvi, i a les noves realitats.

“Desde la perspectiva de fuera, la sensación es que ha ido dibujando una gráfica en sentido ascendente. Son personas que tienen claro que son servicios de proximidad, y eso ha existido siempre, y el ascendente ha sido en relación a no desvincularse de este ideario, que siempre han tenido presente y no han perdido las ganas y la energía en trabajar en esto, y en relación a la adaptación y crecimiento en la oferta, con iniciativas nuevas y ajustándose a la realidad” (Entrevista grupal 11 entitats)

C. ADEQUACIÓ DEL PROGRAMA ALS CANVIS DE LA REALITAT AL LLARG DEL TEMPS

Les aportacions que es recullen sobre l'adequació del programa *Aprender a aprender* als canvis de la realitat al llarg del temps mostren com el programa ha evolucionat de manera diferent en funció del barri a on s'ha desenvolupat. Així, les entitats del barri de Montserrat (entrevista grupal 4 entitats) es mostren molt crítiques amb aquesta falta d'adaptació del programa a les demandes que s'han anat presentant, encara que reconeixen que en un principi estava molt ben pensat. Fins i tot es reclama més llibertat perquè siguin els propis tècnics del programa els que marquin les línies d'actuació del punt, ja que són ells els que coneixen el territori. Per contra les entitats de Sant Josep Obrer, Pomar i Sant Roc (entrevistes grupals 5, 10 i 11 d'entitats, respectivament) sí reconeixen aquesta capacitat d'adaptar-se als nous canvis de la societat i del barri, i ho valoren com molt positiu. Es pot comprovar, doncs, que és una característica depenent del barri on s'ubica.

“mirant en tots aquests 10 anys, tant per l'entitat gestora com per la Generalitat, ha estat un projecte que surt un dia molt ben pensat i estructurat, però ja aquest projecte no s'ha adaptat amb el temps i no ha canviat. Cada cop que fèiem una proposta nova, o sol·licitàvem algun canvi, s'estancava. L'Aprender sempre s'ha mantingut així” (Entrevista grupal 4 entitats)

“Durant aquests anys, ha estat un bon programa, però ha faltat que s'adaptés a les noves realitats, que a més a més fos manejable amb el territori, en el sentit de que no variés les línies principals, sinó que s'adaptés al territori, confiant plenament amb els seus professionals per marcar les línies d'actuació” (Entrevista grupal 4 entitats)

“El programa s’ha adaptat i s’està adaptant a les necessitats reals del barri on està ubicat. Et dónes compte que has de donar resposta a la situació que hi ha i al que se’t demana, i t’adones dels canvis quan mires darrera i veus que estàs fent coses que al principi no feies, i es perquè t’has anat adaptant” (Entrevista grupal 5 entitats)

“el programa s’adapta a la població més marginal, i això és molt bo” (Entrevista grupal 10 entitats)

“han estat capaços d’adaptar-se a les necessitats del barri, i això ja és una evolució totalment positiva” (Entrevista grupal 11 entitats)

En el que sí es pot veure una unanimitat és en afirmar que la demanda d’usuaris ha evolucionat cap als col·lectius d’immigrants, de nouvinguts, quan en els inicis del programa la intervenció anava destinada exclusivament a persones del barri. Això, però, se’ns avisa que pot arribar a ser una limitació del programa, ja que pot acabar sent un programa “encasellat” en atendre aquest tipus de col·lectiu.

“La demanda s’ha orientat i enfocat, no des de dins sinó des de fora, cap aquest tipus d’usuari, l’immigrant. A mi em fa por que per això estigui una mica encasellat” (Entrevista grupal 5 entitats)

“Al principi et nodries de gent del territori, i ara sobretot et nodreixes de gent immigrant” (Entrevista grupal 6 entitats)

D. RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ELS PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

La relació del programa amb l’Òmnia és valorada com a correcta i complementària per l’*Aprendre a aprendre* en l’actualitat, però en un dels barris es puntualitza que no sempre aquesta relació ha estat així.

“Amb l’Òmnia hi ha la relació de venir al punt 2 dies a la setmana, i la relació en el temps que portem és correcta” (Entrevista grupal 2 entitats)

“Al principi no hi havia tanta relació, però amb el temps es va veure que es necessitaven, i ara sí treballen conjuntament, i es complementen perfectament. A molta gent, la porta de l’Òmnia li ha obert l’Aprendre” (Entrevista grupal 5 entitats)

La Clàusula Social també la reconeixen dins d’aquests programes del Departament de Governació i Administracions Públiques que es relacionen amb el programa *Aprendre a aprendre*, i la valoren com positiva en tant que han pogut inserir varis usuaris derivats al programa a través d’ella.

“Jo, des d’Atenció Primària, he pogut inserir a varis usuaris a través de lo de la Clàusula Social, i ha funcionat bé” (Entrevista grupal 8 entitats)

Tanmateix, les relacions amb els Casals són bones, i de molta col·laboració tant a nivell personal com a nivell professional, tal i com s'expressa a l'entrevista grupal 6 d'entitats. Es puntualitza que sempre ha existit aquesta intenció d'entesa entre els diferents serveis del Casal.

"Des del punt de vista del Casal, les relacions sempre han estat molt bones, ja que a nivell personal entre els professionals hi ha hagut molt bona relació; tot són bones maneres i bones ganes de fer i col·laborar els uns amb els altres, i és una cosa que sempre hem intentat potenciar tots des dels diferents serveis" (Entrevista grupal 6 entitats)

En relació amb el Pla de Desenvolupament Comunitari, s'ha de dir que així com hi ha barris en què sí que funciona i té relació amb el programa, i ha d'altres en què no hi ha aquesta relació. Les entitats, però, no aporten en general massa informació sobre l'evolució de les relacions amb els PDC.

"El PDC actualment no té relació amb l'Aprendre" (Entrevista grupal 2 entitats)

"L'any passat, amb una tècnica del PDC, van fer una col·laboració amb el "Tastet d'Oficis", i això es va fer des de l'Aprendre, el punt Òmnia, i el PDC" (Entrevista grupal 2 entitats)

E. RELACIONS DEL PROGRAMA AL LLARG DEL TEMPS AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS

En general, les entitats valoren les relacions del programa amb altres programes i equipaments del barri al llarg del temps com a positives, tant amb els serveis d'Instituts dels barris, com amb Escoles d'Adults i Serveis Socials. Es remarquen molt les relacions interpersonals que s'estableixen, i que sempre ha hagut bona predisposició per col·laborar en tant què treballen plegats sobre el mateix objectiu comú.

"Les relacions són molt bones, passant per la bona predisposició dels professionals que hi ha al programa Aprendre a Aprendre" (Entrevista grupal 8 entitats)

"Hi ha hagut una obertura amb el temps, i nosaltres ho hem notat per exemple a l'institut. Està molt bé passar del no res a aquesta implicació i col·laboració" (Entrevista grupal 1 entitats)

"El tracte amb la resta de serveis també podem dir que ha estat bo sempre, amb molt bona disponibilitat" (Entrevista grupal 11 entitats)

"Les relacions, més que canviar, han aprofundit en el coneixement del servei, i les derivacions es fan més acurades" (Entrevista grupal 10 entitats)

"Des de l'Escola d'Adults, s'han establert relacions de col·laboració, des del punt de vista que som dos entitats diferents, però que en certa manera un objectiu final és el mateix: el nivell educatiu i el nivell de buscar feina" (Entrevista grupal 2 entitats)

“Jo penso que en general, des de Serveis Socials, les relacions sempre han estat correctes, bé, tenint en compte que això depèn sempre del professional que hi hagi en cada moment. En algun moment sí que hi ha hagut més dificultat, potser, però no per això s’ha deixat d’utilitzar el servei, i la veritat és que en línies generals, en el temps, en el barri sempre hi ha hagut una estreta relació i col·laboració “ (Entrevista grupal 6 entitats)

És interessant també el destacar com es relaciona el programa amb altres serveis d’inserció laboral, i com ho perceben les diferents entitats. Així, amb el programa SIL del barri de Montserrat (entrevista grupal 4 entitats) es confirma una relació de 2 anys, i molt marcada per la voluntat de col·laboració per part de la tècnica del programa *Aprendre a aprendre*, que s’ha apropat al servei SIL per demanar i compartir informació. L’altre programa d’inserció amb què es relaciona l’*Aprendre a aprendre* és amb l’IPI, i sobta veure com les entitats del barri del Gornal (entrevista grupal 7 entitats) consideren que aquest programa IPI està dins del programa *Aprendre a aprendre*. Així, la identitat de l’IPI queda integrada dins de l’*Aprendre a aprendre*, i es considera que fan les mateixes tasques.

“L’Aprendre fa molt temps que hi és al barri, però amb el SIL potser fa només 2 anys que col·laborem, segurament gràcies a la Sònia, perquè és una persona que dinamitza, que ens ha vingut a veure, que s’ha preocupat per buscar informació. Ens va venir a buscar, i compartim usuaris, i inclús podem gestionar també ofertes“ (Entrevista grupal 4 entitats)

“También está el otro programa que está dentro del Aprender a Aprender que se llama IPI, que con otras chicas contratadas también hacían un poco esto“ (Entrevista grupal 7 entitats)

7.2. EL PROGRAMA EN L'ACTUALITAT

7.2.1. Valoracions extretes de fonts documentals

A. ESTRUCTURA I GESTIÓ ORGANITZATIVA

L'objectiu principal del programa *Aprendre a aprendre* és la capacització dels ciutadans i ciutadanes per a ser autònoms i eficaços en la recerca activa de feina i en la seva incorporació sociolaboral. Així, s'entén per autonomia la capacitat de gestionar efectivament la realitat personal, familiar, social i cultural en què està immersa la persona.

A partir d'aquí, no queda definit a les fonts documentals aportades quin és el **model teòric** que fonamenta el programa, i a partir del qual s'haurien de poder identificar tant la filosofia del mateix com les actuacions concretes en les diferents línies.

La **metodologia** del programa ve determinada per aquestes línies d'actuació que articulen la intervenció:

1. *Línia d'Atenció a la persona: entrevista individual i sessions grupals.* Aquesta línia té com a objectiu la capacització dels participants en el programa per a ser autònoms i eficaços en la recerca activa de feina i en la seva incorporació sociolaboral, i en aquest sentit, es faciliten les dades estadístiques de població atesa distribuïts per edats, col·lectius, origen cultural, nivell de formació, procedència, així com dades sobre processos d'inserció finalitzats i les seves categories, distribuïdes per sexe, edat, col·lectiu, i origen cultural.
2. *Línia d'Empresa.* Aquesta línia té com a objectiu obrir contactes amb empreses a fi de facilitar un millor accés dels participants en el programa al mercat de treball. Així, es presenten dades descriptives sobre els sectors de les empreses de nou contacte, que pretenen ser empreses que per proximitat geogràfica i/o per sector productiu més correspondència tinguin amb la població que atén el programa *Aprendre a aprendre*. Aquestes empreses integren una borsa d'empreses amigues i usuàries del programa, de la que no es detalla cap tipus d'informació addicional al respecte. També es fa especial incidència en la continuïtat de l'actuació

denominada “Tastet d’Oficis”, dissenyat el 2006, per acostar el sector empresarial a potencials treballadors d’aquestes empreses.

3. *Línia de Formació.* Aquesta línia té com a objectiu potenciar al màxim l’actualització de perfils professionals d’acord amb l’actual i futur mercat laboral. Les actuacions es concreten a través de la vessant de la formació pels usuaris del programa, formació per a futurs professionals, i formació per l’equip tècnic del programa. Se’ns presenten dades descriptives sobre els diferents sectors productius de preferència, així com les formacions rebudes pels diferents professionals del programa als territoris, i finalment les col·laboracions amb diferents institucions en convenis de pràctiques per formar futurs professionals.
4. *Línia de Territori.* Aquesta línia té com a objectiu potenciar i incentivar el desenvolupament social i econòmic del territori vinculat en l’entorn immediat de cada seu del programa. En aquest sentit, la realitat diferencia de cadascun dels 11 barris marca una diferenciada actuació del programa en cadascun d’ells, i en les relacions que s’estableixen amb les entitats, serveis i institucions dels barris. Les fonts documentals ens descriuen quines són aquestes entitats, serveis i institucions que poden estar presents als barris, així com el tipus de coordinació i actuació establertes. Es destaquen especialment les coordinacions amb els Plans de Desenvolupament Comunitari, i amb el programa Òmnia, ambdós iniciatives del Departament de Governació.

També relacionat amb la metodologia que segueix el programa, no s’ha trobat informació sobre com s’estableixen les relacions entre professionals i usuaris, ni tampoc com són les relacions entre els professionals del programa. Tanmateix, no s’especifiquen dades sobre el desenvolupament de les fases del programa, la qual cosa no facilita el conèixer si existeixen protocols d’actuació o un sistema de treball definit per a cadascun dels professionals que treballen amb els usuaris les diferents línies esmentades anteriorment. De la mateixa manera, tampoc s’indica informació sobre tècniques aplicades, ni instruments aplicats a nivell metodològic.

Sí que s’especifiquen diferents activitats realitzades en la línia de la intervenció global amb l’usuari, i que es concreten en:

- Realització de sessions als IES per facilitar la transició dels joves al mercat laboral
- El Tastet d'Oficis
- L'Espai Guiatge d'Inserció
- Revisió de materials i recursos didàctics
- Millora de la Plataforma sobre la que es treballava (recursos tecnològics)
- Formació específica per tècnics del programa
- Es continua desenvolupant les coordinacions amb Plans de Desenvolupament Comunitari.
- Realització del Projecte de Suport a l'Obtenció del Carnet de Conduir Consorci Badalona Sud.
- Jornades sobre Transicions Juvenils escola-treball (Tarragona)

En relació als **recursos tècnics** del programa, s'indica a les fonts documentals que l'aplicatiu informàtic sobre el que treballa el programa *Aprendre a aprendre* és el Lotus Notes, encara que no s'especifica com és aquest aplicatiu ni la seva estructura i gestió. Com a bases de dades utilitzen per una banda un arxiu Excel a on recullen totes les dades dels casals, i per l'altra plantilles-fitxa per entitats, plantilles pel registre de tallers, plantilles de supervisió de casos, i un registre pel taller Job Club.

Com a eines telemàtiques, el programa va dissenyar l'any 2005 l'eina d'intervenció de l'Espai Guiatge d'Inserció, que ja hem esmentat amb anterioritat, el qual facilita als tècnics del programa *Aprendre a aprendre* realitzar una orientació on-line amb l'objectiu d'ajudar als participants inscrits a millorar la seva candidatura per a una òptima inserció dins el mercat actual. No s'especifica si hi ha alguna documentació de suport per aquests recursos.

En referència als **recursos humans** del programa, l'equip tècnic està format per 20 tècnics d'inserció, 3 dels quals realitzen tasques de coordinació. La titulació d'aquests, o la formació especialitzada per aquestes tasques, no ve referenciada a les fonts. Tanmateix, no es pot saber tampoc quina és la distribució dels tècnics per territori, ni la seva mobilitat, ni si hi ha cap tipus d'especialització en funció de les línies. Les relacions que es poden establir interlínies en el programa (protocols, eines, tècnics implicats...) tampoc venen referenciades.

Indicar també que ni es troba informació dels **recursos materials** amb els que compta el programa per desenvolupar les seves activitats, ni del **sistema d'avaluació** que s'estableix (procediments, instruments i agents).

B. INCIDÈNCIA DEL PROGRAMA

Per tal de valorar la incidència del programa **en els barris** a on s'aplica, s'han establert dos criteris d'anàlisi: incidència en els usuaris, i incidència en la xarxa empresarial.

En referència a la incidència del programa *Aprendre a aprendre* en els usuaris, les fonts documentals faciliten dades estadístiques i anàlisi descriptiu de les mateixes sobre els processos d'inserció finalitzats, a partir dels quals es podria inferir quins són els resultats i la incidència en els usuaris de les actuacions realitzades.

A les fonts documentals es fa una categorització d'aquests processos d'inserció finalitzats en funció de diferents categories com poden ser inserció contractual (≥ 3 mesos), fi procés d'inserció, economia informal, absentisme, inserció contractual (≤ 3 mesos), altres, formació, i derivació. Els resultats han estat analitzats per sexe, per edat, per col·lectiu, i per origen cultural. Finalment, es presenta una síntesi de finalitzacions que permet classificar totes aquestes categories en funció de si són positives, negatives, i neutres. Aquesta informació permet observar que el 83,85% de les finalitzacions són positives, del que es desprèn que aquest percentatge d'usuaris han millorat la seva situació sociolaboral respecte a la seva situació inicial. Aquestes finalitzacions positives aglutinen les categories de contractació, ocupació o economia informal, formació, derivació i fi procés. Les finalitzacions neutres i negatives suposen el 16,15% restant.

En relació a la incidència del programa en la xarxa empresarial, s'han analitzat les dades referents als resultats de la línia empresa en els territoris a on s'aplica el programa *Aprendre a aprendre*, per tal d'intentar inferir aquest impacte en la xarxa.

Així, es presenten dades estadístiques referents als sectors de les empreses de nou contacte, en què destaca majoritàriament el sector de la neteja (20,19%), sector serveis (18,25%) i hosteleria i restauració (9,73%), sobre el total de 411 nous contactes realitzats el 2007. Tot i que s'afirma que es fomenta el contacte amb empreses que per proximitat geogràfica i/o sector per sector productiu més correspondència mostren amb la població que s'atén en el programa, no es mostren dades de la territorialitat d'aquestes empreses, amb la qual cosa no es pot identificar si l'impacte és als barris del programa o fora, i el nivell d'aquest impacte.

Caldria destacar també l'activitat del Tastet d'Oficis, que va ser iniciada el 2006 per incrementar la necessitat de la població atesa de conèixer de forma real la diversitat de llocs de treball i tipus d'empresa. Sobre aquesta activitat es facilita un informe específic que recull tant les visites realitzades i el nombre d'usuaris participants, com la justificació del perquè s'ha reduït el nombre de tastets realitzat respecte el primer any d'aplicació. Però no es localitza informació referent a si aquesta activitat ha assolit l'objectiu de millorar les competències dels usuaris en relació a la seva inserció (hàbits de comportament, de comunicació, higiene...), ni de com és el retorn d'aquesta possible millora dels usuaris en les empreses visitades.

7.2.2. Valoracions dels administradors del programa

A. ESTRUCTURA

En aquest apartat s'analitzen totes aquelles informacions que ajuden a entendre i valorar l'estructura interna del programa *Aprendre a aprendre*: el seu origen com a programa, els canvis que s'han incorporat en la seva estructura i el model teòric que el fonamenta, que el portin a aconseguir la prevenció i pal·liació de l'exclusió social i laboral de la població més vulnerable i amb majors dificultats per accedir i mantenir-se en el mercat de treball, intentant promoure la seva autonomia personal i laboral. Un mercat laboral canviant i l'aparició de nous col·lectius en els diferents contextos on es desenvolupa el programa, fa pensar que la seva estructura ha anat variant per tal d'adaptar-se a aquests dos elements (usuaris i mercat laboral).

Hi ha la impressió que la estructura i activitats no han canviat des dels seus inicis. Mentre que si que s'observa algun canvi en el procés avaluatiu que es realitza des de dins del programa, definint els objectius per tal de poder ser avaluats o planificant sessions de seguiment. Es tracta de reajustaments en el procés de seguiment, tal i com expliciten les administradores del programa, però no es refereixen a canvis importants en l'estructura i desenvolupament del mateix.

"...intueixo que porten molt temps fent el mateix, per molt que s'han fet esforços d'anar reorientant"
(Entrevista Administració)

"Vam incorporar línies però per tot el treball que féssim ja hi havia definits objectius però eren poc mesurables" (Entrevista Administradora 1)

"A dia d'avui sí podem parlar de rigor en el seguiment i en les dades, i això s'ha anat fent mica en mica, per això hi ha canvis en el programa que no es veuen des de fora perquè són molt de dintre." (Entrevista Administradora 1)

Des del punt de vista de les administradores del programa, segueix essent el territori el tret que diferencia a *l'Aprendre a aprendre* d'altres iniciatives. Tret que ha estat des dels seus inicis.

"Aquesta especificitat és la nostra, que és el territori el que encara defineix, encara que ara sigui més flexible, és universal per tots els col·lectius que hi hagi, i intentem estar molt coordinats en el barri; són aquests 3 coses les que ens diferencien d'altres programes." (Entrevista Administradora 2)

La estructura del programa sembla que apareix a partir d'altres programes que es desenvolupaven a CIREM, i que en els seus inicis era difícil diferenciar-lo dels IOROS i, més endavant dels IPI's, tal i com confirmen les administradores del programa. Fins i tot, actualment les mateixes administradores afirmen que quan en un territori conviuen els dos programes (que són de la Fundació FIAS) *l'Aprendre a aprendre* perd la seva identitat. El programa perd definició en el territori que comparteix espai amb d'altres programes que gestiona la Fundació.

"L'Aprendre és d'alguna manera l'aplicació d'un model dissenyat des de CIREM." (Entrevista Administradora 2)

"...el primer programa diguem que tenia FIAS, va ser el de l'Aprendre." (Entrevista Administradora 2)

"També fem un programa a FIAS a la línia d'inserció que és el programa IPI, que és subvencionat pel Departament de Treball, un programa que és independent, el personal també és diferent, registre diferent i tot és diferent, però compartim el territori. Com que compartim territori, nosaltres pensem que aquí l'Aprendre a Aprendre salta, i ja no és Aprendre a Aprendre sinó que és visió línia d'inserció FIAS." (Entrevista Administradora 1)

"...els nostres tècnics ja no saben què són, són IPI o són Aprendre, i calia diferenciar i definir bé els programes, perquè el programa IORO és un programa que ve tot molt pautat, i això feia mal a l'Aprendre, perquè el saber fer de l'Aprendre s'anava desvirtuant amb això". (Entrevista Administradora 2)

En relació a la valoració d'ambdós programes, sembla que l'IPI en algunes ocasions complementa l'Aprendre, però en d'altres absorbeix més usuaris.

"Com que l'IPI el fem també en el territori com a complement de l'Aprendre a Aprendre" (Entrevista Administradora 1)

"Al principi és l'Aprendre qui obre la porta a l'IPI, però després d'un any de treball és l'IPI qui té més contacte que l'Aprendre." (Entrevista Administradora 1)

Les administradores del programa no ofereixen gaire informació sobre el model que inspira i fonamenta teòricament el programa, la única cosa que expliquen és que es tracte d'un model sistèmic.

“...sembla bé un model teòric sistèmic, i a partir d'aquí junt amb l'objectiu d'arribar a la persona i ser nosaltres els que ens apropem a l'entorn d'exclusió.” (Entrevista Administradora 1)

Un dels canvis estructurals del programa gira en torn al nou perfil d'usuaris que ha d'atendre: immigrants extracomunitaris sense papers que consolida el fet que el programa tingui en la seva estructura una vessant social, però això, dificulta, segons les administradores del programa, l'avaluació que el Departament de Governació (Secretaria d'Acció Social i Ciutadania) pot realitzar de l'*Aprendre a aprendre*:

“Orientar-los i explicar-los com funciona el mercat laboral fa parar una mica el cop. Si fas això, no fas inserció, però si se't valora per fer inserció, llavors aquesta gent t'està traient punts, per entendre'ns. Això és una dicotomia que tenim. Ara mateix tenim un 60% d'immigrants, i d'aquests no tots tenen papers, i nosaltres som un servei públics per ajudar a la gent, i per nosaltres pot ser una debilitat perquè és dir “com ens definim com a projecte?” (Entrevista Administradora 2)

“En teoria l'Aprendre no s'ha de ficar en aquest mercat, però llavors fem o no fem? I al final fem el que podem.” (Entrevista Administradora 2)

B. GESTIÓ ORGANITZATIVA

La gestió organitzativa del programa ofereix una visió sobre com es gestiona la qualitat del “Aprendre” per anar introduint les millores pertinents, quines eines i processos de control s'utilitzen, com s'analitza la informació i com s'apliquen les millores, tanmateix el sistema relacional ens oferirà informació important sobre com des dels diferents implicats es gestiona tota la informació per tal d'introduir millores en el programa.

Quan ens preguntem per quins són els **mecanismes de control** de totes les accions que es desenvolupen en el programa. En aquest sentit, destaca la valoració de la pròpia Administració: no s'ha realitzat un seguiment acurat del programa. Aquesta sensació també es manifesta en les administradores del programa que confirmen que l'Administració té un gran desconeixement del que es fa des d'ell.

“...volia destacar el paper de l'Administració des d'un inici, aquest donar-li importància al principi, i després aquest abandonament, fruit segurament d'haver prioritzat altres coses, i amb aquesta capacitat de l'Administració de dir “si es prioritzen altres coses, deixem de fer”.” (Entrevista Administració)

“Va haver-hi un temps amb tota l'empenta del programa que hi estic jo, quan una mica s'acaba l'època del “Posa't a punt” el programa queda arraconat, casi que es pot dir que ningú li fa el seguiment i jo estic “bolcada” casi al 100% per l'Òmnia i jo no porto el programa, es porta es podria dir des dels Caps, i aquests porten mil coses i l'únic que fan és omplir papers, sempre amb la por per part de FIAS de si es renovaria o no es renovaria, i inclús són èpoques que clamen per un programa útil.” (Entrevista Administració)

“A vegades, dins de la casa de la Gene, deu sonar encara algú que diu “però l'Aprenere a Aprenere és nostre?”, “sí, l'Aprenere és vostre!”.” (Entrevista Administradora 1)

“Abans estava més lligat des del Departament, el veien més com un programa d'ells, però ara em preocupa, primer perquè els que estan ara ja no saben res del programa, i això passa, i no hi ha una propaganda o difusió institucionalment parlant des de la Generalitat.” (Entrevista Administradora 2)

El procés de control ha anat canviant des dels inicis del programa, si bé al principi sembla que no hi havia un sistematisme en l'avaluació, s'han anat introduït millores en l'avaluació per tal de dur un control més acurat de la consecució dels objectius que es proposen. Es realitzen reunions periòdiques de control per tal d'anar reajustant tot el procés d'intervenció.

“Al principi, al procés avaluatiu li dèiem “mecanismes de valoració i de qualitat”. Al principi no hi havia pràcticament, com que estàvem començant, tot el que fèiem era sempre anar a més, amb lo qual sempre estava millor. El programa s'estava implantant als territoris, i si el primer any havies fet 50 persones, el segon any havies fet 60 i ja era millor que l'any passat.” (Entrevista Administradora 1)

“Vam incorporar línies però per tot el treball que féssim ja hi havia definits objectius però eren poc mesurables” (Entrevista Administradora 1)

“A dia d'avui sí podem parlar de rigor en el seguiment i en les dades, i això s'ha anat fent mica en mica...” (Entrevista Administradora 1)

“Les reunions de seguiment són amb els 3 caps, o 4 perquè l'empresa va una mica diferent, i cada 15 dies fem reunions de seguiment de continguts, de metodologies, de fixar coses.” (Entrevista Administradora 2)

“...supervisió de casos com a avaluació perquè en principi és un espai lliure, de suport al tècnic, d'aprenentatge, de compartir, i per tant no és un espai d'avaluació en el sentit de fiscalitzar i tal, però sí que permet anar garantint un mínim de qualitat, un mínim de metodologia compartida, i una marca “Aprenere”, per tant per mi sí es un sistema continu d'avaluació.” (Entrevista Administradora 1)

“...els objectius; ens anem marcant uns objectius mensuals i anuals que es revisen mensualment i es tanquen semestralment. Cada sis mesos, un cop passat mig any es valora com preveus, al mateix ritme, el projecte a finals d'any, i es reajusta si és necessari. La idea és a mig any fer un “parón” y projectar a finals d'any. Això és una altra mesura d'avaluació contínua per garantir la qualitat.” (Entrevista Administradora 1)

Un dels elements que necessàriament requereix un seguiment i control són els **abandonaments que es produeixen en el programa**. L'Administració desconeix aquest aspecte, mentre que les administradores del *Aprendre a aprendre* manifesten que en els inicis estaven més controlats que en l'actualitat atès el volum d'usuaris amb el que es treballa en aquests moments i la complexitat del mercat laboral.

"L'Administració no té cap percepció sobre això." (Entrevista Administració)

"A dia d'avui no et dóna temps d'assabentar-te; o sigui que saps que no ha vingut però no et dóna temps de saber qui és perquè el volum que maneguem avui dia és força elevat i la complexitat que us deia de la disparitat de feines que fa un tècnic també." (Entrevista Administradora 1)

Una de les administradores del programa té la sensació que els abandonaments han anat disminuint des del 2006.

"...perquè va haver-hi un moment que teníem tant volum de feina que la gent no venia i no sabíem per què." (Entrevista Administradora 1)

"Crec que els 2 últims anys hem anat reduint." (Entrevista Administradora 1)

Des de l'administració del programa es confirma que és un tema que cal treballar i que no tenen resolts.

"És un tema que no tenim resolt perquè desapareixen, i què fas? Els mòbils te'ls canvien..." (Entrevista Administradora 2)

Quan es valoren els **recursos humans** destaca com a tret diferencial del programa la no especialització dels tècnics en cadascuna de les línees, el tècnic d'inserció "aprendre" es caracteritza per ser un professional vinculat a un territori, que coneix els recursos i sap gestionar ofertes de feina i formació per a cadascun dels usuaris que atén. Però potser el gran volum d'usuaris i la complexitat de la xarxa empresarial, d'entitats i serveis i els perfils d'usuaris que han d'atendre (amb mancances socials, laborals, personals, econòmiques, etc.) col·lapsa la seva tasca dinamitzadora i fonamentadora de l'autonomia de les persones que atenen, reduint-se a atendre i satisfer demandes immediates.

"...una de les característiques que té el programa Aprendre a Aprendre és que no pretenem que cada tècnic s'especialitzi en una cosa com a que tots coneguem bastant tot (territori, empresa, formació...) perquè quan et ve una persona has de tenir una visió global, i has de saber com a professional tot el

marc de recursos i oportunitats, en quin moment, ara, al 2008 es troba el mercat de treball, la formació, el territori... per donar-li a aquella persona la informació més adequada i de la millor manera. No ho col·locaria en una línia sinó que tots es tècnics són totes les línies. (Entrevista Administradora 1)

Difícilment un tècnic itinerant entre diferents barris, dominarà el territori i podrà dinamitzar. En les memòries, quan es refereixen als usuaris que atén *l'Aprenere a aprendre* els defineix com a residents amb indicadors socials per sota de la mitjana del municipi al que pertanyen. Aquesta definició recolza la idea que el treball amb aquest col·lectiu requereix temps i dedicació per part dels tècnics d'inserció, que si atén a més d'un barri difícilment podrà dedicar el temps necessari a cada cas.

"A vegades, hi ha tècnics que estan a més d'un casal, alternen, a vegades dins de la mateixa zona, i a vegades en dos zones (això ens passa al voltant de Barcelona, i també tenim un tècnic que està a Reus i Tarragona). Per tant, mobilitat hi ha." (Entrevista Administradora 1)

Sobta que una de les administradores consideri adequat el **nombre de tècnics**, doncs si ens fixem en la població atesa (veure apartat 7.2.1: valoracions extretes de fonts documentals) i el nombre total de tècnics (veure annex nº 3: matriu d'anàlisi de les fonts documentals) la ràtio aproximada és de 280 usuaris/tècnic l'any 2007 (incloent als tres coordinadors territorials com a tècnics a jornada completa).

"Amb tot, els recursos humans estan força bé, compta amb molts tècnics, tots amb formació i experiència." (Entrevista Administradora 2)

Que el **tècnic sigui un referent** per al usuari, és altre dels aspectes que identifiquen a *l'Aprenere a aprendre*, doncs parteixen d'un tracte molt personalitzat, però aquest tret diferenciador pot arribar a convertir-se en un problema quan el tècnic desapareix o marxa d'aquell territori.

"...el programa és antic, i ja hi ha molta gent que entra i és aquella tranquil·litat que quan entro per la porta em trobo als tècnics que conec i que potser fa dos anys també estaven, i això és un valor." (Entrevista Administradora 1)

"Si el que pretenem fer és un treball de transformació, que és el que penso que pretén fer l'Aprenere a Aprenere a diferència d'un altre projecte d'inserció, que són transformacions internes que permetin col·locar-te a tu front al món i front el mercat de treball d'una altra manera, penso que va molt bé que la persona que fa d'interlocutor sigui el mateix." (Entrevista Administradora 1)

Un altre element a considerar en la gestió organitzativa és el **sistema relacional**, tant entre els propis professionals del programa com amb d'altres externs. De les entrevistes amb les administradores es desprèn que han hagut intents per fer coses conjuntes, però que moltes

vegades no s'ha arribat a desenvolupar cap acció amb d'altres professionals. Mentre que si que es desenvolupen reunions periòdiques de coordinació entre el personal del programa.

"S'ha intentat tècnicament, amb tècnics de la Direcció General, amb tècnics de territori, amb tècnics del programa, de trobar vinculacions, i gràcies a aquests intents a nivell tècnic han sortit coses guapes, com tot el tema on-line..." (Entrevista Administració)

"...i a dintre a la Direcció, a nivell de coordinació entre Fundació FIAS, Direcció General, responsables de l'Òmnia, responsables de Plans, i mirar-ho, i a més és que a aquest nivell poden sortir coses en comú per fer, i no s'ha fet, i no s'ha treballat mai." (Entrevista Administració)

"...el que fem és que ens trobem quinzenalment en reunions de coordinació, mensualment en reunions de supervisió de casos, i trimestralment o bimensualment (en funció de com cau l'any) amb reunions d'equips de tots a la Fundació FIAS." (Entrevista Administradora 1)

En relació als **recursos materials i d'altres recursos** que s'utilitzen per desenvolupar cadascuna de les accions del programa, torna a mostrar-se un desconeixement per part de l'Administració. Mentre que les administradores del propi programa valoren com a negatiu l'equipament informàtic dels casals, no disposar de les sales sempre que es necessiten on s'ubica l'*Aprendre a aprendre* i no comptar amb recursos econòmics per actualitzar el hardware informàtic, però destaquen el programa Lotus Notes per a la gestió de les accions del programa i la creació de l'Espai Guiatge com una eina d'orientació on-line.

"...des de l'Administració s'ha deixat una mica que el programa el porti la Fundació, s'ha fet molt poc seguiment i molt poc control, i la Fundació ha anat treballant i ha anat creixent en recursos i ha anat muntant recursos a la zona, però jo no sé si aquests són els recursos que haurien de ser des de la visió de l'Administració, o haurien de ser uns altres." (Entrevista Administració)

"La ubicació és bona perquè estar als casals cívics facilita la relació amb la resta d'entitats. El problema és que hi ha casals molt "cutres" a nivell material, i no estan en condicions. Jo aquí tinc un problema que no sé com resoldre'l, perquè els tècnics es queixen perquè si la cadira no està en condicions, o la taula... però és que allò no és de la Fundació, llavors jo no sé ni si em deixarien canviar el mobiliari, i si em toca a mi. Igual passa amb el tema d'informàtica, que les connexions són seves, però arriba un moment que al final vam fer nosaltres inversió perquè no anaven bé les connexions dels casals. Com podem nosaltres centralitzar aquí les dades quan hi ha una línia telefònica que és la mateixa del casal? És impossible, però és un cost afegit que hem tingut últimament, i ens hem fet càrrec nosaltres, i hem posat ADSL." (Entrevista Administradora 2)

"...no poder disposar de les sales quan tu vols." (Entrevista Administradora 1)
Els ordinadors que tenim no són del casal, sinó que són del programa, i són molts punts el programa, i no surten els números per anar-ho actualitzant. (Entrevista Administradora 1)

"Un dels inconvenients que tens al no estar en un equipament com el teu és que depens de si tenen router o ADSL..." (Entrevista Administradora 1)

"...es va arribar a fer l'Espai-Guiatge, que és un suport informàtic, pensat per l'Aprendre, però que s'ha creat des de la línia TIC, i amb coordinació nostra." (Entrevista Administradora 2)

“...un programa informàtic (Lotus), que també ens serveix com a eina diagnòstica que dóna suport al tècnic i ens serveix com a base de dades i d'enregistrament, les tres funcions.” (Entrevista Administradora 1)

“...vam fer el programa Lotus, que és una eina informàtica molt vàlida per gestió, però té 10 anys, i els informàtics ens han dit que el tirem i agafem un nou.” (Entrevista Administradora 2)

C. DIFUSIÓ DEL PROGRAMA

Les accions de promoció i difusió del programa d'inserció sociolaboral són molt importants per arribar a tot el col·lectiu i per tal que es puguin valorar les accions que s'estan desenvolupant per tal de prendre les decisions de continuïtat, reajustament o finalització del programa. Tot i que des de les administradores del programa es reconeix que *l'Aprenre a aprendre* té molta repercussió en el territori, en alguns barris no arriba a tothom.

“És un programa que tenen ells, i jo crec que això sí que es fa, que el Casal visualitza l'Aprenre, lo que no visualitza a nivell de la Conselleria potser des del Casal sí que es visualitza l'Aprenre, perquè és un servei amb molta repercussió al territori.” (Entrevista Administradora 2)

“...l'objectiu és que la gent que ho necessita sap a on ha d'anar, i encara hi ha gent en els barris que no sap a on anar.” (Entrevista Administradora 1)

“La difusió és bona, sí, però penso que la gent ens podria conèixer millor, perquè crec que hi ha gent que encara necessita el recurs i no sap on trobar-lo.” (Entrevista Administradora 1)

La via que més utilitzada és el “boca orella”, també es fa difusió a través de xerrades, contactes amb entitats i serveis dels barris, conferències, etc.

“La difusió bàsica, la més important, no requereix gens d'esforç específic, només el de la feina diària, i és el “boca a boca”. (Entrevista Administradora 1)

“...contactem i fem difusió a les entitats del territori en què treballem, amb els teus usuaris que venen directament i del casal, i amb els teus derivants: treballadors socials, associacions de veïns, la farmàcia...” (Entrevista Administradora 1)

“Un altre nivell de difusió es a premsa, mitjans de comunicació locals.” (Entrevista Administradora 1)

“També fem difusió a través de xerrades, conferències, col·laboracions amb alguna universitat, a vegades estem a fires, ja siguin locals o d'àmbit autonòmic.” (Entrevista Administradora 1)

Destaca el desconeixement per part del Departament de Governació (Secretaria d'Acció Social i Ciutadania) del que es fa i representa el programa en els diferents barris on s'està desenvolupant.

Un desconeixement que ha anat augmentant en el temps. Pel que s'afirma en les entrevistes hi ha hagut una gradual i progressiva desconexió del programa per part del Departament.

"Penso que la poca difusió que s'ha fet també s'ha fet des de la Fundació, per lo tant inclús ha quedat poc reflectit el paper que juga l'Administració en tot això." (Entrevista Administració)

"Abans estava més lligat des del Departament, el veien més com un programa d'ells, però ara em preocupa, primer perquè els que estan ara ja no saben res del programa, i això passa, i no hi ha una propaganda o difusió institucionalment parlant des de la Generalitat." (Entrevista Administradora 2)

"Potser les línies que et valoraria menys serien les línies de formació i la d'empresa, però per desconexença." (Entrevista Administració)

"Jo ara, en l'actualitat, les línies no les conec tant a fons... S'ha pagat, i s'ha estat fent, s'han presentat les memòries i ja està." (Entrevista Administració)

"És un programa que la Generalitat aposta molts diners, i quan diu que és car se li ha de dir que és veritat, però fa molts serveis." (Entrevista Administradora 2)

"Llavors el que per mi no ha funcionat és que jo puc coordinar molt bé en el territori, puc fer unes coses molt bones, jo crec que des de la seu central no es visualitza, no es sap." (Entrevista Administració)

"Abans estava més lligat des del Departament, el veien més com un programa d'ells, però ara em preocupa, primer perquè els que estan ara ja no saben res del programa, i això passa, i no hi ha una propaganda o difusió institucionalment parlant des de la Generalitat." (Entrevista Administradora 2)

"A nivell de la pròpia Conselleria no saben, ni han visitat mai un Aprendre, ni saben quines accions fan, i tot això no arriba. A vegades hem pensat en explicar-los-hi, i fas una sessió a l'any com a molt, amb el secretari o el director general que t'escolta, i molt bé, molt bé, fins l'any que ve. Això és feble." (Entrevista Administradora 2)

D. INCIDÈNCIA DEL PROGRAMA

Per tal de conèixer quina és la percepció des de l'Administració i les administradores del programa sobre com està incidint *l'Aprendre a aprendre* en els territoris i en els propis usuaris a nivell de propiciar la seva autonomia sociolaboral, cal tenir en compte què està aconseguint en els usuaris en termes d'inserció i com es reflecteixen aquestes dades. En aquest sentit el fet que el programa pretengui treballar tant la part social com la laboral pot fer que la incidència es valori amb diferents criteris tal i com es desprèn de les entrevistes realitzades. Així, quan es té en compte la tasca social que realitza, les valoracions que se'n desprenen són força positives, tant des de l'Administració com des de les pròpies administradores del programa:

“És un programa que treballa bé, que els resultats que té en inserció són bons.” (Entrevista Administradora 2)

“Se li ha fet tot aquest circuit i treball d'empleabilitat de trobar una mica què has de fer tu amb la teva vida, a fer alguna formació i acabar tenint contractes encara que siguin esporàdics d'aquella feina que la persona quan va arribar allà no sabia ni què volia ser, doncs per mi s'ha fet una tasca boníssima, i a lo millor no entra en el paquet que a l'Administració diem “insertats laborals”. (Entrevista Administració)

“Són processos més llargs, i és per això que es veu una davallada de números, que no és molt significativa (pot davallar uns 1.500). Actualment s'està treballant amb una població que té un perfil més d'exclusió, i això és important en quant a objectius.” (Entrevista Administradora 1)

“...però potser darrera hi ha una tasca molt gran de la part social, que és el primer pas per la inserció laboral i té una utilitat molt important, i jo penso que això s'ha fet amb un nivell alt.” (Entrevista Administració)

“També hi ha un punt feble que no sé si l'hauria de comentar o no... estem una mica en terreny de ningú amb dos aspectes. Amb un aspecte és perquè som inserció socio-laboral; llavors som social o som laboral? ... Llavors a vegades uns diuen que ets social i altres laboral i això no tindria més importància si d'això no depenguessin els diners que hi ha, i que et permeten finançar el projecte.” (Entrevista Administradora 1)

El problema esdevé quan es valora la incidència del programa a partir de les insercions aconseguides, en aquest moment sembla que la valoració que se'n fa d'aquests resultats és negativa en relació als recursos econòmics destinats al mateix.

“...entenent la inserció més a nivell general, des del que troba feina, o el que s'ha re col·locat a un curs de formació, s'ha fet una bona tasca d'inserció, que no és tant com els números absoluts que pots tenir en una memòria de dir “inserció laboral” que ells compten la persona amb un contracte superior a 3 mesos.” (Entrevista Administració)

“L'Administració diu que és un programa que li costa molts diners i el rendibilitza poquíssim, és cert, no el rendibilitza gens.” (Entrevista Administració)

“L'Administració valora que les insercions són baixes, perquè ho veu a les memòries.” (Entrevista Administració)

“Orientar-los i explicar-los com funciona el mercat laboral fa parar una mica el cop. Si fas això, no fas inserció, però si se't valora per fer inserció, llavors aquesta gent t'està traient punts, per entendre'ns. Això és una dicotomia que tenim. Ara mateix tenim un 60% d'immigrants, i d'aquests no tots tenen papers, i nosaltres som un servei públics per ajudar a la gent, i per nosaltres pot ser una debilitat perquè és dir “com ens definim com a projecte?” (Entrevista Administradora 2)

Tot i això, es pot valorar com a positiva la seva incidència de l'Aprenere a aprendre pel fet que atén a un tipus de població amb unes necessitats concretes a les que, segons les administradores del programa dona resposta.

“... hi ha uns usuaris que tenen unes necessitats, i és un programa que ha de fer aquestes funcions.” (Entrevista Administració)

“Hi ha un símptoma i és que els usuaris que tenim en un any, la gent que passa, de 5.000 potser 1.000 són gent que ja han vingut a l'Aprenere alguna vegada, i això vol dir que d'alguna manera han trobat el que buscaven.. (Entrevista Administradora 2)

“Llavors l'argument és “em costa molts diners, no el rendibilitzo, doncs ho trec”. I jo dic que no, perquè hi ha uns usuaris que tenen unes necessitats, i és un programa que ha de fer aquestes funcions. Ara, evidentment, l'Administració i políticament no li treu cap rendiment, i és dels que li costen més diners.” (Entrevista Administració)

“Les accions del programa podrien ser més diverses, però encara l'avaluació passa pels números; la valoració final “quants usuaris heu fet aquest any?” “tants”, “ah”, i jo ho entenc perquè és la dada objectiva a la que et pots agafar... Interlínies podríem treballar més si no tinguéssim aquesta pressió numèrica que entenc que hi ha de ser, però hauríem de trobar un consens.” (Entrevista Administradora 1)

És important destacar la percepció que tenen des de l'administració del programa vers els suport i confiança per part del Departament de Governació i Administracions Públiques que és força contradictori.

“Ser un projecte prou flexible i que té la confiança de la Generalitat penso que és un punt fort del projecte perquè li dóna solidesa, <empaquetat>.” (Entrevista Administradora 1)

“... el gran punt feble és que l'Administració no ha sabut, i no sé si en sabrà, treure-li profit.” (Entrevista Administració)

“Ara, evidentment, l'Administració i políticament no li treu cap rendiment, i és dels que li costen més diners.” (Entrevista Administració)

E. PROSPECTIVA

La previsió del futur d'un programa que ha de satisfer necessitats sociolaborals és un element imprescindible per tal de poder adaptar-se als contextos, entorns, situacions i nous perfils en els que és important imaginar possibles escenaris futurs per tal de planificar les accions necessàries per tal d'avançar-se a possibles problemes i partir de visions proactives més que reactives.

Les informacions recollides en les entrevistes perfilen un futur i unes accions totalment diferents segons els interlocutors procedeixin de l'Administració o del propi programa, així, el futur del programa vist des dels ulls de l'Administració és que aquest està a punt de finalitzar, que cal reconduir i necessàriament cal prendre decisions.

"...sí que el veig que s'està acabant, tot i que té un públic i funciona, s'està acabant." (Entrevista Administració)

"...o reconduïm el programa per treure'n profit, o aquest programa s'està morint, té la seva validesa, però s'està morint per inèrcia de l'Administració." (Entrevista Administració)

"...el que ha de fer l'Administració és prendre decisions, i el problema és que no les pren, i ho deixa aparcat sense fer res." (Entrevista Administració)

Una de les coses en les que hi ha coincidència és en l'existència d'un **perfil tipus d'usuari** que no desapareixerà fàcilment, amb el que cal treballar i pel que no hi ha gaires serveis que facin tasques d'inserció sociolaboral per millorar la seva situació.

"I jo dic que no, perquè hi ha uns usuaris que tenen unes necessitats, i és un programa que ha de fer aquestes funcions." (Entrevista Administració)

"...com el tema d'immigració... gent sense papers, què fem els atenem o no? No trobaran feina... En un moment donat la pròpia Administració ens va dir "fes el que puguis", que no sé si això es pot dir, i això en el fons pot ser que al final ho sapiguem resoldre, però és un repte que tenim, una realitat nova que ratlla la il·legalitat, perquè estic atenent a uns immigrants que no tenen papers i llavors si els busquem treball serà sense papers... És un punt que em preocupa de cara a un futur, per saber com el tractem." (Entrevista Administradora 2)

"...què passaria si s'acabés l'Aprenere, jo penso que hi ha uns col·lectius que quedarien totalment desatesos, perquè no arriben a segons què. Jo crec que hi ha un buit molt important que crec l'estem reparant nosaltres." (Entrevista Administradora 2)

"...els col·lectius hi són, i jo penso que val la pena analitzar les fórmules que fa temps que ho necessiten." (Entrevista Administració)

Els **escenaris futurs als que ha de donar resposta el programa** i que ens comenten les persones entrevistades passen per la creació d'un model d'intervenció, guanyar agilitat i lligar-se als Plans de Desenvolupament Comunitari, crear sistemes d'anàlisi dels col·lectius i treballar més a fons la línia d'empresa per tal de realitzar una bona prospecció empresarial

"A mi el que m'agradaria ara és tenir capacitat per fer uns <Apreners> més àgils, una mica el que estem intentant fer en 2 o 3 llocs, lligat a Plans o el que sigui, però que siguin més àgils i poder cada any o així anar canviant de lloc, i poder anar creant un model de manera d'intervenir, que és l'Aprenere, i que això pugui arribar a més gent." (Entrevista Administradora 2)

"També darrerament, amb la idea de què es volia fer un Aprenere molt més localitzat, que pogués ser mòbil en un barri i en un altre, i menys estable." (Entrevista Administradora 2)

"...si jo pogués delegar algunes funcions a algun coordinador podria pensar alguna estratègia en empresa per tots els tècnics." (Entrevista Administradora 1)

"Posar algú en la línia empresa seria posar-lo en la línia en el nivell de pensar estratègies o lligar convenis, o fer altres tipus d'actuacions, a nivell d'ofertes de selecció, contactes..." (Entrevista Administradora 1)

F. PUNTS FORTS I FEBLES DEL PROGRAMA.

La reflexió sobre els punts forts i febles del programa ens ofereix un petit retrat d'allò que cal potenciar i aquells aspectes sobre els que es necessari reflexionar per reajustar, canviar o eliminar. Així, destaca com a punt fort el paper dels tècnics dins dels territoris, la seva preparació i el coneixement que és té del barri on s'actua.

Penso que punts forts és, per mi, amb canvis, però encara és viable, perquè la fórmula és bona, i els tècnics que hi ha són tècnics que poden jugar un paper important en els territoris, amb altres programes que també porta l'Administració. (Entrevista Administració)

l'equip humà en aquests moments és fort, està ben preparat. (Entrevista Administradora 1)

També que estem a Casals, que tenim una bona implantació al territori i el coneixem, i per tant és relativament fàcil poder anar-nos adaptant les diferents situacions perquè coneixes el territori i el vius, amb lo qual és com un diàleg amb el territori, població i amb els recursos (Entrevista Administradora 1)

"...estem tots connectats per un programa informàtic, el Lotus Notes, i per tant tenim bases de dades comuns i actuem molt sovint com a únic servei." (Entrevista Administradora 1)

"...la idea aquesta de la territorialitat, encara que ara no és tant estricta com abans." (Entrevista Administradora 2)

Tot i que la preparació i el treball dels recursos humans és considerat com un aspecte positiu i que té incidència en el programa, la manca de personal i de recursos són punts febles del programa, així com la indefinició de l'objectiu últim del programa: la inserció sociolaboral.

"...el tema de dotació de personal i material, en quant als ordinadors, inclús podríem millorar si disposéssim dels recursos de l'eina informàtica." (Entrevista Administradora 1)

"També hi ha un punt feble que no sé si l'hauria de comentar o no... estem una mica en terreny de ningú amb dos aspectes. Amb un aspecte és perquè som inserció socio-laboral; llavors som social o som laboral?" (Entrevista Administradora 1)

7.2.3. Valoracions dels coordinadors territorials del programa

A. ESTRUCTURA.

La informació que ens ofereixen els coordinadors territorials del programa referent a l'estructura del mateix giren en torn a: les quatre línies i els canvis que s'han incorporat en la seva estructura, el model teòric que el fonamenta, estructurar-se com a un servei integrat i els nous perfils amb els que treballa.

La estructura del programa a través de línies sembla que esta molt consolidada i equilibrada, però han evolucionat al llarg del temps incloent canvis a partir de la introducció de les TIC tant per la seva gestió com pel treball amb els usuaris. S'intueix certa vinculació entre algunes de les línies tot i que no hi ha una especificació clara i detallada d'aquesta.

"...vetllem molt per mantenir les 4 línies en nivell molt equilibrat; entenem que per treballar amb usuaris com els que treballem; la línia de formació ha d'estar molt actualitzada, gent que ve una miqueta més autònoma vol ofertes de feina, perquè no necessita tant orientació sinó més oferta; la del territori que us acabo de dir, i la dels usuaris intentar que l'usuari no marxi sense una resposta." (Entrevista Coordinador 1)

"Havia objectius del programa, la base o essència "usuari" i "línies" s'ha mantingut, encara que ha evolucionat molt. El fet que hi hagi protocol fa més fàcil parlar de qualitat i de control i seguiment. No tot ha de ser creatiu (Entrevista Coordinador 3)

comptem amb aquestes accions que no només per agilitzar la dinàmica del programa, sinó que a més afavorim una relació que va més enllà entre els nostres usuaris, però a més a més al mateix temps disposem de la possibilitat d'oferir a l'usuari un seguiment per equilibrar tota aquesta part social tan important que us deia." (Entrevista Coordinador 1)

"El que més m'agrada és que en el mateix programa puc estar intervenint en tots els àmbits que afecten a la inserció laboral de la persona. Que cada territori pugui gestionar-ho tot agilitza molt la feina." (Entrevista Coordinador 3)

"Es compagina amb la intervenció grupal, paral·lelament a la orientació a mida". (Entrevista Coordinador 3)

"El taller de candidatura està lligat amb la línia d'empresa." (Entrevista Coordinador 3)

"No hi ha una relació directa entre la línia empresa i formació; no està ben lligada. Quan hi ha vinculacions, la gestió és flexible, i la fan els propis tècnics." (Entrevista Coordinador 3)

Sembla que la estructura i activitats no han canviat massa, els únics canvis als que s'ha fet referència són els anteriorment mencionats (incorporació de les TIC), o en la gestió de recursos per a la població nouvinguda o la introducció de programes informàtics per realitzar controls de dades d'inserció. Es fa menció de canvis a nivell organitzatiu i estructural, però no en els objectius del programa.

"En aquell moment buscàvem eines per treballar per exemple amb la població d'ètnia, i ara és allò que dius "busco recursos per poder treballar tot el tema més cultural per la població nouvinguda". Això són canvis que s'han anat produint al llarg del temps, i que el programa s'han hagut de posar al dia." (Entrevista Coordinador 1)

"El programa ha evolucionat, i s'ha anat adaptant. Per exemple, no existien abans els tallers de recerca de feina per Internet, però amb l'entrada de les NNTT ha fet que el programa s'hagi anat reajustat. La incorporació de nous usuaris a provocat també canvis en el programa. La incorporació

del Lotus Notes també ha suposat avançar i millorar en la gestió del programa, i el control de les insercions, per exemple, s'ha informatitzat.” (Entrevista Coordinador 2)

“En general us diria la part social, l'enfocament des del marc teòric de l'Aprenre de no deixar de banda aquesta part social, i contemplar que si s'ha d'equilibrar la part social, o ajudar a l'usuari a equilibrar aquesta part social per posteriorment portar a terme una recerca de feina, contemplar-la “anem a ajudar-te a equilibrar o millorar aquesta part social” i paral·lelament o posteriorment ja treballarem el tema de la recerca. Això és positiu i comú per tots els territoris.” (Entrevista Coordinador 1)

Un dels coordinadors menciona que s'està definint el model de treball des d'una perspectiva molt més unitària i homogènia de les accions a desenvolupar, tot i que la concreció es realitzi en funció de cada barri.

“És un moment on s'estan definint moltes coses, i cada vegada s'està apostant, tot i la diferenciació del territori, per treballar de forma molt homogènia, tots els tècnics de l'Aprenre, i jo crec que des de la direcció i des de la coordinació s'està treballant molt, perquè és cert que cada punt després es caracteritza per la seva territorialitat i pels seus usuaris, però en principi s'aposta per un estil d'intervenció homogeni en tots els punts de l'Aprenre.” (Entrevista Coordinador 1)

Un dels trets identitaris del programa segons els coordinadors és l'accés directe que els usuaris poden fer d'aquest servei sempre que el necessitin, així com el seu perfil, tot i que en alguns punts sembla que apareix un nou tipus d'usuari amb més competències. Aquest fet ha de servir per introduir canvis en l'estructura del programa i en el marc conceptual (altre aspecte analitzat en aquest apartat).

“Aquest accés directe, i més la nostra població, que no hem d'oblidar que té unes competències professionals baixetes, amb la qual cosa l'accés tan directe els hi facilita molt.” (Entrevista Coordinador 1)

“Actualment s'ha incrementat molt el número de persones que ha trobat feina però volen millorar la feina. Jo penso que això és important perquè volen millorar la seva situació.” (Entrevista Coordinador 2)

Altre tret identificatiu del programa, segons els coordinadors, és l'atenció directa que proporciona el tècnic al usuari no només en la vessant laboral, sinó intentant satisfer altra tipus de necessitats de caràcter social i que afecten a la vida de les persones que estan atenent.

“Trobo que nivell d'orientació i inserció laboral es diferencia d'altres programes perquè acura molt l'actuació de l'usuari que té davant. Això és el que el diferencia dels altres programes.” (Entrevista Coordinador 3)

“...tenint un tret diferencial amb altres projectes o programes d'orientació laboral que hi ha en el territori que treballem, i és bàsicament el fet de tenir en compte tota aquesta besant social que en

els temps en què estem, i en els barris on estem ubicats, penso que la intervenció des del punt de vista de la orientació no pot deixar de banda aquest factor.” (Entrevista Coordinador 1)

“Trobo que nivell d'orientació i inserció laboral es diferencia d'altres programes perquè acura molt l'actuació de l'usuari que té davant. Això és el que el diferencia dels altres programes.” (Entrevista Coordinador 3)

“...la intervenció individual amb l'usuari, a partir de la demanda i mancances que ens presenten. No és el que es troba normalment en els serveis d'inserció habituals, tant a nivell general com territorial.” (Entrevista Coordinador 2)

Tot i que sembla que parteixin d'un model teòric unitari, les accions que es desenvolupen en els diferents territoris no són les mateixes.

“Tot i que tenim diferents accions dissenyades no tots els casals de tots els territoris fem les mateixes, perquè s'ajusten molt a la demanda que tenim de població. (Entrevista Coordinador 1)

La línia d'intervenció és unitària per tot el programa i tots els territoris. (Entrevista Coordinador 2)

Sembla no haver acord en quant a conceptes bàsics d'inserció o del model que fonamenta el programa; observem que un dels coordinadors ens parla d'un model interdisciplinari com a fonamentador del programa i no hi ha unanimitat en la utilització dels termes ocupabilitat i empleabilitat.

“El Model teòric és interdisciplinari.” (Entrevista Coordinador 2)

“Se'ls fa entrevista individual, on s'explica com és el programa, es fa un diagnòstic d'empleabilitat, i es desenvolupa l'acord de treball i l'itinerari. Se'l deriva a tallers en funció de la seva situació.” (Entrevista Coordinador 2)

“Això, en aquests moments està totalment consolidat, per lo que hi ha hagut una evolució, i tot el tema del concepte de la ocupabilitat, que llavors li dèiem empleabilitat, però sembla ser que el terme més correcte és ocupabilitat, jo crec que ara ja està molt ferm en la nostra forma de treballar, de tota la gent que està en el programa; ens ha servit per identificar i concretar molt més on estan els punts que més s'han de treballar de la nostra població.” (Entrevista Coordinador 1)

“El diagnòstic d'empleabilitat que usem amb l'usuari és l'adequat.” (Entrevista Coordinador 2)

Un altre aspecte diferenciador de l'estructura del programa, segons els coordinadors és el fet que el programa pugui treballar amb xarxa amb d'altres serveis del territori per compensar els dèficits o millorar altres aspectes de l'usuari que poden dificultar la seva inserció laboral.

“Té una visió global, puc coordinar-me amb Justícia, Educació al carrer... amb el Pla Comunitari, empresa, formació, la tècnica, i fa que sigui més ràpida i àgil la inserció.” (Entrevista Coordinador 3)

“La gestió [de les ofertes] és immediata i personalitzada. Ens hem de diferenciar d'altres recursos.” (Entrevista Coordinador 3)

“La línia d'intervenció és unitària per tot el programa i tots els territoris.” (Entrevista Coordinador 2)

“Ara hi ha els tècnics IPI i els usuaris Aprendre a Aprendre els pots derivar als IPI's si no hi ha temps. La coordinació és màxima, perquè són als casals i es poden fer derivacions.” (Entrevista Coordinador 3)

B. GESTIÓ ORGANITZATIVA.

Quan ens preguntem per quins són els **mecanismes de control** de totes les accions que es desenvolupen en el programa, els coordinadors no fan gaire explícita aquesta informació, només es desprèn que la informació es recull amb precisió a les memòries, que l'avaluació és continuada i que existeix una eina diagnòstica de l'ocupabilitat que els ajuda a organitzar el treball amb l'usuari.

“Mensualment fem entrega d'unes memòries que són bastant precises, ja que es pot anar veient la feina del dia a dia.” (Entrevista Coordinador 2)

“...mensual, semestralment fem la valoració dels objectius.” (Entrevista coordinador 1)

“...ocupabilitat, jo crec que ara ja està molt ferm en la nostra forma de treballar, de tota la gent que està en el programa; ens ha servit per identificar i concretar molt més on estan els punts que més s'han de treballar de la nostra població. A tot això ja li hem donat una formalitat a nivell informàtic, i de seguida es detecta quin és el punt més feble.” (Entrevista coordinador 1)

Els **abandonaments** que es produeixen en el programa és un aspecte a tenir en compte en la seva gestió. La informació que ofereix un dels coordinadors explica de quina manera es desenvolupa aquest seguiment:

1. Demanant a l'usuari que un cop la seva demanda estigui coberta ho comuniqui.

“si us plau, en el moment que no vulguis fer ús del programa perquè la teva demanda ja ha quedat coberta, o trobes feina, que és l'objectiu primordial, aniria molt bé que ens arribés aquesta notícia com vulguis, trucant, deixant nota...” (Entrevista coordinador 1)

2. Realitzant un seguiment telefònic quinzenalment o mensual.

“Comença tot el tema en el seguiment telefònic, que s'intenta fer quinzenal o mensual, a veure què passa, però ens podem trobar que estàs 45 dies buscant un usuari i continues sense saber res, deixem missatge, enviem carta amb una citació per intentar esbrinar el perquè, i finalment si amb la segona carta ja no vénen es tanca per abandonament.” (Entrevista coordinador 1)

Sembla que hi ha acord entre dos dels coordinadors quan analitzen els abandonaments que es produeixen en cada territori, doncs expliciten que no hi ha masses:

"No hi ha molts." (Entrevista coordinador 3)

"No hi ha un alt índex d'abandonament del programa." (Entrevista coordinador 2)

No hi ha coincidència entre dos dels coordinadors quan expliquen els motius pels quals els usuaris abandonen el programa.

"Hi ha de tipus:

- *Decisió voluntària, per prioritats, perquè el deriven per exemple a Català i no vol anar*
- *Per no estar d'acord amb el que el programa el pot oferir*
- *Per inserció camuflada (troben feina i no t'ho diuen)."* (Entrevista coordinador 3)

"Després també estan els abandonaments de les demandes immediates: "vengo para que me hagas el currículum", "vengo para que me des el listado de ... ". " (Entrevista coordinador 1)

"Els usuaris a vegades poden no venir quan se'ls cita, però al fer seguiment es contacta amb ells i es fa seguiment del motiu de no assistir. (Entrevista Coordinador 2)

Tot i així el seguiment dels abandonaments és considerat com un dels punts febles del programa per dos dels coordinadors:

"...no hem estat capaços de treballar el tema de la importància d'adquirir els hàbits laborals necessaris per treballar, o gent que de forma indirecta ha fet un ús a la seva conveniència de l'Aprenre." (Entrevista coordinador 1)

"Un punt feble és que es tindria que fer més seguiment per exemple, de gent que no assisteix (busquen treball immediat)" (Entrevista coordinador 3)

Hi ha contradiccions entre les seves afirmacions, ja que ens diuen que cada cop hi ha menys abandonaments i que es desenvolupa un bon seguiment de l'usuari quan abandona una acció:

"Cada cop hi ha menys abandonaments perquè hi ha més seguiment de l'usuari." (Entrevista coordinador 2)

"Penso que el protocol que fem servir per tot el tema del tancament és dur des del punt de vista tècnic, però molt ric per poder ser molt verços per poder fer el tancament de la informació dels processos dels nostres usuaris." (Entrevista coordinador 1)

Quan es valoren els **recursos humans** un dels coordinadors menciona la seva experiència i la no especialització per línies. Torna a destacar-se el fet que el tècnic sigui un referent es tracta d'un valor afegit del programa que incideix positivament, segons els professionals que treballen, en el procés d'inserció sociolaboral del usuari.

"El més bo és que hi ha professionals de diferents àmbits. Hi ha formació mínima però no prima sobre l'experiència." (Entrevista coordinador 3)

"En relació a l'especialització per línies, es valora al contractar-los que toqui totes les línies." (Entrevista coordinador 3)

"Els usuaris expliquen la seva història a un tècnic i el fet de canviar de tècnic faria que tingués que tornar a explicar la seva història i començar de zero." (Entrevista coordinador 3)

Un altre element a considerar en la gestió organitzativa és el **sistema relacional** que s'utilitza per coordinar els onze punts on intervé *l'Aprenere a aprendre* i la seu central a Barcelona. Un dels coordinadors explicita que aquesta estructura exigeix una gran organització interna i quin és el procés que se segueix per coordinar totes les accions que es desenvolupen. Destaca que no s'ofereix gaire informació en relació a aquestes accions de coordinació interna.

"Es reuneixen els tres coordinadors i la Meritxell, la coordinadora del programa, i cada coordinador parla de cada tècnic, i fan una avaluació en conjunt. El coordinador fa una avaluació amb cada tècnic." (Entrevista coordinador 3)

Un dels coordinadors introdueix un nou concepte en la gestió del programa que fins ara no havia sortit: l'autogestió territorial, com una manera d'agilitzar tot aquest procés organitzatiu que s'està desenvolupant en els diferents territoris.

"El que més m'agrada és que en el mateix programa puc estar intervenint en tots els àmbits que afecten a la inserció laboral de la persona. Que cada territori pugui gestionar-ho tot agilitza molt la feina." (Entrevista coordinador 3)

En relació als **recursos materials i d'altres recursos** les aportacions dels coordinadors es concentren en destacar la manca d'espais i l'ús de programari informàtic per desenvolupar processos avaluatius i poder comptar amb informació per a tots els territoris.

"...estaríem millor si tothom tingués un despatx individual, amb un ordinador per ell mateix..." (Entrevista coordinador 1)

"...pensant en Trinitat Nova potser es podria disposar d'unes millors instal·lacions." (Entrevista coordinador 1)

"Tenim un registre cada punt, amb l'excel, que intenta fer un ventall de totes les actuacions que fem, i amb aquell registre vam acordar també fixar els nostres objectius anuals, i aquell registre fem un seguiment mensual d'ell." (Entrevista coordinador 1)

"Per l'avaluació del programa, hi ha un glossari amb 2 columnes, una en la que s'autoavalua, i l'altra perquè l'avalui el coordinador. Hi ha un apartat de revisió d'objectius i pla d'acció per l'altre any, i un altre d'observacions. Això es fa ara, un cop a l'any." (Entrevista coordinador 3)

“...estem interconnectats amb el tema del Lotus, informació territorial d'altres casals la podem utilitzar, perquè hi ha usuaris que no estan disposats a moure's però d'altres sí, per tant, aquella informació que des d'altre punt es recull es pot agafar.” (Entrevista coordinador 1)

C. DIFUSIÓ DEL PROGRAMA

La informació que els coordinadors ofereixen sobre la difusió del programa es refereix bàsicament a les formes i el suport en que es publicita el programa: tríptics, cartells, entitats, entre usuaris majoritàriament.

“...de vegades si passes 2 hores cada 15 dies o cada mes fora fent difusió, amb els tríptics o amb les reunions amb entitats o noves entitats.” (Entrevista coordinador 1)

“Tenim una sèrie de tríptics que ens acompanyen en la difusió, amb les diferents activitats com el tastet d'oficis, fem cartelleria que enviem a les entitats periòdicament, també de l'Espai-Guiatge.” (Entrevista coordinador 1)

“El tipus de difusió que es fa és: entitats, serveis territorials, “boca-orella”, entre usuaris, punts OMNIA, PDC's, consolidació de l'Espai-guiatge, treball del tècnic amb els professionals del territori...” (Entrevista coordinador 2)

Tots valoren molt positivament la difusió que se'n fa de *l'Aprenre a aprendre*.

“La meua valoració d'això és positiva.” (Entrevista coordinador 2)

“El que més funciona és el “boca a boca”.” (Entrevista coordinador 3)

“El territori fa molt bé la difusió.” (Entrevista coordinador 3)

Tot i que dos dels coordinadors reconeix que no es tot lo conegut que hauria de ser.

“... es podria millorar és que les diferents entitats o equipaments de la pròpia Generalitat que hi ha repartits per la ciutat poguessin fer ús, i potser et diria fossin coneixedores de la nostra existència.” (Entrevista coordinador 1)

“En relació a la visibilitat del programa, no s'està explotant l'Aprenre a Aprenre com s'hauria de fer. Manca màrqueting.” (Entrevista coordinador 3)

D. INCIDÈNCIA DEL PROGRAMA

Si una cosa tenen clara els coordinadors territorials del programa *Aprenre a aprendre* és que cal fomentar **l'autonomia de l'usuari** en els processos de recerca i consecució d'un lloc de treball.

"...tot i que fomentem molt l'autonomia de l'usuari, que l'usuari es mogui; ens trobem amb usuaris que per poder fer-los sortir del barri és dur." (Entrevista coordinador 1)

"El tema de l'autocandidatura també és un taller que es porta en d'altres casals, i és molt curiós el fet que quan els diem com traiem les llistes, d'Internet o pàgines grogues, i els diem d'assajar el que haurien de posar en pràctica si truquen a la gent oferint-se per treballar. S'ha de veure la satisfacció de l'usuari quan li diuen "envia'm el teu currículum a tal adreça o passes per aquí". Jo penso que és la part més educacional, perquè jo penso que això és el fet de què m'arriba una informació que no coneixia i ara la tinc, i sé com gestionar-la, i tot això ve a donar l'objectiu final, el fet de l'autonomia, tan important." (Entrevista coordinador 1)

"S'ha de treballar perquè l'usuari s'emporti amb ell una motxilla amb tots els recursos i eines per caminar de manera autònoma. (Entrevista coordinador 2)

Tot i així en les seves afirmacions hi ha certes contradiccions quant a la manera en que treballen amb els usuaris els tècnics.

"El tècnic és el referent: "em truquen a casa, m'ajuden a preparar el currículum... Si això m'ho treuen em faran la punyeta..." Però els tècnics volen aconseguir que l'usuari sigui autònom." (Entrevista coordinador 3)

El perfil dels usuaris i les dues vessants amb les que treballa el programa (social i laboral) queden clarament definides pels coordinadors.

"Hi ha dos tipus de processos: assessorament tècnic, des d'on es treballen diferents tècniques de recerca de feina, i acompanyament, que és la part més social i consisteix en fer l'acompanyament en els processos social i familiar de l'usuari." (Entrevista coordinador 2)

"...hi ha una intervenció socio-laboral, ja que es fomenta el treball social amb l'usuari, per tal que la persona exclosa no quedi desplaçada socialment." (Entrevista coordinador 2)

El que succeeix és que sobre la inserció laboral si que ens poden oferir dades que demostren la incidència del programa en els usuaris, però de la part social no es mostra cap indicador que serveixi per constatar quina incidència està tenint en els usuaris aquest altre treball previ que els tècnics d'inserció realitzen amb els usuaris.

"...el mercat laboral està molt dinàmic, i necessita gent de forma temporal, amb contractes que potser no són bons contractes però necessita gent, i l'agafa, agafa el que millor li interessa, i ens trobem amb usuaris que abandonen sense haver finalitzat el seu període d'orientació socio-laboral." (Entrevista coordinador 1)

"La gent troba feina i, per tant, s'aconsegueix l'objectiu." (Entrevista coordinador 2)

"...aproximadament el 50% dels usuaris que han passat pel programa són insercions." (Entrevista coordinador 2)

“...tenint un tret diferencial amb altres projectes o programes d'orientació laboral que hi ha en el territori que treballem, i és bàsicament el fet de tenir en compte tota aquesta vessant social que en els temps en què estem, i en els barris on estem ubicats, penso que la intervenció des del punt de vista de la orientació no pot deixar de banda aquest factor.” (Entrevista coordinador 1)

“En general us diria la part social, l'enfocament des del marc teòric de l'Aprenere de no deixar de banda aquesta part social, i contemplar que si s'ha d'equilibrar la part social, o ajudar a l'usuari a equilibrar aquesta part social per posteriorment portar a terme una recerca de feina, contemplar-la “anem a ajudar-te a equilibrar o millorar aquesta part social” i paral·lelament o posteriorment ja treballarem el tema de la recerca. Això és positiu i comú per tots els territoris.” (Entrevista coordinador 1)

“Ara tenim un filó que ens arriben ofertes de particulars, especialment servei domèstic, neteja, cangurs, i especialment adreçades a immigrants. No hi ha contractació en aquests casos, sinó que és a particulars.” (Entrevista coordinador 3)

E. PROSPECTIVA

Les informacions recollides en les entrevistes mostren dues cares diferents de la mateixa moneda: per alguns si l'Aprenere a aprendre desaparegués deixaria de donar resposta a moltes persones amb un perfil determinat i, per tant, quedaria una part de la població desatesa. Mentre que segons altres coordinadors existeixen altres serveis que podrien donar resposta a aquest tipus de població.

“... si féssim una reflexió interna sobre quina mena de prospecció fèiem, i que millor era tenir en compte els perfils amb els quals treballem i els podem definir, és a dir, podem definir que els nostres perfils són: peonatsges, tot el tema d'hostaleria, netejadores, fàbrica i indústria.” (Entrevista coordinador 1)

“...seria un barri en què si l'Aprenere desaparegués aquella gent quedaria una mica, també per la ubicació del barri, quedaria una demanda sense ser recollida... A... també crec que el fet que un Aprenere no existís, tot i que el Departament de Promoció Econòmica té unes mateixes instal·lacions al barri, dos carreres més enllà, l'IMPO de Badalona té tres seus. Si allà no hi hagués l'Aprenere ens trobaríem amb que hi haurien unes demandes de feina que quedarien sense recollir població que no sabia a on adreçar-se.” (Entrevista coordinador 1)

“...si hi hagués extinció, a tot arreu seguiria igual. No crec que hi hagi un municipi que només hi hagi l'Aprenere a Aprenere.” (Entrevista coordinador 3)

Els **escenaris futurs als que ha de donar resposta el programa** i que ens comenten els coordinadors passen per desenvolupar un millor procés de seguiment dels abandonaments, millorar la difusió del programa per tal que arribi a més gent i treballar més les línies de formació i empresa, la primera per poder oferir formació “a mida” pels usuaris i la segona per crear i

consolidar la figura del prospector d'empresa que s'encarregués de realitzar un procés de prospecció a tots els barris.

"Un punt feble és que es tindria que fer més seguiment per exemple, de gent que no assisteix (busquen treball immediat)." (Entrevista coordinador 1)

"Per poder arribar a més gent, potser caldria una difusió més institucional. (Entrevista coordinador 2)

"Es podria reprendre aquesta línia de formació més a mida." (Entrevista coordinador 2)

"També estaria bé que a nivell de contactes amb empreses, i tenint en compte que som els tècnics que ens posem en contacte amb les empreses, potser es podria pensar en la figura d'una persona que fes la tasca de prospecció d'empresa. El tècnic de cada casal ho fa tot, i potser seria bo que a nivell general, i no només per un casal, pogués fer aquesta tasca de prospecció." (Entrevista coordinador 2)

F. PUNTS FORTS I FEBLES DEL PROGRAMA.

El destacable del programa segons els coordinadors territorials és la vessant social de l'*Aprendre a aprendre*, el contacte i coneixement que es té de l'usuari i el treball individual que fan els tècnics, que es converteixen en els seus referents.

"En general us diria la part social, l'enfocament des del marc teòric de l'Aprendre de no deixar de banda aquesta part social, i contemplar que si s'ha d'equilibrar la part social, o ajudar a l'usuari a equilibrar aquesta part social per posteriorment portar a terme una recerca de feina, contemplar-la "anem a ajudar-te a equilibrar o millorar aquesta part social" i paral·lelament o posteriorment ja treballarem el tema de la recerca. Això és positiu i comú per tots els territoris." (Entrevista coordinador 2)

"Aquest accés directe, i més la nostra població, que no hem d'oblidar que té unes competències professionals baixetes, amb la qual cosa l'accés tan directe els hi facilita molt." (Entrevista coordinador 1)

"Els usuaris expliquen la seva història a un tècnic i el fet de canviar de tècnic faria que tingués que tornar a explicar la seva història i començar de zero." (Entrevista coordinador 3)

"A nivell d'intervenció, em puc centrar i adaptar a l'usuari. Flexibilitat." (Entrevista coordinador 3)

"... l'exploració i el coneixement de l'usuari." (Entrevista coordinador 2)

Aspectes que caldria millorar del programa són, en opinió dels coordinadors territorials: la ràtio usuaris/tècnics ja que és massa elevada i moltes vegades no disposen de tot el temps que caldria per realitzar una atenció individualitzada més acurada, així com millorar el seguiment dels abandonaments.

“Per exemple, amb l'acció de nouvinguts us ho trobareu, que hi ha “Aprendre” que la tenen posada en marxa i d'altres no, i va en funció de la població que abasten d'atenció i de recursos humans també amb què es compta.” (Entrevista coordinador 1)

“...el volum d'usuaris relacionat amb la dotació tècnica. Hi ha usuaris que no poden accedir.” (Entrevista coordinador 3)

“Un punt feble és que es tindria que fer més seguiment per exemple, de gent que no assisteix (busquen treball immediat.” (Entrevista coordinador 3)

7.2.4. Valoracions dels tècnics d'inserció del programa

A. ESTRUCTURA

La informació facilitada pels tècnics ofereix poques dades per perfilar i valorar l'estructura del programa i conèixer els canvis que s'han introduït en ella per arribar a consolidar un model d'intervenció que guiï el programa.

No hi ha coincidència alhora de definir el model teòric que fonamenta el programa. Mentre hi ha tècnics que parlen d'un enfocament sistèmic que parteix d'una visió integral de la persona, hi ha un tècnic que defensa la no existència d'un model teòric, sinó que la intervenció depèn del tècnic i del usuari que s'ha d'atendre i en les entrevistes individuals reafirmen que no té tanta importància el model teòric que tenir en compte les característiques de l'usuari.

“...l'abordatge integral de la persona. Seria més aviat un enfocament sistèmic, més o menys, és l'enfocament integral de cada persona...S'aborda a la persona des de moltes perspectives, es té en compte tot.” (Entrevista Tècnica 1)

“Jo penso que la visió aquesta integral, tant pel que fa als usuaris com pel que fa als recursos que nosaltres podem oferir.” (Entrevista Tècnica 2)

“...aquesta visió més integral que et dona l'enfocament sistèmic, que diguéssim més s'ajusta a la nostra intervenció.” (Entrevista Tècnica 2)

“Però jo crec que ens hem adaptat una mica a la realitat que hi ha, i una mica a la realitat de cada tècnic, llavors no sé, suposo que cada u... o sigui no tenim un model teòric enquadrat que hem de

funcionar amb aquest, sinó que depèn de la persona que està tractant-se i depèn una mica el tècnic també com és, depèn de la realitat que tenim, i tot, pues anem fent una mica.” (Entrevista Tècnica 3)

[El model teòric] “No és tant important. Es parteix molt de la necessitat real de l'usuari, i a partir d'aquí buscar solucions. És més un procés d'atenció a la gent.” (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

“Podem parlar d'un aprenentatge significatiu, és a dir, que partim de l'experiència de les persones, ja sigui laboral o de vida, per tot això reconduir-ho cap a una millor ocupabilitat.” (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

“...el que ens diferencia és la manera d'intervenir amb l'usuari, i el tema més social, i aquest suport que fem a aquesta població que queda més despenjada i d'exclusió” (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

“Heu de pensar que a nosaltres ens arriba gent amb molt exclusió social, i hi ha el marc teòric, però després quan tens les individualitats fas el que pots.” (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

L'estructura del programa es força flexible, i se centra sobretot en l'atenció individual per tal de fer conscient a la persona de la seva situació i oferir-li els recursos necessaris. Torna a manca informació més acurada que ofereixi una visió pormenoritzada de l'existència d'una estructura comuna a seguir pel desenvolupament de totes i cadascuna de les accions.

“A nivell d'intervenció se'ns dóna bastant llibertat, però hi ha una sèrie de processos que s'han de respectar i mantenir, com pot ser el que els dilluns vinguin a mirar ofertes, però no és tant un model teòric com més una manera d'intervenció.” (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

“Es tracta que cada persona sigui conscient de les seves capacitats i aptituds, per tal d'aplicar-les al món laboral.” (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

“...el que ens diferencia és la manera d'intervenir amb l'usuari, i el tema més social, i aquest suport que fem a aquesta població que queda més despenjada i d'exclusió.” (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

“...atendre a l'usuari d'una manera molt acollidora i fer-lo sentir molt bé i molt escoltat.” (Entrevista Tècnica 2)

“...fem una mica de pont entre l'usuari i els recursos que necessita.” (Entrevista Tècnica 2)

“...cal mantenir l'atenció personalitzada de la gent. Jo crec que sí, que és algo que ens diferencia de molts programes.” (Entrevista Tècnica 4)

“...és positiva l'elasticitat de cada punt per adaptar-se al barri a on està ubicat, encara que hi hagi uniformitat d'accions.” (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

De la estructura del programa, el que més es destaca de les aportacions dels tècnics és la relació – vinculació entre línies. Però, si bé sembla que hi ha connexió entre les diferents línies, aquesta no és molt forta.

“Vull dir que una mica de connexió, una mica, a nivell de formació i empresa potser una mica.” (Entrevista Tècnica 4)

“Sempre per accedir a les sessions grupals han d'haver passat primer per l'entrevista prèvia” (Entrevista Tècnica 1)

“A vegades hi ha persones que si no passen per una formació no aconseguiran una feina.” (Entrevista Tècnica 4)

“El tema de formació, si veiem que algun usuari té mancances a nivell de formació o que ell t'ho demana o que no sap ben bé que fer i nosaltres veiem pues que lo que li aniria millor és fer algun tipus d'orientació, pues evidentment el posem en contacte amb els cursos.” (Entrevista Tècnica 1)

“Mentre es fa el currículum s'aprofita per fer un coneixement més profund de la persona, per fer una miqueta d'entrevista. A partir d'aquí la derives a altres activitats del programa, com poden ser els TIC, com pot ser el jobclub, com pot ser el tastet d'oficis, que també tenim de tant en tant activitats...” (Entrevista Tècnica 4)

Un dels trets identitaris del programa és la seva territorialitat, però en alguns barris aquesta es difumina, tal i com es desprèn d'algunes aportacions dels tècnics.

“El programa de l'Aprenere a Aprenere de Lleida... incidència en el barri... bueno, relativa. És més programa de ciutat. L'explicació és que quan es va inaugurar, a nivell de Lleida hi ha aquest equipament de la Generalitat, només hi ha aquest equipament de la Generalitat.” (Entrevista Tècnica 3)

“La gent que ve al servei no només és gent del barri. A Reus, assolim tot reus, encara que estigui ubicat a un barri determinat. A Tarragona, potser és un 60% del barri, i la resta de fora. I potser d'immigrants hi ha un 70%, per la nostra percepció, i el 30% d'aquí.” (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

“El programa quan va començar, va començar a venir bastant gent de Lleida, amb una realitat diferent a la que hi ha ara, perquè eren gent del territori, la majoria lleidatans nacionals, es a dir, gent d'aquí, i es el que teníem, i si que van començar a venir una mica disminuïts, però després es va convertir a través del boca-orella i van començar a venir més immigrants i bueno, pues el primer any es el que pot ser vam atendre més persones autòctones d'aquí, i s'ha anat convertint en una especialització d'immigrants bastant forta. Ja et dic que el 91% són immigrants i tenim de diferents països.” (Entrevista Tècnica 3)

B. GESTIÓ ORGANITZATIVA

Quan ens preguntem per quins són els mecanismes de control de totes les accions que es desenvolupen en el programa. Les respostes dels tècnics dibuixen un procés avaluatiu sistemàtic, basat en comprovar si s'han assolit els objectius plantejats.

“Mensualment passem indicadors de memòries, trimestralment revisem objectius, i semestralment també revisem els objectius, i valorem dels objectius marcats com anem i si s'han de canviar o modificar.” (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

“Es valora si hem arribat a objectius, totes les competències professionals, la gestió del punt, si tens iniciativa... Però sempre es parteix dels objectius que et plantejaves per l'any vinent, i es valora si els has arribat a assolir. Això es fa un cop a l'any. Aquesta avaluació aquests dos últims

anys ho fem amb els coordinadors, que són les persones que més ens coneixen i poden saber més com està tot i com et trobes.” (Entrevista Grup 1 Tècnics)

Un dels canvis que s'han introduït en l'avaluació és el seguiment dels tècnics i de la pròpia Fundació per part dels tècnics.

“L'avaluació nostra, interna, em sembla que va començar al febrer o al març. A quin mes estem, al abril, o al maig. Dons al febrer, deu fer un parell de mesos.” (Entrevista Tècnica 3)

“Ara és bianualment. Ens fan una entrevista d'avaluació amb el nostre superior jeràrquic.” (Entrevista Tècnica 2)

“...l'avaluació no sé si es fa quan una persona porta un any, no sé si es fa cada any o cada dos anys. És algo que ara em balla. Sé que a mi no em tocava perquè portava molt poc temps. I sé que per exemple la companya de Sant Boi, que tinc relació per la proximitat dels punts, l'ha fet aquest any perquè ja portava més d'un any a la casa i aleshores li tocava fer-la.” (Entrevista Tècnica 4)

“També aquest any valorem nosaltres a l'entitat, amb un apartat nou en el qual podem valorar nosaltres com valorem l'entitat, la línia i la Fundació.” (Entrevista Grup 2 Tècnics)

Com a recurs avaluatiu s'utilitza un registre d'inscripcions i el control de les insercions i l'espai de supervisió de casos que serveix per avaluar i fer propostes d'intervenció en aquells casos complexos.

“Es fa mensualment amb una taula de registre. L'assistent apunta les noves inscripcions, els usuaris que han estat contractats, els que donem de baixa... I anualment fem una memòria més de tipus qualitatiu de tot lo que ha estat l'any de l'Aprenere.” (Entrevista Tècnica 1)

“...una vegada al mes fem el registre de la memòria, ens passen un full Excel i hem d'anar registrant, quant usuaris atesos, i tot això. (Entrevista tècnica 5)

“tenim un espai de supervisió de casos i també ens serveix una mica per anar reconduint certs casos que potser tens alguna cosa que t'entrebanca, o només per supervisar-los per veure si els altres tècnics fan alguna aportació més. Són sessions grupals dels tècnics de la mateixa zona i llavors li diem a la Meritxell que és la que ens fa la supervisió del cas, bueno és la dinamitzadora de les supervisions del cas.” (Entrevista Tècnica 2)

Sembla interessant una aportació d'una tècnica al valorar la necessitat d'avaluar el clima laboral.

Està bé però podia haver-hi més avaluació sobre el tema del clima laboral, però ja no a nivell de la feina del dia a dia, sinó a nivell de clima laboral dels treballadors en relació amb la fundació. Faltaria alguna eina que et permetés donar una visió molt objectiva de com et sents una mica amb la fundació, d'un altre nivell. (Entrevista Tècnica 2)

Un dels elements que necessàriament requereix un seguiment i control són els **abandonaments que es produeixen en el programa**, en aquest sentit és interessant destacar que els tècnics no

fan menció d'aquest tema, només des d'un territori es concreta que la població que més abandona el programa és d'ètnia gitana i que el nombre d'abandonaments és baix.

"La percepció és que no hi ha tants abandonaments." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"La població gitana és la que produeix molts abandonaments. Són molt inestables, els de Trinitat Nova." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

Quan es valoren els **recursos humans** destaca la manca de tècnics per poder atendre a un volum tan gran d'usuaris, pel que en algunes ocasions no és possible atendre a totes les demandes. Fins i tot hi ha punts que es poden deixar desatesos.

"No es pot atendre a tothom, hi ha gent que es queda fora, ja que a nivell logístic no s'arriba. Puntualment, a Riu Clar hi ha molt volum, i només hi ha un reforç setmanal d'un tècnic que ve 2 dies a la setmana. Si la mitjana d'usuaris fins any eren 30-40 usuaris, actualment són uns 60. Estem donant hora a mes vista." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"El sistema de treball és bo, però hi ha manca de recursos humans." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"L'haver vingut avui vosaltres a fer les entrevistes ens ha suposat casi tancar el punt d'atenció. Jo, per fer "a", he de deixar de fer "b": estic sola." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"...crec que haurien d'haver-hi més recursos humans." (Entrevista Tècnica 3)

"... si hi hagués algun tècnic més pues segurament podríem atendre a més població." (Entrevista Tècnica 1)

"... si tingués un cop de mà podria arribar... a lo millor a atendre a més usuaris o a lo millor a buscar, per exemple, més recursos en temes a lo millor d'ofertes de feina, prospecció d'empreses, més eines pels usuaris." (Entrevista Tècnica 1)

Sembla interessant la aportació d'un tècnic que acaba d'incorporar-se a un barri en relació a que els professionals de l'*Aprendre a aprendre* siguin el referent per als usuaris. En el moment que apareix un nou professional pot ser que costi tornar a recaptar usuaris i dificultar el treball amb aquests,

"No puc establir dinàmiques noves, no puc fer moltes activitats fins que no hi hagi aquesta confiança." (Entrevista Tècnica 4)

o que el funcionament del programa en aquell punt depengui del tècnic.

"A mi em va agradar situar-me en el punt i fer-me referent dels usuaris i això sembla que sí que ho he aconseguit, i donar-li al programa una mica d'estabilitat, perquè donava la sensació de que estava una mica així de rebot." (Entrevista Tècnica 5)

Un altre element a considerar en la gestió organitzativa és el sistema relacional. Per una banda, cal destacar que és important fer un traspàs d'informació quan un tècnic s'incorpora a un barri.

"...jo vaig entrar aquí que no hi havia ningú que em fes un traspàs, llavors jo el programa Lotus el vaig fer anar com... d'allò, ara el sé fer anar bé." (Entrevista Tècnica 5)

El sistema de reunions entre els tècnics i coordinadors només s'explica en una entrevista grupal, però s'explica només el bon clima que es respira i que s'utilitzen per fer formació.

"Quan fem reunions grupals amb tots hi ha molt bona sintonia, i ens fan formació a tots, així que anem tots plegats cap el mateix punt, i no penso que hi hagi cap fissura per aquí. A nivell de més gent, doncs algun suport ni que sigui puntualment no aniria malament." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

No hi ha massa informació sobre la **coordinació entre els tècnics de l'Aprenre a aprendre i altres professionals** i, a més, és valora de diferent manera pels tècnics. Mentre que uns comenten el que fan, altres expliciten que només es coordinen quan hi ha necessitat i comenten que normalment no es necessita.

"En general sí que hi ha hagut coordinació entre professionals. És que jo penso que una de les coses que ens caracteritza és la coordinació. Ara m'estic coordinant amb el J. A. del centre obert, que porta una web per tres o quatre noies, per tres noies i un noi, perquè ens l'ha derivat i ara a veure quines coses podem fer amb ell. Després, amb el delegat d'atenció al menor, dons quan té algo "Ignació, ven, resérvame ahora para un chico que yo creo que le va a ir muy bien, que venga". Sempre, i després un retorn. Jo penso que si hi ha un professional que deriva algú o nosaltres en derivem, sí que hi ha trucades. Fins i tot amb centres de formació" (Entrevista Tècnica 2)

"Si cal coordinar-nos ens coordinem. Si no cal no ens coordinem. Hi ha coordinació però quan hi ha necessitat. I normalment, no sol haver-hi necessitat. A veure, és que els Serveis Socials normalment ens el deriven puntualment perquè no hi ha gent del barri." (Entrevista Tècnica 3)

En relació als **recursos materials i d'altres recursos** els tècnics comenten la manca d'espais i el dèficit de material informàtic.

"Trinitat és el punt que està pitjor a nivell d'espais, perquè no estem a un Casal sinó que estem a una associació de veïns. Aleshores tampoc no és culpa de l'associació, perquè els espais són els que hi ha, però ens hem de compaginar amb les activitat que es fan." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"En quan a deficiència lo que veig es una mica de dèficit en quan a material, més que res el tema informàtic es el que ara es fa fatal" (Entrevista Tècnica 5)

"...trobo a faltar és un espai de recursos i tenir el meu propi espai en quant a un ordinador propi, un espai propi. Que aquí tot és compartit i com que no tenim molts recursos, ordinadors, tenim un ordinador per treballar diferents tècnics." (Entrevista Tècnica 2)

"Material informàtic fatal, tenim bastants dificultats a nivell informàtic, tenim 2 ordinadors i sí que tenim molta tasca de gestió." (Entrevista Tècnica 3)

La **gestió del temps** és una altra qüestió a revisar, doncs la sensació de la majoria dels tècnics és que no poden fer el seguiment dels usuaris, només atendre les seves demandes per manca de temps.

"...clar quan jo feia IPis pues tenia les sessions molt marcades, la primera entrevista, després fèiem tutories de seguiment i això molt bé. Aquí trobo que no tinc temps, perquè els dilluns en tot el dia no puc fer seguiments perquè és Jobclub, pues clar jo intento fer el seguiment aquí ara mateix... no tinc temps per fer seguiment." (Entrevista Tècnica 5)

"...sabem qui està venint darrerament per tenir la informació més actualitzada si no hem tingut temps de poder aconseguir amb aquella persona. De fet també els tallers són una manera de fer seguiment, saber si venen o no venen també ens serveix. Sí que fem registre, fem registre de tot." (Entrevista Tècnica 2)

C. DIFUSIÓ DEL PROGRAMA

Tot i que el programa es difon a través de diferents canals, el més utilitzat per fer la difusió del programa es el "boca – orella", així ho confirmen la majoria dels tècnics entrevistats.

"...l'avantatge d'Aprenere és que treballa en uns barris molt concrets i el boca-orella en aquests barris funciona molt bé. A part, doncs el contacte amb altres entitats que ens poden derivar a usuaris o que poden, nosaltres podem fer servir els seus serveis i ells poden fer servir el nostre." (Entrevista Tècnica 4)

"...a més funcionem molt boca-orella, perquè no podem... perquè intentem no fer propaganda del programa. Intentem no fer expressament propaganda perquè tenim molta gent, i com no la podem cobrir la gent que tenim, perquè sinó treballem malament..." (Entrevista Tècnica 3)

"...el 70%-80% de la gent que ve es boca-orella." (Entrevista Tècnica 5)

Un recull d'altres canals a través dels quals es fa la difusió de l'Aprenere és:

"La fem concertant entrevistes amb les entitats, a través dels Plans Comunitaris, com fem a Trinitat, a on estem al Comitè Tècnic, també des de Pomar sortim del barri perquè Pomar és un barri molt petitó, i a Trinitat també. I si hi ha una televisió local hi contactem, o una revista del barri. Ens coneixen al CAP, a Serveis Socials, a l'Ateneu, als instituts i escoles." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"...nosaltres sortim al díptic del casal. Llavors aquest díptic ara el fem nosaltres perquè el departament ja no el fa." (Entrevista Tècnica 5)

"Serveis Socials, salut mental, i... bueno amb la Creu Roja, Càritas, ens coordinem molt bé i fem també una mica de difusió entre tots." (Entrevista Tècnica 5)

"Els usuaris se'n enteren molt pel tema territori, pels agents del territori, per exemple, el assistents socials els donen molta informació del programa i són una gran font de derivació cap a nosaltres." (Entrevista Tècnica 1)

Interessa recollir la opinió d'alguns dels tècnics quan manifesten el **desconeixement del programa** en territoris més amplis que el propi barri o, fins i tot des de la pròpia Administració.

"Jo crec que a la ciutat l'Aprenere no té massa imatge." (Entrevista Tècnica 3)

"És una pena que la societat en general no sàpiga més sobre el programa, i que es fa bé. Però per altra banda sense difusió ja estem així... I si fem difusió què passarà? Hem de buscar l'equilibri, ja que per una banda hi ha molta gent que no coneix, però amb el sistema actual, boca-orella, ja anem molt justos." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"Van venir els de la Generalitat aquest any, l'A. R. que és de la Secretaria i tot això, i ens va dir que no coneixia massa, que no és un programa conegut, que a mi m'agradaria que fos més conegut però no per derivar-los més gent, sinó per donar-li importància al programa, llavors ella em va dir: "Ei, és que no se si dir-ho a la gent..." (Entrevista Tècnica 3)

Resulta interessant l'aportació d'un dels tècnics al considerar que es podria fer més difusió del programa, però que si s'apuntessin més usuaris potser no es podrien atendre.

"Jo a vegades penso que es podria fer molta més difusió, però si penso en això dic "home, els usuaris que tenim, si fossin més, potser no arribaríem" (Entrevista Tècnica 2)

D. INCIDÈNCIA DEL PROGRAMA

Quan els tècnics reflexionen sobre com està incidint l'Aprenere a aprendre en els territoris i en els propis usuaris, destaquen quatre aspectes:

1. La dualitat dels objectius del programa: fomentar l'autonomia i aconseguir que s'insereixin en el mercat laboral.

"Es tracta que cada persona sigui conscient de les seves capacitats i aptituds, per tal d'aplicar-les al món laboral." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"L'objectiu de l'autonomia i l'objectiu de què trobin feina són dos objectius que van entrecreuats. Clar, l'objectiu bàsic i el motiu pel qual ells venen, com a mínim el 80-90%, és trobar una feina, i l'objectiu bàsic és resoldre d'aquesta necessitat que ells tenen," (Entrevista Tècnica 4)

"Els atenem en principi a tots, perquè volem que sentin de la nostra boca el que fem, perquè si el que passa és que t'ho diuen i es "Oye que habéis dado trabajo a este y..." i lo primordial no es donar-lis feina, lo primordial és una altra cosa, ojala sí, però com que no..." (Entrevista Tècnica 3)

2. Ser molt genèrics quans els tècnics es refereixen a la incidència del programa en l'autonomia, tot i que sembla un dels aspectes que més treballen i més importància li donen.

"El que s'intenta és no posar un pegat al problema, sinó donar unes bases perquè la persona que ve agafi una sèrie d'hàbits, agafi unes dinàmiques i després, teòricament, doncs pugui fer-se responsable de la recerca de feina, i ja sàpiga més o menys com ha d'actuar si torna a quedar-se en atur, que ja no senti la desorientació amb la qual arriben algunes persones." (Entrevista Tècnica 4)

"...a partir d'aquest procés que pactem amb l'usuari, dissenyem una sèrie d'accions, que poden ser individuals o grupals, per tal de, sempre amb l'objectiu de que ell pugui trobar feina de la forma més autònoma possible. Aquest és un principi de l'Aprenre des de sempre, que la gent pugui ser autònoma en el seu procés de recerca de feina, i sigui participativa." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"És important que se n'adonin, és important que aprenguin a autoavaluar-se a ells mateixos. És important que aprenguin a detectar els requeriments d'una oferta de treball, els explícits i els implícits, per a partir d'aquí saber si un els té, si no els té. (Entrevista Tècnica 4)

"...l'objectiu que tenim ara és que als nosaltres usuaris dotar-los de recursos, eines, totes les coses que els encaren de cara a la recerca laboral perquè siguin autònoms, que ells puguin tenir les eines suficients per portar a terme una recerca de feina de forma exitosa. Aquest seria un objectiu, per dir-ho, al final, la inserció dels usuaris." (Entrevista Tècnica 1)

"...no és l'objectiu que tinguin el currículum, que marxin i ja està, sinó que has d'intentar que s'enganxin al programa perquè puguin aprofitar-se'n si més no, perquè quantes més coses aprenguin, més autonomia tindran." (Entrevista Tècnica 4)

3. No deixar massa clar la satisfacció de les insercions laborals aconseguides a través del programa.

"El % d'insercions va pujant cada any." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"...les persones que tenen demandes molt immediates, que tenen ja certs recursos coberts, que ja saben com buscar feina i que demanden una feina, pues moltes vegades jo no li puc donar." (Entrevista Tècnica 1)

"...als inicis era el donar eines perquè la persona pugui ser prou autònoma en la seva recerca. I això no és que ho deixem de fer ara, ho continuem fent, però hi ha molta gent que no s'adreçaria en el nostre servei si no tingués una resposta amb més o menys d'immediatesa." (Entrevista Tècnica 2)

4. Ser conscients que la seva tasca es mesura en termes quantitatius: a partir de les insercions aconseguides i seguir treballant la vessant més social i personal amb els usuaris.

"A nosaltres ens mesuren molt en el tema quantitatiu, en el sentit de dir "quantas insercions feu?", però jo penso que nosaltres fem una feina que no es pot quantificar però si qualificar, i aquí jo penso que és el nostre punt fort." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

“Jo penso que el missatge que els arriba pues és feina, és recerca de feina. Llavors quan senten la paraula feina pensen “oferta”, la idea és oferta, com si fóssim, no sé, una empresa de treball, una borsa de treball. Que sí que podem tenir una borsa de treball, però que no és l'objectiu principal del programa.” (Entrevista Tècnica 1)

“...som com una via de contacte amb altres recursos. Coneixent el barri i tot el que hi ha al municipi, dones molta més resposta, i no només a la demanda de treball, sinó a altres coses que podem millorar la qualitat de vida de les persones.” (Entrevista Tècnica 2)

“...la dona gitana, sense la nostra intromissió, potser no hagués arribat a tenir aquella feina, l'oportunitat, i ara estaria a casa seva, amb un fotimer de nens perquè, bueno, la mentalitat gitana és aquesta... hi ha una part de les necessitats i de la demanda dels usuaris que el programa els hi dona sortida i que sí que les pot cobrir. Intentem fomentar molt l'autonomia.” (Entrevista Tècnica 2)

“Jo penso que es treballa molt per arribar a cobrir-lo, perquè nosaltres des d'aquí, tot i que, bueno, al punt final és sí que potser la persona s'inserti al mercat laboral, intentem donar, si més no, recolzament o suport a totes les altres àrees que envolten a una persona.” (Entrevista Tècnica 1)

5. La manca d'acord respecte els resultats reals de la pròpia feina en el que es refereix a objectius del programa o satisfacció de les necessitats dels territoris:

“...s'arriba a cobrir les necessitats de la gent del barri a on estem ubicats, i també a la gent de fora del barri que ho necessiti.” (Entrevista Grup 1 Tècnics)

“No penso que cobrim tots els objectius.” (Entrevista Tècnica 2)

“...hi ha una part de les necessitats i de la demanda dels usuaris que el programa els hi dona sortida i que sí que les pot cobrir. Intentem fomentar molt l'autonomia.” (Entrevista Tècnica 4)

6. Sobta que si el que pretén el programa és fomentar l'autonomia, des de les OTG es digui als tècnics d'inserció que ells no són els que han de recollir les ofertes, sinó que han de ser els usuaris qui s'apropin a les oficines a consultar-les.

“Quan anem no diem “hola, ja estem aquí, anem a buscar les ofertes” [referint-se a l'OGT] no, anem a buscar les ofertes, perquè a nosaltres ens diuen “no, és que han de venir ells a veure les ofertes aquí”. (Entrevista Tècnica 3)

E. PROSPECTIVA

La previsió del futur que realitzen els tècnics del programa es concentra bàsicament en:

1. La reorganització de les activitats en un dels barris, en relació a treballar més la línia d'atenció a la persona: sessions grupals, a través de tallers pels usuaris.

"Tinc previst d'organitzar més activitats en grup per treballar temes amb ells. I clar, fins que no estigui una mica més establert el punt un altre cop al territori, fins que no comencin a agafar una mica de venir, és difícil d'organitzar una activitat de grup amb la gent que encara no està enganxada del tot, que encara no s'ha acabat de confiar amb el nou tècnic i de tornar a confiar en el programa" (Entrevista Tècnica 4)

"...però tinc en ment, per exemple, muntar un taller sobre la trucada telefònica perquè me n'adono que la gent té molt problemes per fer una trucada telefònica. Sembla mentida però hi ha gent que no té la destresa, no té habilitat per fer-ho. Aleshores, per exemple, aquest seria un taller que es muntaria amb gent que ja està venint individualment, seria un element més dintre del seu procés, per lo qual no trenca en cap de les altres línies." (Entrevista Tècnica 4)

2. El poder dedicar un recurs tècnic especialitzat en prospecció d'empreses. Una tècnica creu necessari també un referent en la línia formació.

"...si hi hagués alguna persona de recursos humans que li agradés la prospecció d'empreses, no sé, estaria molt bé." (Entrevista Tècnica 3)

"...hauria d'haver-hi una persona dedicada a la línia de formació i la línia d'empreses, no sé si la mateixa o una per cada una, però crec que aquest lloc és necessari. (Entrevista Tècnica 5)

3. Millorar el treball en xarxa amb els serveis i entitats dels barris.

"Faria falta més un compromís amb les entitats de formació, de dir "va, omplim aquest curs amb gent derivada de l'Aprendre", que això s'ha fet i funciona." (Entrevista Tècnica 5)

"...hauria de ser una pauta del programa que hi hagués aquesta coordinació, però no una coordinació de derivació d'usuaris, sinó una coordinació de treball conjunt." (Entrevista Tècnica 5)

"...valdria la pena establir alguna mena de reunions o trobades, encara que fossin trimestrals, un cop o dos cada any, per poder-nos veure i si hi ha algun canvi o alguna cosa... No sé amb qui. Ara, a veure, amb els serveis socials hem tornat a establir, ja teníem establert abans una línia d'actuació però més de telèfon i tal, i ara hem tornat a veure'ns allò personalment. Jo penso que amb més llocs, per exemple, els de salut mental a vegades hi ha casos que val la pena de veure'ls. Seguir una mica al dia a dia i establir trucades està bé però a vegades podria ser millorable perquè també el moment que coneixes el tarannà de l'altre professional jo penso que també la coordinació, allò que facis també és important. També convidaria a la OTG, l'oficina de l'INEM, el SOC. També convidaria als de l'Impo amb més freqüència, perquè abans amb l'Impo i al mateix temps ens veiem amb el pla Adeco, però ara ja no ens veiem. Amb l'ateneu de Sant Roc també penso... I empreses, doncs mira, amb la de Facility Services, que és antiga empresa del barri, d'aquí al costat, Animal Tempory que també ara fa temps que els tenim una mica deixats..." (Entrevista Tècnica 2)

"...aconseguir més hores per fer reunions conjuntes amb aquesta xarxa d'entitats i agents de què parlem, compartir i treballar problemàtiques concretes, que ja és el que ha de fer el Pla Comunitari, però que potser a vegades no dinamitza prou." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

4. Proposar una formació especialitzada per a tècnics per tal que puguin atendre millor als nouvinguts extracomunitaris.

“...a mi em fa falta formació en immigració, perquè jo lo que sé de temes de permisos de treball, permisos de residència, permisos de conduir... tot això ho se perquè jo m’he posat a buscar-ho, però ningú m’ha donat la formació bàsica d’això, i jo crec que això és bàsic perquè és el col·lectiu més gran que tenim avui dia. (Entrevista Tècnica 5)

5. Relacionar la formació que reben els usuaris amb el mercat laboral.

“... havíem fet juntament amb un altre centre col·laborador algun curs, algun curs d’enginyeria industrial i algun curs amb Condis. Si tot això en algun moment es pogués tornar a reprendre, seria una bona cosa, perquè a més el tema de les pràctiques... Lo que, clar, llavors potser hauríem de tenir una persona exclusiva que es vinculés amb l’empresa i poder fer les pràctiques, tenir instal·lacions.” (Entrevista Tècnica 2)

“...es podria millorar apropant la formació, disposant de cursos específics gestionats per l’Aprendre directament.” (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

Les informacions recollides en les entrevistes mostren dues cares diferents de la mateixa moneda, per alguns tècnics, si l’Aprendre a aprendre desaparegués deixaria de donar resposta a moltes persones amb un perfil determinat i, per tant, quedaria una part de la població desatesa. Mentre que segons altres coordinadors existeixen altres serveis que podrien donar resposta a aquest tipus de població.

“Crec que hi ha una sèrie de persones que es quedarien bastant penjades, perquè troben en aquest servei el suport que en altres entitats no troben, però els altres s’anirien re col·locant en altres serveis que potser també ja estan aquí, a Lleida. Aquest barri no està al centre de Lleida, està una mica més cap aquí, però és que et segueixen perfectament... jo crec que es bastant referent el programa, a nivell d’usuaris, però crec que no hi ha res imprescindible.” (Entrevista Tècnica 3)

“No sé fins a quin punt els altres recursos podrien aconseguir absorbir tot el que nosaltres els hi traïem de feina des de que estem aquí instal·lats.” (Entrevista Tècnica 2)

“Totes aquestes persones d’exclusió social no anirien enlloc, i quedarien perdudes. Jo penso que fem una feina de control social, perquè estem atenent totes les demandes socials, laborals i personals de les persones. Què passaria amb aquestes persones si no hi ha ningú que ho faci? Els nostres usuaris en centres com els de Barcelona Activa penso que no entrarien.” (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

F. PUNTS FORTS I FEBLES DEL PROGRAMA.

No tots els tècnics han destacat punts forts del programa. Els que ho fan destaquen el treball en xarxa que s’intenta fer amb els recursos i serveis del territori o l’atenció directa que es fa amb l’usuari, o el seguiment dels abandonaments. Però no és generalitzable en tots els barris.

“...som com una via de contacte amb altres recursos. Coneixent el barri i tot el que hi ha al municipi, dones molta més resposta, i no només a la demanda de treball, sinó a altres coses que podem millorar la qualitat de vida de les persones.” (Entrevista Tècnica 2)

“...conèixer el teixit empresarial mínimament. I dic mínimament perquè no el podem conèixer molt més a fons. I fer-lo casar amb el perfil professional dels usuaris.” (Entrevista Tècnica 2)

“...tenir a l'abast la majoria de la oferta formativa, ja sigui reglada o no reglada, perquè ens preocupem per tenir-la.” (Entrevista Tècnica 2)

“...poder derivar a segons quins recursos perquè coneixes la xarxa del territori el que hi ha, tant d'assistència social, metges, com de servei de salut mental, com de serveis socials de Càrites o de l'ajuntament.” (Entrevista Tècnica 2)

“...la manera que tenim de treballar amb ells i l'atenció que donem. És que no et sabria posar paraules en el... el poder trucar-los, el poder fer aquest seguiment jo penso que és una de les coses que ens distingeix d'altres serveis que, bueno, dan por perdido y perdido” (Entrevista Tècnica 2)

“La immediatesa també que intentem donar.” (Entrevista Tècnica 4)

“... el coneixement que et dóna de la persona.” (Entrevista Tècnica 4)

“...nosaltres atenem a tothom, i llavors això jo crec que això és un punt fort, que la gent sap que aquí atenem a tothom.” (Entrevista Tècnica 5)

“...és l'atenció que tenen, jo crec que se senten molt bé. Com tractem a la gent i com donem resposta a les seves demandes.” (Entrevista Tècnica 3)

“...la manera que tenim de treballar amb ells i l'atenció que donem. És que no et sabria posar paraules en el... el poder trucar-los, el poder fer aquest seguiment jo penso que és una de les coses que ens distingeix d'altres serveis que, bueno, dan por perdido y perdido.” (Entrevista Tècnica 2)

On si que sembla haver coincidència és en destacar que s'està atenent a un volum molt alt d'usuaris, amb la qual cosa fa que les actuacions que es desenvolupin serveixin per cobrir demandes.

“...jo el que crec és que en aquests moments estem funcionant massa d'urgència, el motiu és perquè tenim moltíssima gent.” (Entrevista Tècnica 3)

Un altre dels punts millorables segons els tècnics és la prospecció d'empreses (punt que ja ha estat comentat en altres apartats).

“No tenim temps, crec que és un punt fluix que tenim, no hem tingut temps de sortir a empreses.” (Entrevista Tècnica 3)

“...he de millorar el contacte amb empreses, tema que està una mica perdut pel mateix tema que els altres. He de reprendre contacte amb empreses, que les empreses confiïn amb aquest punt,

que ja vegin que torna a veure una persona diari que està aquí, que torna a haver. (Entrevista Tècnica 4)

“...hi han per falta de personal crec jo. Perquè sí que es contempla el servei de l'empresa, el servei de formació, però no ho podem fer tot.” (Entrevista Tècnica 5)

“...poder dedicar més temps a fer més contactes” (Entrevista Tècnica 2)

En altres barris els tècnics troben a faltar un major seguiment de l'usuari un cop ha finalitzat el procés.

“...l'Aprenre a Aprenre està molt bé com a projecte d'inserció sociolaboral i tal, però el que trobo a faltar és que una vegada jo he inserit a la persona, el seguiment no el faig.” (Entrevista Tècnica 5)

Un dels tècnics comenta la dificultat en motivar als usuaris per realitzar accions grupals per millorar la seva autonomia.

“...l'activitat en grup, que la gent no s'enganxa, que a la gent li costa més participar en una activitat de grup perquè moltes vegades no veuen la necessitat que tenen.” (Entrevista Tècnica 4)

La difusió que es realitza de les accions i dels resultats del programa també és un aspecte a millorar en opinió d'alguns tècnics.

“... i també més propaganda, més reconeixement, més visibilitat del que s'està fent, perquè jo tinc la sensació de dir: “Ostres amb lo molt que treballem... potser es podrien extraure estudis, es podrien... saps? Hi ha moltes coses per fer, molta cosa que es podria estar fent i...” (Entrevista Tècnica 3)

“...és que moltes vegades les entitats deriven perquè saben que fem treballs d'inserció socio-laboral però no saben realment què fem.” (Entrevista Tècnica 3)

“...ampliació de recursos tècnics i humans, i més difusió de cara a empreses, contacte amb empreses perquè és un element molt motivador pels usuaris” (Entrevista Tècnica 1)

7.2.5. Valoracions de les entitats dels barris

A. ESTRUCTURA

Les entitats del barri desconeixen l'estructura interna del programa, les referències que fan sobre aquest giren en torn a algunes de les accions que desenvolupen, com poden ser els tallers.

“Tenim poc coneixement d'aquestes línies. Potser des de l'IES sí que coneixem més del programa perquè les preguntes dels alumnes a les xerrades anaven per aquí, i ens van explicar totes les línies, i realment ens va cridar força l'atenció perquè ningú s'imaginava tot el que es pot arribar a fer, també en temes d'empresa. Només es veia com una cosa de mediació, d'exposició d'ofertes de treball, però és molt més. (Entrevista Grupal 1 Entitats)

“No ho coneixem molt. Potser sí coneixem la part d'orientació socio-laboral, que és la que a nosaltres ens toca.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

“Les línies no les coneixem molt a fons. El que més coneixem és el seguiment que fan amb les persones, el servei de recerca de treball.” (Entrevista Grupal 6 Entitats)

“Coneixem a grans trets el tema dels tallers, dels grups de recerca de feina.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

Hi ha la percepció, en algun dels territoris, que atenen a un volum massa elevat d'usuaris, o que el fet d'especialitzar-se en un tipus concret de col·lectiu pot esdevenir en un punt feble del programa.

“Nosaltres, des de Serveis Socials, ara tenim en ment l'estructura del programa, i molt no sé com va, però el que observo és que aquí hi ha una persona que potser té massa feina, va molt atabalada, i el que estem observant últimament és que vénen varis professionals que pel que sigui marxen, no acaben de quedar-se, i la meua apreciació és aquesta, que a la Mila se la veu com molt carregada de feina. (Entrevista Grupal 7 Entitats)

Des de l'Associació Reintegra pensen que es gestiona molt bé, ja que la col·laboració, que ja és de fa anys, funciona molt bé (Entrevista Grupal 3 Entitats)

“És un punt feble que està molt centrat en un determinat col·lectiu, ja que tenim molta immigració.” (Entrevista Grupal 5 Entitats)

Per últim, destacar que el més valorat per les entitats de l'estructura del programa és el que els usuaris puguin accedir d'una forma directe i el fet que sigui un servei continuat. Tot i que caldria una major connexió amb altres serveis del barri, per no duplicar accions.

“L'accés de l'Aprenre és més directe, i fa una sèrie d'actuacions de seguiments i itineraris individuals que el servei Municipal no té. És una atenció més ràpida i directa.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“És un servei més acollidor, a on una persona se la pot escoltar amb tota amplitud. En aquest moment pensem que l'Aprenre està en un bon moment, ja que li veus força demanda, i potser necessitarien més personal per atendre a tota la gent. A més té continuïtat, i això ajuda per fer els seguiments, amb personal que estigui sempre i sigui referent. Aquesta continuïtat ajuda també a la coordinació entre nosaltres, els professionals dels diferents serveis.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“La gent ve a buscar feina, i potser hauria de tenir això més ramificacions, i estar tot molt més connectat, amb centres de formació, amb les OTG... Els diferents agents del barri tenen diferents objectius, i a vegades hi ha actuacions que es solapen i no hauria de passar això.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

Algunes entitats es qüestionen un dels objectius del programa: el voler aconseguir la inserció laboral dels seus usuaris. Aquest objectiu, difícil d'assolir segons aquestes entitats, requereix un canvi en l'estructura de les actuacions del programa.

"Quizá los puntos débiles estén más en el análisis interno del servicio, y no tanto en lo que los servicios externos podamos ver. Quizá estén en la estructura propia del trabajo, y que si el objetivo último del servicio es la inserción laboral, con la población que tenemos en este territorio es imposible, porque además tienen que trabajar con una población inmigrada no regularizada, con la limitación que esto supone." (Entrevista Grupal 11 Entitats)

"Yo no lo tengo claro si cubre los objetivos, por el tipo de población que tenemos en el barrio, con un nivel de formación muy muy bajo, y con mucha problemática a parte del nivel de formación. Les es mucho más complicado que a cualquier otro encontrar un trabajo, y la imagen representa mucho y eso lo han de trabajar ellas más que nosotros desde Servicios Sociales." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

B. GESTIÓ ORGANITZATIVA

Quan s'analitza la visió que des de les entitats tenen de la pròpia gestió del programa, algunes de les aportacions es refereixen a: les actuacions que els tècnics han realitzat en els instituts, la rapidesa en la resposta a les seves demandes i la gestió de les ofertes.

"Nosaltres des de l'IES estem molt contents de la gestió que s'està fent. Han vingut a fer-nos dues xerrades a l'Institut, una l'any passat i una altra aquest any, i les xerrades estaven súper bé preparades, i molt ben adaptades als nois perquè prèviament ens havíem reunit per preparar-les, i el que ella exposava era la vessant pràctica del que els expliquem nosaltres als nois." (Entrevista 1 Grupal Entitats)

"...tu envies un mail, i màxim en 24 hores tens una resposta, i quan truques, al poc temps també tens la resposta... Això no té preu." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"...hi ha tot un servei d'ofertes que és dinàmic, amb ofertes que es renoven cada setmana." (Entrevista Grupal 2 Entitats)

Un dels aspectes més valorats per les entitats de la gestió organitzativa són els recursos humans, la seva professionalitat, el treball realitzat i la dedicació.

"...destacaríem la bona selecció de tècnics que han estat contractats per l'Aprende a Aprende, perquè tots han tingut bona predisposició i col·laboració, inclús els contractats de manera més precària." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

"...da la impresión que hay cierto grado de voluntarismo, entendido como sobre esfuerzo, y trabajar por encima de las posibilidades. Se les ha de dotar de medios para trabajar adecuadamente." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"El problema és la manca de personal tècnic per donar resposta a tants usuaris que es deriven."
(Entrevista Grupal 8 Entitats)

"Falten eines per acabar de cobrir el procés adequadament. Falta personal, i estan molt sols. I intenten cobrir aquesta carència amb qualitat humana i amb molt bona predisposició per treballar."
(Entrevista Grupal 8 Entitats)

"...destacar la plena competencia profesional de todas las personas que conforman el equipo del servicio, además con el componente vocacional que tienen, ya que no solo son competentes sino que además se lo creen y están comprometidos con el trabajo." (Entrevista Grupal 11 Entitats)

"És bàsic, en aquest tipus de programa, trobar uns bons professionals, i també el fet que estigui gestionat per una Fundació ja és una garantia. Això és bàsic, i un programa pot ser un fracàs si no troba bons professionals." (Entrevista Grupal 11 Entitats)

Tot i que son força valorats, en alguns punts es destaca la manca de tècnics per atendre totes les demandes que es fan al barri.

"...hi ha molta manca de tècnics, de personal. Des de fa potser un parell de setmanes, potser s'ha doblat el nombre d'usuaris que venen a l'Aprenere buscant feina." (Entrevista Grupal 2 Entitats)

"Quan els hem proposat fer una major difusió, les tècniques han vist la limitació de no poder cobrir tota la demanda que això suposaria." (Entrevista Grupal 3 Entitats)

Un dels elements que apareix en les valoracions de tots els informants és la figura del tècnic com a referent. Des de les entitats aquest aspecte es valora de diferent manera, si bé pensen que es importantíssim que el tècnic tingui un coneixement profund de l'usuari i això implica que aquest sigui referent en el territori, doncs els usuaris acudeixen a l'*Aprenere a aprendre* perquè, d'alguna manera, confien en aquell professional, la realitat confirma que quan en un punt hi ha canvis de tècnic això influeix negativament en el programa.

"Para el programa que és, es muy importante que el técnico conozca al usuario y sepa si puede enviar o no a una persona a un sitio, y que el usuario tenga confianza para explicarle sus problemas y necesidades, y si el usuario hoy habla con una persona pero mañana cambian al técnico y le tengo que volver a explicar mi historia a una persona nueva, pues creo que no es bueno este cambio de profesionales. En los 2 últimos años, por lo menos habrán pasado por el programa unos 12 técnicos." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

"...va haver un impàs en què el punt, durant uns 3 mesos, es va quedar sense tècnic, fins arribar la tècnica que tenim actualment. Fins aquell moment, la dinàmica del punt era una, però va quedar escurçada en el temps, llavors tornat a engegar la dinàmica no és fàcil, i menys amb la tipologia de barris en què estem i els perfils d'usuaris. El punt ha estat tancat aquests 3 mesos, i s'ha tallat la dinàmica." (Entrevista Grupal 6 Entitats)

"...s'ha de destacar el tarannà personal de la R. la tècnica: ha treballat molt i ha estat molt important. Hem tingut molta sort. El que porti tants anys el servei al barri li dona qualitat al servei."
(Entrevista Grupal 10 Entitats)

Quan analitzen el sistema relacional, destaquen sobre tot, el temps destinat a coordinar-se amb les entitats i serveis del barri, el nivell de satisfacció amb el treball que s'està desenvolupant en aquest sentit.

"Dedican mucho tiempo a las coordinaciones que han de hacer con servicios como nosotros, ya sea por teléfono, e-mail, y eso les triplica la faena." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

"Des del Consorci, remarquem la iniciativa del programa Aprender, moltes vegades ha vingut al Consorci per plantejar problemes, i això no ho hem viscut amb altres serveis; són ells els que han vingut a plantejar per exemple el tema dels usuaris sense papers, i ho estem treballant." (Entrevista Grupal 11 Entitats)

"Des de la perspectiva empresarial que dona PRODIS, estem molt satisfets perquè demanem a l'Aprender un servei de sol·licitar candidats per la seva empresa, i es fa un seguiment molt acurat i encertat de les persones que es deriven des de l'Aprender a PRODIS." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

"Des de la Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) també valorem la gestió de manera molt positiva, perquè la veritat del conjunt de serveis que hi ha al territori, podríem dir que és el servei casi bé més implicat en les diferents branques d'aquesta xarxa associativa, per dir-ho d'alguna manera. La valoració general és molt bona." (Entrevista Grupal 10 Entitats)

En relació als recursos materials, només destaquen dos punts febles: la gestió de les ofertes de treball i els recursos informàtics amb els que compten els tècnics.

"...se podría mejorar mucho, porque creo que carece de tener recursos informáticos, por ejemplo, porque ahora se los cede la escuela de adultos." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

"Otro punto débil es que hace falta una inyección de recursos, que puedan recibir ofertas de trabajo adecuadas, que es todo lo contrario que andar buscando continuamente, ya que ellas son las que tendrían que recibir las ofertas, en vez de buscarlas." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

C. DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

La difusió del programa es realitza a diferents nivells depenent del territori on s'ubica l'Aprender a aprender. De manera que en tres barris les entitats consideren que és molt conegut.

"El programa és sobradament conegut per molta gent. La Susana de l'Aprender és coneguda per tota la zona" (Entrevista Grupal 2 Entitats)

"No hi ha problema de difusió, en el tema de què la gent del barri no vingui, sinó que és un problema d'interès propi." (Entrevista Grupal 3 Entitats)

"El programa se conoce muchísimo fuera del casal, y el boca a boca funciona muchísimo. Colgar los papeles en las paredes o en los tabloncitos de anuncios no vale para nada aquí; aquí vale el boca a boca del barrio." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

En un dels barris destaquen la figura del tècnic com la persona que s'encarrega de fer la difusió, i que moltes vegades la correcta publicitat del programa i l'impacte que aquest pugui tenir depèn del professional que treballi en aquell punt.

“...la difusió, com tots els programes, depèn moltes vegades dels tècnics que hi hagin, i de com es moguin pel barri. En el cas de Sant Roc em consta que els tècnics que hi ha es mouen bastant, i fan molt per relacionar-se i fer xarxa amb els diferents serveis, amb serveis de tota mena.”
(Entrevista Grupal 11 Entitats)

En cinc dels punts es considera que es fa poca difusió del programa i que no és gaire conegut bé a nivell empresarial, a nivell de població amb especials dificultats d'inserció sociolaboral, o a nivell de barri en general.

“La xarxa empresarial potser és una de les debilitats, ja que creiem que no coneix el programa.”
(Entrevista Grupal 2 Entitats)

“Potser és un servei poc publicitat, per persones que viuen a la zona. Nosaltres des del PDC no sabíem casi ni que existís, i potser li manca una mica exterioritzar el que es fa, i que la gent ho conegui.” (Entrevista Grupal 5 Entitats)

“En el barri no està gaire difós. La gent que ve a l'Aprenere gairebé sempre són els mateixos, amb molta gent de fora. Des de Serveis Socials es deriven molts usuaris, i la sensació és que la gent que ho coneix, ho coneix més a través de serveis específics que ja ho canalitzen, i no és perquè l'Aprenere sigui conegut a nivell popular. Pensem que és un programa que sí es dirigeix a tothom, però que potser està més encarrilat a un sector específic i en concret amb especials dificultats d'inserció laboral. Per arribar a aquest tipus de població ja estan els serveis específics, així que no sabem si cal fer més difusió.” (Entrevista Grupal 6 Entitats)

“No hi ha difusió, i és més un tema de que cadascú s'ha anat espavilant. No tots tenim la mateixa informació.” (Entrevista Grupal 8 Entitats)

“Hi ha barris que segur que no deriven a ningú, perquè segur que no coneixen el servei.”
(Entrevista Grupal 8 Entitats)

Tot i que el programa es difon mitjançant diferents vies, la més utilitzada i efectiva és, segons les entitats, el “boca – orella”, també s'utilitzen altres canals per la difusió com: derivació, documentació, associacions de veïns, Pla Educatiu de Barri...

“La gent coneix el programa del boca-orella.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

“La informació arriba de “boca-orella” sobretot, i també per derivació. També a la guia de l'Ajuntament per Nouvinguts apareix el servei de l'Aprenere.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

“Penso que tots els serveis deriven a través del “boca a boca”; la informació circula, i a més la persona que hi ha ara s'ha preocupat per fer una difusió.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"No hace falta hacer más difusión, porque esto va corriendo, sin querer, de unos a otros, y cada día creo que el abanico se va abriendo más." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

"A través de membres de l'associació de veïns, per exemple, o a través del Pla Educatiu de Barri, amb la difusió que fem al diari nostre cada 2 mesos, a on donem a conèixer al barri tot el que fem, i és una manera de difusió bona." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"El nombre se conoce, está por ahí en folletos, trípticos... La gente lo conoce y habla bien de él, pero una vez las conoces aún es mucho mejor." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"La difusió ha estat positiva, des de la visió del Consorci, perquè s'ha omplert de persones amb l'objectiu que teníem." (Entrevista Grupal 11 Entitats)

Destaca la concepció d'algunes entitats, que consideren que si es fes més difusió els tècnics no podrien absorbir el volum de demandes dels usuaris.

"Quan els hem proposat fer una major difusió, les tècniques han vist la limitació de no poder cobrir tota la demanda que això suposaria." (Entrevista Grupal 3 Entitats)

"El que ens plantejem és "com podran tenir més presència, com fer més difusió del servei, si ja van desbordats? Com podran donar igualment una resposta de qualitat?" no podran arribar a tothom." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

D. INCIDÈNCIA DEL PROGRAMA

Les valoracions que realitzen les entitats sobre la incidència del programa són, la majoria, molt genèriques i no entren a explicar quina és la incidència real del programa.

"Es un punto bastante importante para todo lo que sea orientación e inserción, por lo menos aquí en Camps Blancs; lo consideramos muy positivo." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"Nosaltres des de l'IES estem molt contents de la gestió que s'està fent." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"Hi ha hagut una obertura amb el temps, i nosaltres ho hem notat per exemple a l'institut. Està molt bé passar del no res a aquesta implicació i col·laboració." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"La relación de derivación es muy buena porque cuando llegan a nosotros llegan no solo pidiendo una formación sino que también un montón de datos que no sabemos darles, y aquí sí." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"Des del casal la visió és que un projecte com aquest està ben fet. FIAS sembla una bona entitat gestora, amb bons professionals." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"Yo no lo tengo claro si cubre los objetivos, por el tipo de población que tenemos en el barrio, con un nivel de formación muy vago, y con mucha problemática a parte del nivel de formación. Les es mucho más complicado que a cualquier otro encontrar un trabajo, y la imagen representa mucho y

eso lo han de trabajar ellas más que nosotros desde Servicios Sociales.” (Entrevista Grupal 6 Entitats)

Una de les entitats ha valorat positivament un dels recursos elaborats per la Fundació FIAS i que el comencen a utilitzar en pocs dels barris: l'Espai Guiatge.

“Hem fet una experiència amb els nostres alumnes amb l'Espai-Guiatge, i trobo que el programa és al·lucinant, perquè està molt bé, i és just un complement per l'IES.” (Entrevista Grupal 1 Entitats)

Quan es valora la incidència que té el programa en fer que l'usuari sigui autònom en la recerca de feina, no hi ha unanimitat en les apreciacions de les diferents entitats. Mentre que en alguns barris s'explicita que el programa no és paternalista (*proteccionista*) i actua sobre el foment de l'autonomia dels usuaris, en altres barris les entitats expliquen que pel tipus de col·lectiu amb el que es treballa no cal un altre remei que fer tasques d'acompanyament, o d'altres, per últim, on s'indica que el que fa l'*Aprendre a aprendre* és informar de com fer un currículum i que això no es suficient per trobar feina

“...fa una tasca pedagògica per la gent, ja que ensenyen a com buscar feina. Està molt bé també que no és proteccionista, ja que el que fan és donar les eines, i proposar als usuaris que vagin aquí o allà, però que siguin ells.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

“...està bé el fet de què aquí se'ls digui que aquí no es busca feina sinó que se'ls ajuda a buscar feina.” (Entrevista Grupal 1 Entitats)

“Compleix l'objectiu de ser un lloc a on començar a donar als usuaris l'eina per saber a on arribar, com, i de quina manera, que és el lloc de treball, i això és el més important.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“La gent ve amb la idea equivocada de què sortirà d'aquí amb un lloc de treball, i és important recalcar-los que no, que aquí el que se'ls dona són les eines necessàries per poder tu després trobar la feina.” (Entrevista Grupal 6 Entitats)

“En aquest barri, amb aquests usuaris, és molt necessari ensenyar a com fer les coses i acompanyar-los molt, i per exemple això les OTG's no ho fan. Això és una aportació de l'Aprendre.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“Pel que fa a la població del barri, penso que el treball que s'ha de fer la gent que té dificultat per trobar feina és un treball no només d'informació i de quatre indicacions de com fer un currículum, sinó que és més un treball d'adquisició d'hàbits i de tenir paciència, que potser encara dificulta més el servei que s'està fent, que s'hauria d'ampliar en aquest sentit, ja que és un treball més d'adquisició d'hàbits i actituds. (Entrevista Grupal 5 Entitats)

“...amb tenir o saber fer un currículum no és suficient per trobar feina, així que crec que hauria de ser més àmplia l'actuació, ja que els cobreix la primera necessitat que tenen, que és tenir el currículum, però després no saben que fer amb ell.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

El treball més de caire social que fa l'*Aprendre a aprendre*, es planteja com un tret diferenciador del programa en quatre dels barris que han participat en l'avaluació.

"La sensació és que oficines com la de la OTG estan marcades per sistemes encara molt fiscalitzadors, de marcar i anar fent seguiment de l'atur, i no tant dinamitzadors de poder ubicar a la gent per treballar. Llavors en aquests moments un servei com aquest és imprescindible per un sector de gent que té dificultats pròpies i personals i sense recursos." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"En el barri, primer una mica per la condició del barri, sempre hi ha hagut un problema perquè sembla que la gent està com molt en el barri, i el que està fora del barri es tendeix a desconèixer. L'Aprendre ha fet un esforç de culturalitzar molta gent que per exemple no preveia treballar fora del barri, o fora de la ciutat. S'ha fet molta feina d'educar a la gent." (Entrevista Grupal 10 Entitats)

"...és un espai d'escolta amb una perspectiva i percepció molt ampla; tenen una escolta global de la persona, i no només del problema laboral i econòmic de la persona." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"La escucha global de la persona, ya que atienden a la persona como un todo. También la detección de otras problemáticas, y la agilidad en la derivación. Además, capacitan a la persona para que sea autónoma en la búsqueda de trabajo." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

Quan valoren la incidència en la inserció laboral en un dels barris es fa esmena de com es treballa en xarxa des dels instituts o altres serveis amb accions puntuals.

"...hi hauria un altre front, ara des de l'Associació de Veïns, que ha tingut molt a veure amb la inserció laboral de joves i persones del barri, per exemple amb el tema de les obres de rehabilitació per ser barri d'ADIGSA. En aquest sentit sempre ha hagut una interrelació molt estreta, amb la R. i amb el president de l'Associació de Veïns. S'ha participat en tot el procés de selecció, i de seguiment de la inserció d'aquestes persones que treballen en la millora i rehabilitació constant del barri." (Entrevista Grupal 10 Entitats)

"Les insercions que hem fet des de l'Aprendre en temes de monitoratge han estat molt bones, i els usuaris expliquen de manera molt positiva la seva experiència." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

La percepció dels usuaris, segons algunes entitats, es que l'índex d'èxit del programa en inserció és baix, això pot explicar-se pel tipus de col·lectiu amb el que es treballa, per aquest motiu, potser algunes de les entitats defineixen com a impossible aconseguir aquest objectiu. Tot i així altres entitats del barri destaquen que encara que els usuaris aconseguixin treballs temporals o de curta durada tornen a demanar el servei.

"Els usuaris valoren el servei en tant que aconseguixen feina; així, si aconseguixen feina, el servei el valoren com a bo, i si no aconseguixen, no és bo, i la percepció és que no són un percentatge molt alt les persones que troben feina. La gent ve buscant una borsa de treball, i hi ha molts usuaris que quan venen i veuen com funciona l'Aprendre, no tornen." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

“Quizá los puntos débiles estén más en el análisis interno del servicio, y no tanto en lo que los servicios externos podamos ver. Quizá estén en la estructura propia del trabajo, y que si el objetivo último del servicio es la inserción laboral, con la población que tenemos en este territorio es imposible, porque además tienen que trabajar con una población inmigrada no regularizada, con la limitación que esto supone. (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“...encara que la mayoría de feines són de curta durada per “x” motius, tornen, ja que saben que l’Aprendre no els rebutja i està per ajudar-los una vegada i una altra.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

Es força valorada la relació que els tècnics tenen amb les entitats i serveis del barri, la seva participació en la dinàmica que es genera a cada territori, tot i que en alguns punts es qüestiona si la incidència és igual en cada un dels punts on treballa l’Aprendre a aprendre.

“Participan en todo lo que hacemos en el barrio, como en el Pla d’Entorn Educatiu, con todos los agentes que trabajan en el barrio, donde creo que hay una colaboración conjunta muy beneficiosa para el barrio.” (Entrevista Grupal 9 Entitats)

“És un programa adient, però és cert que no és el millor programa d’inserció que hi ha en els barris, però és un complement necessari en el barri. Tots els programes tenen coses bones i dolentes, però són necessaris al barri.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“El programa tiene mucho impacto en el barrio. No puede desaparecer. Es una cosa buena que creo que no debería desaparecer. Aquí, no solo de barrio, sino que viene mucha gente de fuera del barrio, tanta o más que del barrio. En estos barrios de alrededor también conocen el programa, con lo que va más allá del barrio mismo.” (Entrevista Grupal 6 Entitats)

“A grans trets, el programa Aprendre a Aprendre funciona bé, però cal analitzar segurament punt per punt, perquè hi haurà punts a altres barris que no hi funcionin tant bé.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“És una satisfacció veure la integració del programa en el territori; és motivador i engrescador quan es fa un equip, cadascú respectant el seu programa, però treballant de manera positiva amb la persona. És important “acollir-nos” bé entre nosaltres, perquè sinó no serem capaços d’acollir bé a la gent de fora. (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“...trabajamos en xarxa, en todo el barrio. Ya sea a través del Plan Comunitario, el Plan Educativo de Entorno, el Plan de Escolarización Oberta, a través de casos, escuela, proyectos... y están muy vinculados a todo el mundo. La relación y la participación del Aprendre es muy buena, y ha ido mejorando.” (Entrevista Grupal 9 Entitats)

“Des del Consorci Badalona Sud, dir que jo porto pocs dies al servei, però des del primer dia hem conegut l’Aprendre, i des del primer dia han participat en tots els temes relacionats amb ocupació i altres temes, amb una manera de treballar molt directa i molt cohesionada. Ara estem treballant amb ells un altre projecte, més un altre que ja hem acabat, i hi ha una relació molt bona.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“Desde la visión del Casal, pienso que el ideario que tenía se ha ido consolidando, en relación a lo que puede ser el trabajo en xarxa, a lo que puede ser la calidad de trabajo con el usuario, etc. En este sentido ha ido tomando importancia.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

Tot i les bones valoracions que han fet de la seva incidència, en alguns punts pensen que està saturat o que moltes vegades només cobreix la necessitat d'informació que tenen els usuaris.

"La sensació és que és un servei saturadíssim, que no dona a l'abast. (Entrevista Grupal 5 Entitats)

"...penso que cobreix les necessitats de quan arriben els nouvinguts aquí, i es troben amb la necessitat de rebre informació, sobretot a l'hora de trobar feina. Però amb tenir o saber fer un currículum no és suficient per trobar feina, així que crec que hauria de ser més àmplia l'actuació, ja que els cobreix la primera necessitat que tenen, que és tenir el currículum, però després no saben que fer amb ell." (Entrevista Grupal 2 Entitats)

E. PROSPECTIVA

En relació al futur del programa, l'aspecte més destacat per les entitats és la necessitat de dotar de més personal al programa per poder atendre les demandes dels usuaris que estan utilitzant aquest servei. Destaca que, donat el perfil polivalent dels tècnics alguna entitat proposa donar suport a aquest mitjançant professionals experts en algunes de les línies.

"Necessiten suport d'alguna persona més, pel territori que abasten i el volum d'usuaris que tenen." (Entrevista Grupal 3 Entitats)

"...hauria de ser més dinàmic i dinamitzador. Com pots anar a veure empreses si ets tu sol? O ets orientador o ets prospector d'empreses." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"...faltaria més personal per donar desposta." (Entrevista Grupal 5 Entitats)

"...li veus força demanda, i potser necessitarien més personal per atendre a tota la gent." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"La tècnica ha d'estar acompanyada per algun professional més que li ajudi, ja que ella no pot fer sola d'inseridora, d'orientadora, de prospectora... La xarxa de relacions ja la té feta, però necessita ajuda, per poder arribar a fer la feina d'acolliment i acompanyament de qualitat, amb una bona coordinació amb la resta d'agents del territori." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

En un territori es demana una revisió de l'estructura del programa, donat les carències dels usuaris potser no es pot pretendre inserir-los en el mercat laboral sense treballar altres aspectes més prioritaris.

"...potser tot hauria d'estar més ordenat perquè abans d'arribar a un servei d'orientació i inserció sociolaboral els immigrants han de donar altres passos." (Entrevista Grupal 2 Entitats)

El fet que *l'Aprenere a aprendre* desaparegués en alguns barris tindria una important repercussió en alguns col·lectius específics, com poden ser: immigrants extracomunitaris i els col·lectius amb especials dificultats

"El programa és un suport molt gran per la gent que ve de fora. Quedaria un forat molt gran, per gent estrangera i gent nacional." (Entrevista Grupal 3 Entitats)

"Que quedaria molta gent sense servei, una gent especialment sensible. Perdríem una eina important, especialment dirigida a col·lectius sensibles." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"Todas las personas que por nivel cultural les acompleja bajar a otros servicios, se quedarían sin el recurso; todo esto lo viven como una dificultad, y venir aquí para ellos es la solución porque es fácil." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

7.2.6. Valoracions dels usuaris del programa

En aquest punt es presenten les valoracions extretes a partir de les entrevistes telefòniques i dels fòrums realitzats a usuaris

A. VALORACIONS RECOLLIDES A PARTIR DE LES ENQUESTES TELEFÒNIQUES

Es presenta, en primer lloc una caracterització personal i professional de la mostra de la que s'han extret les dades.

Les persones que han participat en el programa *Aprenere a aprendre* han estat una de les fonts d'informació que han propiciat l'anàlisi del programa, sobre tot en relació al seu funcionament, activitats i incidència.

En relació a la data en que aquests usuaris van realitzar alguna acció en el programa, destaca que la majoria es concentren en els anys 2006 i 2007, tal i com es pot comprovar a la taula 2:

Any	Nombre usuaris
1991	1
1995	2
1998	1
2001	1
2002	2
2003	4
2004	5
2005	6
2006	11
2007	16
2008	3

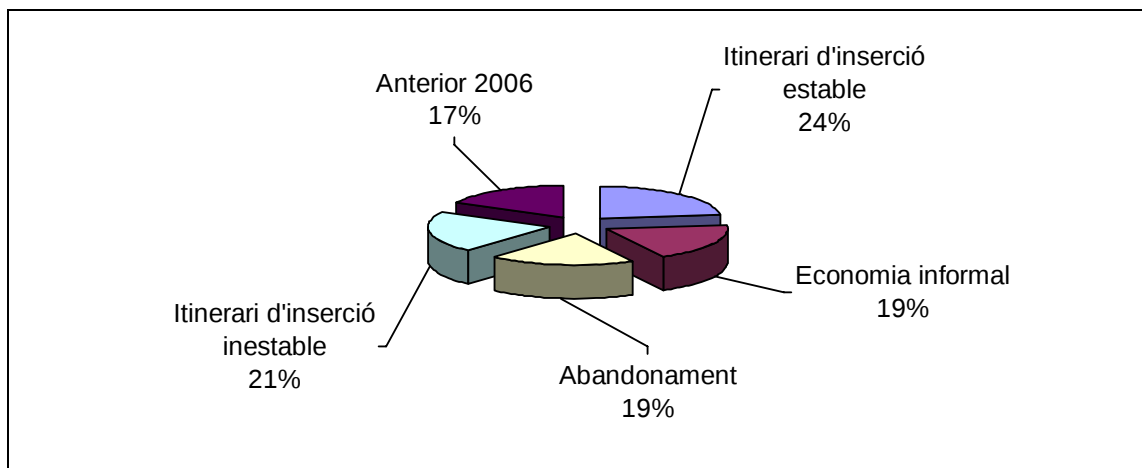
Taula 2: Data de realització del programa

El 73% dels usuaris entrevistats són dones i el 14% homes. La procedència d'aquests es reparteix molt homogèniament en els diferents barris on es desenvolupa *l'Aprenre a aprendre*, tal i com es mostra en la taula 3:

Barri de procedència	Percentatge d'usuaris
Gornal	9.6%
Camps Blancs	9.6%
Fontsanta – Fatjó	9.6%
Sant Josep Obrer	7.7%
Montserrat	7.7%
Joan Carles	7.7%
Camp Clar	9.6%
Trinitat Nova	9.6%
Pomar	11.5%
Sant Roc	7.7%
Pla de Bonaire	9.6%

Taula 3: Barri de procedència

El tipus d'usuari entrevistat segons el seu itinerari es distribueix de manera homogènia entre les diferents categories. El grup més nombrós –tot i que no arriba a una quarta part- es concentra en la categoria “itinerari d'inserció estable”, entenent que són persones que han trobat una feina amb contractes iguals o superiors a tres mesos després de passar per una o vàries accions del programa, tal i com podem observar en la gràfica 1, on se situen el 23% dels usuaris.



Gràfica 1: Tipus d'usuari

Pel que fa referència als treballs que han desenvolupat els usuaris entrevistats, destaquem que 1 persona ha ocupat tres llocs de treball diferents, 19 persones han realitzat dues feines; 10 han desenvolupat una feina; i 22 usuaris ens expliquen, per últim, que no han treballat mai, la qual cosa representa que el 42,3% dels usuaris del programa entrevistats no han trobat cap tipus de feina.

Les dades ens mostren que els treballs desenvolupats per aquests usuaris són força heterogenis, però la majoria són categories professionals d'auxiliars, peons, operaris o sense contracte tal i com es pot comprovar a la taula 4:

Tipus de treball desenvolupat	Nombre de treballs
Administrativa	2
Auxiliar administrativa	1
Auxiliar de neteja	9
Auxiliar geriàtric	3
Cambrera	3
Carnissera	2
Carretoner	1
Comercial	1
Cuidador de gen gran (sense contracte)	3
Cuidadora de malalts terminals	1
Cuiner	2
Guarda Forestal	1
Manipuladora de magatzem	1
Operari	3
Monitora de menjador	2
Operari de neteja (sense contracte)	5
Peó construcció	1
Pollastrera	1
Expedidor de benzina	1
Expedidor de Magatzem	1
Teleoperador	2
Torero	1
Treballadora familiar	2
Vigilant de seguretat	1
Xofer de camió	1

Taula 4: Tipus de treball

e) Accions desenvolupades en el programa

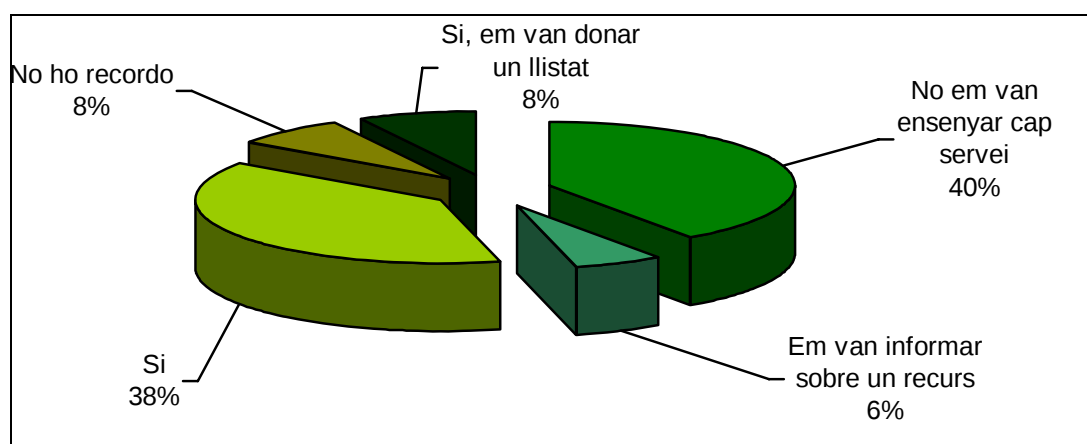
El 58% dels usuaris han accedit al programa perquè es van assabentar per una altra persona, el 13,5% a partir de fonts documentals i el 10% per derivacions de l'assistent social, essent aquestes les tres vies d'accés i de difusió més utilitzades. El 18,5% restant ha accedit per derivacions

d'altres serveis: Inem, la psicòloga que controla la llibertat vigilada, l'Ajuntament, Càritas, Benestar i Família, el Centre de Formació d'Adults, Foment i Centre cívic.

Les accions que els usuaris poden desenvolupar en el programa són: les accions individuals, les sessions grupals, accedir a cursos de formació a través del programa, el tastet d'oficis o passar per un punt Òmnia. En aquest sentit, destaquem que el 100% dels entrevistats han realitzat una acció individual, el 84,6% ha utilitzat el espai Job Club, el 26,9% ha estat derivat a un punt Òmnia, el 19,2% ha accedit a un curs de formació, el 7,7% ha passat per alguna sessió grupal i només el 3,8% ha participat en el tastet d'oficis.

Els cursos de formació desenvolupats pels usuaris que han participat en aquest procés avaluatiu han estat: Ajudant de cuina, Anglès, Informàtica, Auxiliar de geriatría, Carnisseria, Català, Lampisteria, Curs de SEFED, Manipulador de maquinària pesada i Treballadora familiar. Destaca que el 63,5% dels usuaris entrevistats expliciten que des del programa *Aprendre a aprendre* no se'ls ha ofert ni informat sobre la possibilitat de desenvolupar un curs de formació.

Una de les línies del programa és Territori, al demanar informació als usuaris sobre quin és el grau de coneixement sobre els diferents recursos que existeixen en els barris i si a través del programa han après a utilitzar aquests serveis destaca el fet que més que ensenyar, el que fan els tècnics és informar sobre els recursos, tal i com podem comprovar a la gràfica 2:



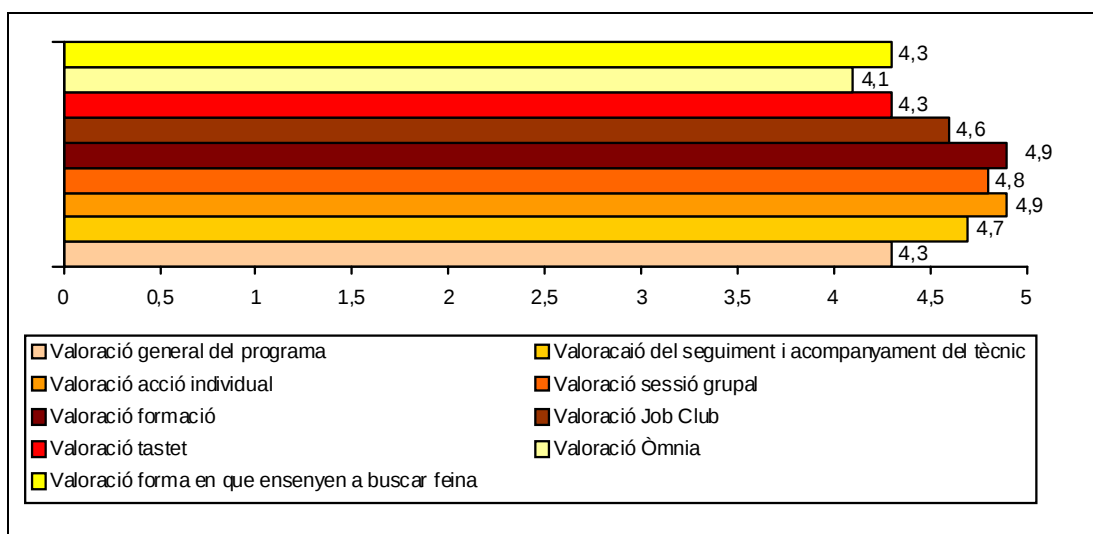
Gràfica 2: Serveis del barri que el programa ha ensenyat a utilitzar als usuaris

Els recursos que han après a utilitzar gràcies al programa aprendre han estat els següents:

- Una borsa de treball.
- Un centre de Marianao que l'usuari no recorda.
- Barcelona Activa, Pere Tarrés i Escort.
- Càrites i Inem.
- CECOT, Foment i OTG.
- Coresa.
- El centre cívic, l'Inem i l'Ajuntament.
- Les empreses de treball temporal.
- La Gestoria Carles.
- IMPO i altres centres de formació.
- IMPO i OTG.
- Inem.
- IPI Pubilla Cases.
- OTG.
- Oria i Creu Roja.
- Casal de Sant Roc.
- Servei d'Inserció a Viladecans i Coresa.
- Torre Figueres i Centre Cívic Gornal.
- Torreforta i Creu Roja.

De la valoració general del programa i en concret de les accions desenvolupades en l'*Aprendre a aprendre*, els usuaris ho han qualificat, segons una escala del 0 al 5 de la següent manera:

- El més valorat han estat les accions individuals i la formació rebuda: 4,9 sobre 5.
- En segon lloc han considerat com a força bones les sessions grupals (4,8).
- El tercer més valorat ha estat l'atenció i seguiment que realitzen els tècnics de l'*Aprendre a aprendre* (4,7).
- El Job Club ha estat ben valorat per part dels usuaris que consideren que en una escala de 0 a 5 se situa en un 4,6.
- Puntuen amb un 4,3 la manera en que el programa li ha ensenyat a buscar feina, el Tastet d'Oficis i el programa en general.
- El menys valorat ha estat l'Òmnia amb una puntuació de 4,1. (Vegi's gràfica 3).



Gràfica 3: Valoracions del programa i de les seves accions

Entre el que més es valora del programa destaca:

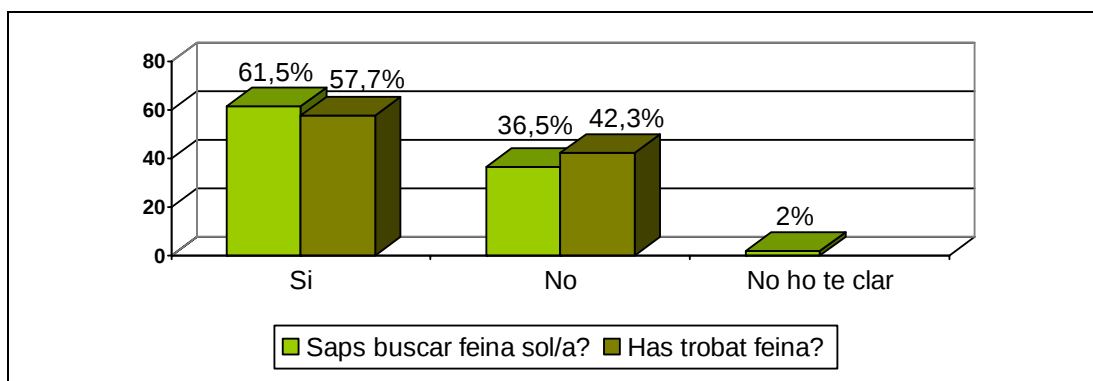
- La comprensió, el tracte i amabilitat dels tècnics (23 usuaris).
- El servei de buscar feina en general (6 usuaris).
- Que atenguin a immigrants sense papers (4 usuaris), tot i que no acaba de funcionar per que sense papers no es pot treballar, ni accedir a formació (2 dels 4 usuaris).La formació realitzada (2 usuaris).
- La part social més que la laboral (3 usuaris).
- El seguiment que realitzen els tècnics i el fet que els avisin per telèfon quan els hi troben una feina (3 usuaris)
- Poder utilitzar el telèfon (2 usuaris).
- Que sigui gratuït (1 usuari).
- El tastet d'oficis (1 usuari).
- La seguretat que els hi donen i que les ofertes estiguin sempre actualitzades (1 usuari).
- La informació sobre cursos i ofertes (1 usuari)
- Que els hi facin el currículum (1 usuari).
- Que recullin a la gent que està al carrer per que no troba feina (1 usuari).
- Ajudar a buscar feina i poder utilitzar el telèfon i la premsa per cercar feina (1 usuari).

Per últim, només l'11,5% dels usuaris entrevistats coneixen alguna persona que ha abandonat el programa, quan se'ls pregunta per les raons d'aquest abandonament destaquen respostes com:

- Per que no els hi troben feina, o les que els hi proporcionen no s'ajusten als seus interessos (2 usuaris)
- Per que han trobat feina (4 usuaris).
- Per problemes personals (1 usuari).

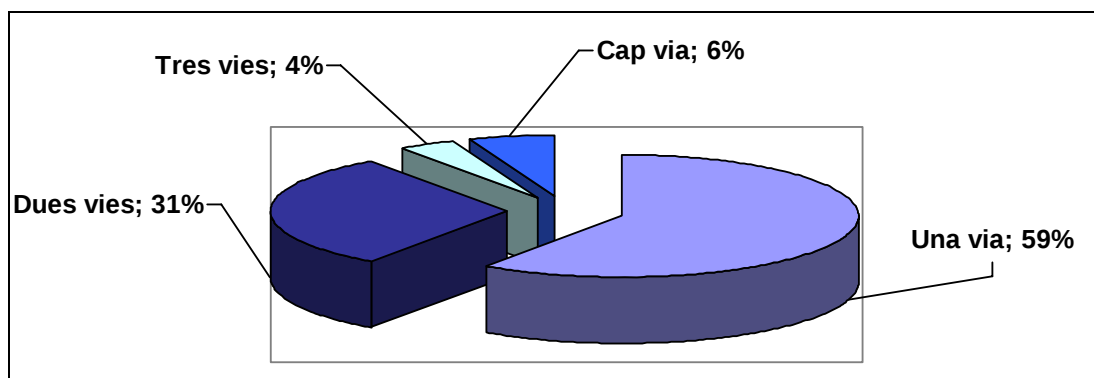
f) Incidència del programa

Per valorar la incidència del programa en els participants s'ha de tenir en compte no només si han trobat feina, sinó també fins a quin punt els usuaris saben buscar sols un lloc de treball, es a dir, si són autònoms en la recerca i consecució d'una feina. En aquest sentit, destaca que 57,7% dels usuaris entrevistats han trobat feina (tot i que no sempre a través del programa) i que el 61,5% confirmen que saben buscar feina de manera autònoma. En la gràfica 4 es visualitzen aquestes dades.



Gràfica 4: Assoliment d'objectius del programa per part dels usuaris

La manera en que els usuaris busquen feina un cop han passat per *l'Aprenre a aprendre* és molt similar en tots els entrevistats, les accions realitzades es concreten bàsicament en la recerca a través d'una via la premsa i quan s'utilitzen dos, es realitza combinat Internet i els diaris, tal i com queda recollit a la gràfica 5 i la taula 5.



Gràfica 5: Nombre de vies utilitzades pels usuaris per buscar feina

La major part dels usuaris (65,3%) que ha passat per un programa d'inserció socio – laboral com és el Programa *Aprendre a aprendre*, no utilitzen cap o només una via de recerca de feina (veure taula 5).

Nombre de vies	Vies de recerca de feina	Nombre d'usuaris	Percentatge
0	Cap	3	5,8%
1	Prensa	26	50%
	Internet	2	3,8%
	Autocandidatura	1	1,9%
	Prensa i el tècnic envia el currículum	2	3,8%
2	Internet i coneguts	1	1,9%
	Internet i prensa	12	23,1
	Prensa i autocandidatura	3	5,8%
3	Prensa, internet i telèfon	1	1,9%
	Prensa, Internet i autocandidatura	1	1,9%

Taula 5: Tipus de vies de recerca de feina utilitzades

Quan se'ls pregunta què és el que els hi ha ensenyat el programa, les respostes són força similars, tot i que amb alguna diferència. Si analitzem la informació destaca el fet que molts coincideixen en afirmar que els hi han ensenyat a fer el currículum (22 usuaris), destaca el fet que molts usuaris expliciten que és el tècnic qui li elabora el seu currículum (8 usuaris); practicar la recerca de feina

utilitzant internet i/o la premsa (20 usuaris). Altres accions molt comentades pels participants en l'avaluació han estat: com presentar-se davant una entrevista (15), ensenyar-los a parlar en entrevistes o per telèfon, com dirigir-se a les persones (14 usuaris), hàbits com la puntualitat, disciplina (4), a enviar el currículum (4), fer cartes de presentació (3), a saber prendre decisions (1), accedir a cursos de formació (1), com utilitzar la borsa de treball (1), , a analitzar ofertes de feina (1), com arribar als llocs (1), com sol·licitar feina (1) i conèixer les oficines de SCC i les ETT (1) . Set dels usuaris comenten que el programa no els ha aportat res.

De totes les accions desenvolupades pels usuaris destaquen que el que més els ha ajudat a trobar feina ha estat redactar el currículum per un 20,8% dels usuaris, millorar la comunicació i expressió oral (13,2%); utilitzar la informàtica per a la recerca de feina (11,3%); oferir-los informació sobre les entrevistes de feina (11,3%) i donar-los informacions generals (11,3%). En menor mesura els usuaris han considerat que altres accions que els han ajudat a cercar una feina han estat: l'actuació general dels tècnics (9,4%); el procés general d'orientació (5,7%); ensenyar-los a buscar ofertes a través de la premsa (5,7%); i el poder comptar amb recursos gratuïts per fer la cerca (1,9%). Destaca que el 9,4% dels usuaris pensen que res del que han fet en el programa els ha ajudat a trobar un lloc de treball. Aquestes dades es poden consultar a la taula 6.

El que més els ha ajudat a trobar feina	Freqüència	Percentatge
Redactar el currículum: - que li actualitzin i li enviïn per internet (2 usuaris) - que li ensenyin a redactar-lo (6 usuaris) - que li facin (2 usuaris) - com fer-lo i com presentar-lo (1 usuari)	11	20,8
Millorar la comunicació i expressió oral: - expressar-se correctament i saber escoltar (5 usuaris) - com dirigir-se a una persona per telèfon o cara a cara i mantenir una conversa (2 usuaris)	7	13,2
Utilitzar la informàtica per la recerca de feina: - cercar feina per internet (4 usuaris) - l'accés a l'aula d'informàtica a través de l'Òmnia (1 usuari) - l'accés a la informàtica en general (1 usuari)	6	11,3
Informació sobre les entrevistes de feina: - com enfrontar-se i comportar-se (5 usuaris) - els consells sobre les entrevistes (1 usuari)	6	11,3
Informacions generals: - recomanacions alhora de buscar feina (1 usuari) - informació sobre on dirigir-se a buscar feina (2 usuaris) - informació sobre que li agrada a l'empresa, com comportar-se, com treballar, com comunicar-se (1 usuari) - informar que poden utilitzar les empreses de treball temporal (1 usuari) - informar sobre el SOC (1 usuari)	6	11,3
Els tècnics en general: - que donin referències de la persona a l'empresa (1 usuari) - derivar a centres on poder treballar informalment (1 usuari) - la seva comprensió, la forma d'ajudar i comprendre la situació del usuari, la motivació i l'orientació (3 usuaris)	5	9,4
Res	5	9,4
El procés d'orientació en general	3	5,7
Buscar ofertes en premsa	3	5,7
Disposar d'un telèfon per poder fer trucades de manera gratuïta	1	1,9

Taula 6: Accions del programa que més ajuden a trobar feina.

El 67% dels usuaris no segueixen en el lloc de treball que van aconseguir a través de *l'Aprenre a aprendre*, tot i que pel 65,3% dels enquestats les ofertes que li proporcionaven des del programa eren ofertes força ajustades a les seves competències o interessos.

Els usuaris que segueixen en el lloc de treball que van aconseguir amb el programa, expliciten que continuen en ell per raons com l'adequació horària per 2 usuaris i per que els hi agrada la feina (10

usuaris). Destaca el fet que 31 usuaris (60% del total) afirmen no haver trobat feina a través de *l'Aprenre a aprendre*. Tota aquesta informació es pot consultar en l'annex 5.

Un cop presentada la valoració general dels usuaris del programa *Aprenre a aprendre*, l'anàlisi de les dades que es presenta a continuació pretén esbrinar si hi ha diferències entre els participants quant la seva autonomia en la recerca de feina tenint en compte el número d'accions realitzades, el temps treballat i el saber utilitzar recursos al territori.

El fet de desenvolupar més o menys accions en el programa no és significatiu en el moment de ser autònom en la recerca de feina. Es a dir, els usuaris que expliciten que no saben buscar feina de manera autònoma han desenvolupat un nombre d'accions similars que els que són autònoms. Vegi's quadre 4.

Criteri avaluat	Saps buscar treball sol/a?	Mitjana	Significació
Número d'accions realitzades	Si	2,5	.580
	No	2,3	

Quadre 4: Diferències observades entre els participants quant a l'autonomia en la recerca tenint en compte el número d'accions realitzades.

Tampoc és significatiu el temps treballat en relació al grau d'autonomia en la recerca de feina. Tot i que cal tenir en compte que els usuaris que manifesten que no saben buscar feina tot sols, són els que porten més temps treballat, cal tenir en compte que aquestes dades no són estadísticament significatives, tal i com es pot comprovar al quadre 5.

Criteri avaluat	Saps buscar treball sol/a?	Mitjana	Significació
Temps treballat	Si	7,2	.386
	No	11,2	

Quadre 5: Diferències observades entre els participants quant a l'autonomia en la recerca tenint en compte el temps treballat.

Per últim, hem volgut analitzar si els usuaris que han desenvolupat més accions en el programa saben utilitzar més els recursos i serveis del territori que els que han passat per menys accions. També en aquest cas observem que no hi ha diferències estadísticament significatives entre els

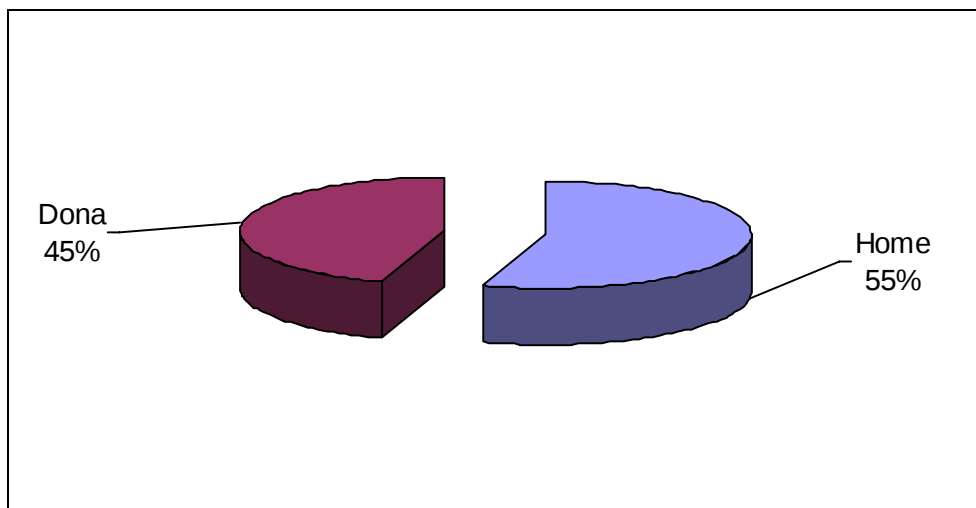
usuaris que diuen que saben buscar feina i els que ens expliciten que no en saben, en quant a les accions desenvolupades, tal i com podem verificar en el quadre 6. Per tant, el numero d'accions no té incidència en saber o no utilitzar els serveis i recursos del territori.

Criteri avaluat	Saps utilitzar els serveis i recursos del territori?	Mitjana	Significació
Número d'accions realitzades	Si No	2,6 2,3	.336

Quadre 6: Diferències observades entre els participants quant si saben utilitzar els serveis i recursos del territori tenint en compte el número d'accions realitzades.

B. VALORACIONS RECOLLIDES A PARTIR DEL FÒRUM D'USUARIS.

Les persones que estan participant durant aquest any 2008 en el Programa *Aprendre a aprendre* han estat una altra de les fonts d'informació per a l'avaluació del programa. Han participat 52 usuaris, repartits de la següent manera:



Gràfica 6: Distribució d'usuaris participants en l'avaluació en el fòrum, segons gènere.

La mostra d'usuaris, tenint en compte el barri, es distribueix territorialment com a continuació s'indica: 9 usuaris del barri de Sant Roc (Badalona), 7 usuaris del barri del Gornal (Hospitalet de

Llobregat), 17 usuaris del barri de Sant Josep Obrer (Reus), 7 usuaris del barri de Montserrat (Igualada) i 12 usuaris del barri de Trinitat Nova (Barcelona).

Els usuaris **coneixen el programa** a través de documentació, recomanacions de coneguts o per altres serveis del barri:

"... publicidad que nos ha llegado, recomendación de conocidos y amigos, y a través de cursos que también se hacen aquí en el casal." (Fòrum d'usuaris Montserrat)

"Nos lo dijo la Asistente social (3 de ellos), me lo dijo mi hermana (1), unos folletos (1), me lo dijeron unos amigos (2)" (Fòrum d'usuaris Gornal)

"...a través de un curso que hice de dependienta que me trajo la tutora del curso al centro, a través de Servicios Sociales, mi marido, el coordinador de estudios del instituto" (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

"Conocimos el Aprender a Aprender por la Trabajadora Social de Nou Barris, por medio de la parroquia, por el INEM, por la Asociación de Vecinos de Roquetes, por amigos, y por la biblioteca, a través de un cartel que había colgado." (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

a) Accions desenvolupades en el programa

Una de les accions per les que passen tots els usuaris i usuàries del programa és per una acció **d'atenció individual**. En aquest sentit les 8 consideracions que ens fan els usuaris respecte a aquesta acció se centren bàsicament en aspectes com: l'atenció personalitzada i el preocupar-se per aspectes de la vida personal, o el procediment i actuacions que es duen a terme en aquestes sessions: fer el currículum, cartes de presentació, autocandidatura, preparació d'entrevistes, recerca d'ofertes en premsa i internet. Es consideren interessants aportacions com les següents:

"Nos han enseñado a hacer el currículum, a hacer cartas de presentación, a echarlo en fábricas, también nos han ayudado a preparar las entrevistas de trabajo. Nos ayudan también a mirar las ofertas de trabajo en los periódicos, y a saber buscar por internet las ofertas de trabajo." (Fòrum d'usuaris Montserrat)

"Tú dices de lo que quieres trabajar, y vas viniendo para mirar si hay ofertas de trabajo en lo que tú buscas." (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

"Hablaban con nosotros, como éramos, la familia... Están muy atentas a nosotros..." (Fòrum d'usuaris Gornal)

El desenvolupament de les **sessions grupals** teòricament s'utilitza per informar, orientar i impartir formació sobre tècniques de recerca o desenvolupar habilitats i recursos personals i socials. La informació que ens faciliten els usuaris sobre aquestes accions només es refereix a que els hi

ensenyen a parlar en públic, fer el currículum, comentar ofertes de feina, fer trucades o preparar una entrevista.

“Hacemos sesiones de grupo de cómo enviar el currículum, como hablar en público.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“Los lunes venimos de 9 a 13h a mirar ofertas en los periódicos, y poder llamar a las ofertas de trabajo. Nos aconsejan porque hay ofertas que no existen, y nos miran las ofertas que mejor nos pueden ir.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

“Lo que no está bien es que para la misma oferta de trabajo nos juntemos a la vez 10 o 12 personas el mismo día a la misma hora para llamar y enviar el currículum.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

“...nos enseñaron en grupo a cómo hablar bien, cómo preparar una entrevista.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

És important tenir en compte que en un dels barris expliciten que no han fet cap sessió grupal.

“Esta es la primera sesión de grupo a la que asistimos desde que estamos aquí.” (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

Una altra de les accions avaluades és la manera en que **el programa ajuda i ensenya als usuaris a utilitzar els recursos i serveis del territori**. En aquest sentit, no hi ha gaire connexió, segons els usuaris, entre *l'Aprendre a aprendre* i la resta de serveis que hi ha als barris. L'única referència que fan d'aquesta línia és més una valoració negativa d'un servei del barri que explicitar com els hi han ensenyat a utilitzar-lo:

“El INEM también se pone en contacto con el Aprender para ofrecernos ofertas de trabajo, pero indirectamente, ya que nos hacen ir al INEM si estamos interesados, y allí damos la referencia de la oferta para enviar el currículum. Estaría mejor poder hacer todo esto desde el Aprender a Aprender, sería más fácil para nosotros.” (Fòrum d'usuaris Gornal)

La **línia empresa** del programa ha d'apropar al futur treballador al mercat de treball i oferir-li recursos per tal que aquest s'insereixi en ell a través de totes les accions que desenvolupen els tècnics del programa amb la prospecció d'empreses i el Tastet d'oficis. Només ens han aportat quatre consideracions, dues de les quals es refereixen explícitament al Tastet d'oficis. Els usuaris dels barris de Gornal (Hospitalet) i Sant Roc (Badalona), són els únics que expliquen que han participat en el Tastet. De les aportacions dels usuaris no s'extreuen conclusions o valoracions interessants realitzades per ells mateixos:

“Algunos hemos hecho visitas a empresas, como a IKEA, o Mercabarna, en la que alguien de la empresa te lo enseña todo y dejamos el currículum.” (Fòrum d'usuaris Gornal)

“...hace 2 años una visita a empresa, al Carrefour, y fuimos un grupo, nos trataron muy bien, vimos cómo trabajaban, echamos el currículum todos, y no me llamaron tampoco.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

“Las empresas no son sólo de nuestro barrio, sino que también de fuera. Es muy difícil encontrar un trabajo al lado de tu casa.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“...te dan una hoja con empresas para ir a echar currículums.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

La **línia formació** pretén oferir informació acurada sobre l'oferta formativa i realitzar una orientació professional d'acord amb les exigències del mercat laboral actual. De la informació que ens han proporcionat els usuaris, només ens ofereixen dades sobre els cursos que han desenvolupat i la recomanació que els hi fan els tècnics. Exemples d'aquestes aportacions són:

“Hemos hecho algún curso de carretillero casi todos los que estamos en el forum, porque es un curso gratis.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“De los 17 usuarios, sólo 2 de los usuarios del forum han pasado por un curso de formación a través del programa. Han ofrecido el que se haga cursos, de catalán, de informática, pero no se ha hecho.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Uno ha hecho un curso de Carnicería en Mercabarna, otro un curso de Carretillero, pero ninguno de los dos ha trabajado de ello. El resto no han hecho nada.” (Fòrum d'usuaris Gornal)

“Incluso nos proponen formación como hacer el carnet de carretillas para que tengamos más oportunidades.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“...a la gente inmigrante nos recomiendan el tema del catalán, por ejemplo, que es necesario.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Te facilitan información para hacer cursillos.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

b) Recursos humans i materials

Els usuaris dels barris de Montserrat, Sant Josep Obrer, Gornal i Trinitat Nova valoren molt positivament la tasca dels tècnics, destacant sobre tot la vessant assistencial i de recolzament d'aquests, tal i com es desprèn d'algunes de les seves afirmacions:

“Es ver que una persona se interesa por tí y te da palabras de ánimo, y no te encuentras tan solo.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“La mayoría de experiencias aquí son positivas, porque ellas se preocupan mucho por buscarte trabajo, pero ellas no pueden obligar a que las empresas nos cojan.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Ella aconseja muy bien, y nos anima a la hora de ir a los sitios, sobretodo cuando están lejos como Molins de Rei o Terrassa. Ella nos empuja mucho.” (Fòrum d'usuaris Gornal)

“El personal es magnífico, se empeña en ayudarnos, y se involucran mucho en ayudarnos y buscarnos trabajo.” (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

El **seguiment que els tècnics realitzen amb els usuaris** es menciona a tres barris: Sant Josep Obrer on la tècnica segueix les accions realitzades pel usuari en el moment de buscar feina; Gornal i Sant Roc on els tècnics realitzen el seguiment quan la persona ha trobat feina i està treballant:

“...te hacen el seguimiento de si has enviado el currículum, si has conseguido el trabajo.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Cuando encontramos trabajo, ella nos hace el seguimiento de cómo va todo, te cita para que vuelvas al Aprender para que le expliques como está yendo todo.” (Fòrum d'usuaris Gornal)

“...te llaman para ofrecerte trabajo, y para hacer seguimiento cuando estás trabajando, ya que te llaman para preguntarte cómo te va el trabajo.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

Pocs són els recursos materials que el programa ofereix als usuaris: premsa i un full amb ofertes de feina o l'adreça de les empreses és tot el que els participants han explicitat en el fòrum:

“Nos dan periódicos para que busquemos ofertas.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“Nos ponen una hoja con las ofertas de trabajo, y nosotros podemos mirar la calle de la empresa, dónde es, por quién tenemos que preguntar...” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

c) Incidència del programa

Un dels criteris que es tenen en compte alhora d'avaluar el programa és la seva **eficàcia**. Quan els usuaris valoren l'eficàcia del *Aprender a aprender* s'explicita la dedicació dels tècnics, que se senten més preparats per buscar treball i que tornen al programa quan es queden sense feina. Destaquem alguns dels seus comentaris:

“Pensamos que con el programa estamos más preparados para buscar trabajo.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Sí nos ha ayudado, mucho. Tienen mucha paciencia con nosotros, y nos da confianza, porque nos han de dedicar mucho tiempo sobretodo a los inmigrantes.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“...porque a encontrar trabajo nos cuesta mucho, pero también por la parte de la empresa. 3 o 4 de nosotros hemos encontrado trabajo por el Aprender, pero son trabajos temporales, de meses. Pero al finalizar el contrato vuelves aquí.” (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

Un altre criteri utilitzat per valorar el programa és el **grau de satisfacció** que els usuaris tenen respecte al desenvolupament, metodologia i resultats del programa. De les 18 aportacions que fan els usuaris, es desprèn que el programa els hi agrada (12 comentaris valoren positivament el programa), però que no sempre els ajuda a trobar un lloc de treball, o es manifesta que hi ha saturació d'usuaris consultant ofertes o que els hi aconsegueixen treballs temporals:

"El programa en sí está muy bien, pero las personas con edad tenemos mucha dificultad para encontrar trabajo. A partir de 30 años ya tienes problemas." (Fòrum d'usuaris Montserrat)

"Es el factor edad de los usuarios, que enviamos currículums y nadie nos llama." (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

"...porque a encontrar trabajo nos cuesta mucho, pero también por la parte de la empresa. 3 o 4 de nosotros hemos encontrado trabajo por el Aprender, pero son trabajos temporales, de meses. Pero al finalizar el contrato vuelves aquí." (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

"...hay mucha gente viniendo al programa, y a veces nos dan hora para dentro de varias semanas, por ejemplo, para mirar el currículum"(Fòrum d'usuaris Montserrat)

"Las técnicas buscan trabajo contigo, y eso ayuda mucho. Pero aquí viene mucha gente, y las ofertas siempre son las mismas, siempre están repetidas, y todo el mundo llama para lo mismo." (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

"Los días que podemos acceder a la búsqueda de trabajo sólo es un día a la semana, y no podemos tener continuidad a la hora de ir llamando a las ofertas." (Fòrum d'usuaris Gornal)

"Es un proyecto muy beneficioso para la gente que estamos sin trabajo." (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

"...todo lo que le veo son aspectos positivos, porque te ayudan muchísimo, y te dejan llamar, y si no encuentras trabajo es porque no te van bien los horarios." (Fòrum d'usuaris Gornal)

En tercer criteri que s'ha utilitzat per valorar la incidència del programa fa referència al nivell de **suficiència en relació a la inserció aconseguida** pels usuaris. Només tenim constància en dos punts de quin és el resultat en relació al grau d'assoliment d'aquest objectiu. En Sant Josep obrer, el 47% dels usuaris que van participar en el fòrum han trobat feina alguna vegada, mentre que en Sant Roc ha estat el 78%:

"A través del programa Aprender a Aprender, 8 usuarios de los 17 han encontrado trabajo alguna vez." (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

"7 de 9 usuarios del forum han encontrado alguna vez trabajo a través del programa Aprender a Aprender." (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

En relació al criteri suficiència, altre aspecte que hem de tenir en compte és el **grau d'autonomia assolit pels usuaris**, doncs és un dels objectius que es marca el programa. Quan analitzem les

consideracions dels usuaris no es corresponen massa amb el fet que ells puguin assolir un nivell òptim d'autonomia en un procés de recerca de feina, doncs la majoria de les aportacions expliciten el paper actiu dels tècnics en aquest procés:

“Nos llaman para que enviemos currículums a diferentes ofertas, y nos ayudan mucho.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“Las técnicas te llaman para proponerte ofertas de trabajo, y te recomiendan de envíes el currículum a los sitios, luego lo hace cada uno.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Nos han enseñado a enviar currículums, nos aconsejan para que vayamos a los sitios a hacer las entrevistas, y nos animan mucho.” (Fòrum d'usuaris Gornal)

“...te llaman para ofrecerte trabajo, y para hacer seguimiento cuando estás trabajando, ya que te llaman para preguntarte cómo te va el trabajo. Aquí te sientas con ellos y te explican cómo hacer las cosas.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

“Cuando hay una oferta de trabajo te llaman, y te avisan y te explican a dónde tienes que ir para dejar el currículum o hacer las entrevistas.” (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

Altres aspectes que cal tenir en compte alhora d'avaluar els resultats del programa amb criteris de suficiència és si aquest aconsegueix que els usuaris estiguin **disposats a desplaçar-se per trobar feina**. En aquest sentit, la mobilitat dels usuaris *Aprendre a aprendre* cada cop cal fomentar-la més doncs sembla que per línia general les ofertes de feina estan fora del barri, el 100% dels usuaris així ho confirmen. A continuació mostrem algunes d'aquestes apreciacions:

“Las empresas no son sólo de nuestro barrio, sino que también de fuera. Es muy difícil encontrar un trabajo al lado de tu casa.” (Fòrum d'usuaris Montserrat)

“En el barrio no hay trabajo, y nunca ha habido. Las ofertas son sobretodo de fuera, de todo Reus. Lo único que hay son concesionarios de coches, y una empresa nueva que busca peones.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Los trabajos los encontramos más fuera del barrio que aquí.” (Fòrum d'usuaris Gornal)

“Todos los trabajos están fuera del barrio, porque en el barrio hay muy pocas empresas, se las han llevado fuera.” (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

“Las ofertas de trabajo salen fuera de del barrio: Rubí, Mataró, Castelldefels, Zona Franca... aquí en el barrio hay poca empresa.” (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

També s'ha avaluat la part social del programa, en aquest sentit algunes de les aportacions i comentaris dels usuaris expliciten que l'*Aprendre a aprendre* els **ajuda en altres vessants de la seva vida**, a part d'ensenyar-los a buscar feina, tal i com es després de les següents afirmacions:

"Es más o menos como una Seguridad Social, porque además te ayudan a buscar piso, a buscar local, a pedir ayudas, a buscar trabajo... Te ayudan a diferentes cosas." (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

"...a parte de ayuda laboral, también me han enseñado a cómo enfrentarme a una entrevista de trabajo, me han enseñado una educación a la hora de hablar con un responsable de empresa. Te ayudan en el trabajo, y a nivel personal y emocional." (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

La majoria dels usuaris consideren que **si el programa *Aprender a aprender* desaparegués** perdrien la qualitat en l'atenció i tracte dels tècnics i haurien d'invertir recursos econòmics en la recerca, tot i que sabrien buscar un altre recurs que els ajudés a trobar una feina:

"Nos quedaríamos cojos. Aquí te dan una atención personalizada que no te dan en otras bolsas de trabajo. Yo personalmente no me apunto a otras bolsas de trabajo porque no me dan la misma atención. Aquí te dan un trato personal, si no, no vendría aquí." (Fòrum d'usuaris Montserrat)

"Sin este servicio, estaríamos mucho más perdido, porque aquí hay más recursos para encontrar trabajo, y claro que ellos no pueden obligar a las empresas a que nos cojan, pero al menos tenemos más recursos y esperanza de que algún día nos cogerán." (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

"La gente estaríamos un poco más perdidos, y tendríamos que ir a hacer lo de siempre: comprarte tú el periódico, llamar tú desde casa, y hacer el gasto que en verdad muchas veces llamas y no te lo cogen, y entonces haces el gasto tontamente." (Fòrum d'usuaris Gornal)

"...a Asistente social nos ubicamos también en los sitios, le podríamos preguntar a ella donde ir." (Fòrum usuaris Gornal)

"Yo iría a la asistente social del Ayuntamiento." (Forum usuaris Sant Roc)

"Hay otros sitios para ir, pero no es lo mismo. Aquí están por tí, y te lo explican." (Fòrum usuaris Sant Roc)

"Nos tendríamos que buscar la vida, como siempre. Hay otros sitios, como Barcelona Activa, que algún usuario conoce, pero para la mayoría de los usuarios del foro éste es el primer programa de inserción que conocen, así que es difícil establecer diferencias con otros programas." (Fòrum usuaris Trinitat Nova)

Com a **propostes**, destaquen el fet de poder disposar de més dies per poder anar al Job Club (3 de les 7 propostes), que millorés la línia empresa (2 de les 7 propostes) o que es realitzessin tallers de formació per cobrir necessitats bàsiques com el català (2 de les 7 propostes):

"...nos gustaría tener más días para mirar las ofertas del Club de Feina." (Fòrum d'usuaris Montserrat)

"Quizá sería mejor poder venir varios días a la semana. Solemos ser unos 15-20 usuarios." (Fòrum d'usuaris Gornal)

"...la búsqueda de trabajo, tendría que ser todos los días; hay mucha gente a la vez buscando las mismas ofertas. O por ejemplo varios días a la semana, o ser un servicio abierto. O incluso tener varios teléfonos." (Fòrum d'usuaris Sant Roc)

“Nos gustaría que se asociaran más con las empresas, porque es un programa que busca trabajo, y las empresas buscan empleados, pues lo que deberían es asociarse más y no tanto por ofertas de prensa.” (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

Debería haber más convenios Aprender a Aprender con empresas, como lo de Port Aventura, ya que eso facilita el acercamiento de los usuarios con la empresa. (Fòrum d'usuaris Sant Josep Obrer)

“Podría haber algunos talleres básicos aquí para nosotros, porque está cerca y nos podríamos formar en algo. Por ejemplo Catalán, que lo piden tanto. Aquí nos derivan a otros centros, pero los centros tienen las plazas cubiertas.” (Fòrum d'usuaris Trinitat Nova)

7.3. LÍNIES D'ACTUACIÓ DINS EL PROGRAMA

7.3.1. Valoracions dels administradors del programa

En aquest apartat s'analitzen totes aquelles informacions que es desprenen a partir de les entrevistes amb els administradors en relació a les diferents línies d'actuació del programa.

En primer lloc, s'analitza la línia d'atenció a la persona, en les seves dues vessants (atenció individual i sessions grupals) i, posteriorment la resta de línies: empresa, formació i territori.

A. ATENCIÓ A LA PERSONA: ATENCIÓ INDIVIDUAL

Segons les informacions recollides, aquesta actuació es reconeguda pels administradors des de l'inici del programa com una de les més importants i constitueix el principal eix vertebrador, interactuant de manera constant amb la resta.

“La idea des del principi és que la línia d'atenció a la persona és la més important, i les altres 3 conflueixen en aquesta perquè l'objectiu és el creixement de la persona. Mai han estat tant importants les altres com el que ha estat la d'atenció individual” (Entrevista Administradora 2)

En termes evolutius aquesta actuació va ser la única desenvolupada pel programa fins a l'any 97, moment en el es defineixen la resta de línies d'actuació de programa actualment vigents. En general aquesta línia es valorada amb satisfacció però es reconeix que s'ha tingut d'adaptar de manera permanent als canvis i que per tant, això ha obligat d'alguna manera a modificar alguns aspectes de la metodologia del programa.

“L'atenció a l'usuari ha anat canviant, a mesura que hem anat incorporant les altres línies i hem anat definint el nostre marc metodològic, basat en la teoria sistèmica de la intervenció” (Entrevista Administradora 1)

“Metodològicament, inicialment, era un projecte que el vam definir molt com una intervenció individual, atenció individual, seguiment individual, perquè inicialment era un col·lectiu molt cascat, amb aturats de llarga durada, gent molt marginal... centrat en la línia usuari. Ara hi ha gent molt diversa, i els perfils d'usuaris són molt diversos, i això actualment ha permès obrir metodologies més grupals” (Entrevista Administradora 2)

Malgrat aquestes adaptacions metodològiques, el notable increment experimentat en quant el nombre d'usuaris atesos, així com la incorporació de nous perfils (especialment població immigrant), no s'ha vist alterat en relació a l'atenció i l'ajuda que reben els usuaris segons les opinions d'un dels administradors.

"...els ajudem molt, quan estan penjats perquè se'ls acaba els permís, han de renovar el permís de treball però no tinc contracte i si no tinc contracte no me'l renoven per tota la paperassa aquesta... Ens plantegem a partir del carnet d'identitat: pots tenir contracte? Sí o no? No, doncs treballem per aquí. Pots tenir contracte? Sí, doncs treballem per allà, però treballem.." (Entrevista Administradora 1)

Per altre banda, aquest fet d'atendre d'una manera acurada als usuaris i sense limitacions ha produït entre d'altres conseqüències, que a l'aprendre aprendre accedeixi cada vegada més un major nombre de persones i també es dona la circumstància de que aquests usuaris estiguin inscrits en més d'un servei d'inserció. Tal es la situació actual de saturació -malgrat els esforços dels tècnics per atendre a tots els usuaris que accedeixen al programa-, que no sorprèn que en aquests moments en alguns punts del programa hagin usuaris es trobin en llistes d'espera com es reflectirà més endavant.

"però ens diuen "es que sou l'única entitat del territori que ens obre la porta" i amb això encara et ve més gent, que dius "si tots absorbim una mica encara farem", però quan diuen "no, perquè a tu no et puc imputar, perquè aquests depenen d'altres projectes que segurament els hi demanen DNI, i ja no et puc atendre, per tant, serà una feina feta que no la puc justificar, així que a tu ja no t'atenc". Què fa la gent? Veuen que l'Aprenere sí se'ls escoltarà la veu, i venen a l'Aprenere" (Administradora 1)

Aquesta situació per la que està passant aquesta actuació del programa també es pot veure agreujada quan conviuen més d'un servei d'inserció sociolaboral fet que a la vegada pot tenir una incidència a efectes de registre del nombre real de persones ateses.

"el programa va fer un salt en quant a número d'usuaris, perquè tots eren de l'Aprenere però no tots eren de l'Aprenere perquè alguns venien pels IORO's. Això va significar increment d'usuaris" (Administradora 2)

En qualsevol cas i tenint en consideració el que s'acaba d'esmentar, aquesta atenció individualitzada es valorada positivament per l'Administració, però a la vegada també es reconeix la repercussió que pot comportar aquest tipus d'atenció, tal i com es manifesta en aquest sentit:

“...l'Aprenre a Aprenre en el territori el que fa bàsicament és una atenció individualitzada bastant acurada, i això per l'Administració potser pot tenir un cost elevat, ja que a les persones que s'atén, se les atén molt...”(Entrevista Administració)

B. ATENCIÓ A LA PERSONA: SESSIONS GRUPALS

No hi ha informació al respecte derivades de les entrevistes amb els Administradors del Programa.

C. EMPRESA

Les informacions que han proporcionat els administradors s'orienten en fer propostes encaminades a millorar aquesta línia, més que a explicar i valorar el procediment seguit pel programa *Aprenre a aprenre*.

Cal a dir que, els comentaris extrets provenen únicament d'una administradora i, de la resta d'interlocutors no es disposa de informació al respecte.

Aquesta informant només planteja la idoneïtat d'establir alguna estratègia a aquesta línia, però els seus comentaris no permeten fer un anàlisi en profunditat de la línia empresa. Els comentaris que fa al respecte són els següents:

“Sent un servei d'inserció estaria bé que empresa pogués funcionar més, però no tant col·locaria una persona allà sinó que li faria un gir, per exemple, si jo pogués delegar algunes funcions a algun coordinador podria pensar alguna estratègia en empresa per tots els tècnics” (Entrevista Administradora 1)

“Posar algú en la línia empresa seria posar-lo en la línia en el nivell de pensar estratègies o lligar convenis, o fer altres tipus d'actuacions, a nivell d'ofertes de selecció, contactes...”(Entrevista Administradora 1)

“Però empresa ha de ser molt territorial, i una persona per tots els territoris de Catalunya o el tinc tot el dia amunt i avall amb el telèfon enganxat sense fer una altra cosa” (Entrevista Administradora 1)

D. FORMACIÓ

Cal recordar que les actuacions formatives a l'inici del programa *Aprenre a aprenre* es desenvolupaven dins del marc d'actuació de la Fundació CIREM. Es a dir, a l'inici la fundació era centre col·laborador del Departament de Treball i, dins d'aquest marc es desenvolupaven els diferents cursos de formació ocupacional al qual tenien accés els usuaris del programa *Aprenre a aprenre*.

“En Formació, inicialment, nosaltres érem un centre col·laborador de formació de Treball, i fèiem nosaltres els cursos. Això era quan era CIREM, i quan va néixer FIAS això ho vam començar a qüestionar, perquè primer el tema de formació és una cosa molt “farragosa”, i nosaltres no tenim una estructura per fer formació, nosaltres ho fèiem a més a més”(Administradora 2)

Per les raons que exposa la administradora, el fet es que les accions de formació ocupacional es van deixar de fer i, a partir del 2002 el programa *Aprendre a aprendre* va tenir que accedir a l'oferta formativa d'altres centres de formació externs.

“Ara no ho fan, ara deriven. Aquesta situació de deixar de fer formació va ser sobre el 2002” (Entrevista Administració)

Encara que en el moment actual el programa accedeix a l'oferta formativa externa, un dels administradors afirma que troba a faltar el fet de fer formació pròpia. Potser es desprenen de les seves afirmacions que l'anterior tipologia de formació possibilitava un major grau d'ajustament i coherència entre la formació rebuda i les necessitats reals formatives de l'usuari aprendre.

“una cosa que trobo a faltar és la possibilitat de fer formació, abans ho fèiem, formació pels usuaris aprendre, una formació que dissenyàvem pels usuaris”(Entrevista Administradora 1)

E. TERRITORI

La línia territori també ha experimentat una evolució al llarg del temps, ja que si bé inicialment el programa estava dissenyat per atendre a la població del barri, actualment aquesta situació s'ha vist modificada. Ja que s'atenen usuaris procedents d'altres indrets. Així en el moment actual estan convivint dos tipologia d'usuaris: els usuaris del barri i usuaris procedents d'altres llocs. Aquesta situació però, no ha comportat importants canvis metodològics notables -tal com ho expressen els entrevistats-, però sí que ha tingut incidència en l'increment d'usuaris.

“inicialment només era per gent del barri, i ni tan sols era per la gent de la ciutat. Després ja es va dir que era per la ciutat, i si ara ve algú que ve del costat i no sabem d'on també l'atenem” (Entrevista Administradora 2)

“Estem al servei de l'usuari, i l'usuari de l'aprendre és un usuari del barri, una població del barri. Això a vegades en barris estan encantats per treballar en xarxa, perquè circula la gent i és el que vols” (Entrevista Administradora)

El que si s'expressa al llarg de les entrevistes es la necessitat d'una major dotació de tècnics per tal de treballar en aquesta línia d'actuació.

“col·locaria gent en territori, en primera fila, perquè sempre fa falta”(Entrevista Administradora 1)

Respecte a les relacions que estableix el programa amb les diferents entitats del territori, s'han de destacar dues consideracions al respecte. En primer lloc, es reconeix per part d'una de les administradores que encara no tenen suficient experiència de treballar conjuntament en el territori i, per l'altre es planteja la dificultat de treballar en xarxa, motivat entre d'altres raons per la manca de tècnics en el programa.

“Hi ha poc entrenament encara, som nous “co-treballant”, fent les coses en comú i treballant tots pel barri; és un entrenament” (Entrevista Administradora 1)

“Ara cada vegada hi ha més agents, més plataformes, consorcis, plans de dinamització, que està molt bé perquè dinamitza el barri, però el meu número de tècnics és el mateix, i has d'anar ara a la reunió de no se què, i ara a la reunió de la comissió de no se quant... i els usuaris?”(Entrevista Administradora 1)

A títol d'exemple, els administradors destaquen dos tipus d'actuacions territorials:

“a Badalona, que s'ha fet el Consorci Badalona Sud, i hem establert una via de col·laboració amb ells, i es va tancar un en el 2007, i ara està a punt de començar un altre, el Projecte de suport a la obtenció al carnet de conduir” (Entrevista Administradora 1)

“a Tarragona, amb el Servei Municipal d'Orientació i Inserció, o alguna cosa així, amb l'àrea de joventut, en contacte amb ells, hem estat donant xerrades a tots els instituts de Tarragona sobre el Mercat de Treball. Ells tenen el problema que ja detecten un gran absentisme, i que els joves no finalitzen la ESO, i nosaltres també volem lligar de forma espontània i fent xerrades al voltant del casal en instituts, per facilitar la transició escola-treball”(Entrevista Administradora 1)

Pel que respecta a la valoració general que fa l'Administració sobre la línia territorial, s'extreu el següent:

“no sé dir-te si a tots llocs però si a la majoria, s'ha intentat que els tècnics de l'Aprenent treballin tècnicament amb els tècnics de l'Equipament, tècnics de Plans Comunitaris, tècnics de l'Òmnia, i d'aquests microprojectes han anat sortint coses molt interessants”(Entrevista Administració)

7.3.2. Valoracions dels coordinadors territorials del programa

A. ATENCIÓ A LA PERSONA: ATENCIÓ INDIVIDUAL

El procés de treball que es segueix a aquesta actuació en general passa per la realització d'una primera entrevista individual que no té durada establerta i on s'estableix l'itinerari que ha de seguir l'usuari.

"Se'ls fa entrevista individual, on s'explica com és el programa, es fa un diagnòstic d'empleabilitat, i es desenvolupa l'acord de treball i l'itinerari. Se'l deriva a tallers en funció de la seva situació"(Entrevista Coordinador 3)

"Hi ha dos tipus de processos: assessorament tècnic, des d'on es treballen diferents tècniques de recerca de feina, i acompanyament, que és la part més social i consisteix en fer l'acompanyament en els processos social i familiar de l'usuari."(Entrevista Coordinador 3)

"La durada és variable, i pots marcar entrevistes setmanals amb l'usuari, o quinzenals, en funció de les necessitats de l'usuari."(Entrevista Coordinador 3)

L'elevat volum de persones que està atenent actualment el programa es percebut pels coordinadors d'una manera preocupant ja que es difícil donar una resposta immediata a tots els usuaris.

"estem en un moment on hem de dir a la gent "vuelva usted mañana", i intentem que això no sigui així pel fet de què els usuaris també venen amb una demanda molt immediata, però sí estem en un moment en què s'està atenent molta gent." (Entrevista Coordinador 1)

"no s'apuntarà a una llista d'espera ni el trucarem al cap d'uns mesos; mirem sempre de donar una resposta molt immediata a l'usuari" (entrevista Coordinador 1)

Per tal d'evitar llistes d'espera i per tant, poder atendre a tota la població, s'han tingut que adoptar noves estratègies que comporten per exemple, que un mateix tècnic treballi en dos punts del programa a la vegada per tal d'ajudar i donar resposta immediata a la població. Però el problema continua sent de manca de dotació tècnica.

"Hi ha usuaris que no es poden atendre i els tècnics han generat recursos propis per mobilitat" (Entrevista Coordinador 2)

"el volum d'usuaris relacionat amb la dotació tècnica. Hi ha usuaris que no poden accedir" (Entrevista Coordinador 2)

B. ATENCIÓ A LA PERSONA: SESSIONS GRUPALS

Els coordinadors entrevistats destaquen algunes de les actuacions grupals més rellevants, però el contingut realitzat de les seves aportacions no permet fer una valoració ni anàlisi en profunditat d'aquest tipus d'actuacions.

De les informacions extretes, destaca l'aportació d'una de les coordinadores al comentar que, cada territori disposa de certa flexibilitat per a dur a terme aquest tipus d'accions.

"No hi ha sessions grupals preestablertes. És flexible, i depèn de la demanda" (Entrevista Coordinador 2)

"...les activitats grupals: de cara a l'usuari, no tenen la disciplina d'estar convocats un dia concret a una hora concreta, sobretot per realitzar els tallers. Aquest compromís d'arribar a una hora en concret costa" (Entrevista Coordinadora 3)

Malgrat aquesta flexibilitat, hi ha accions grupals que es realitzen un cop a la setmana, com es el cas del Job Club que té lloc cada dilluns en gairebé tots els punts de *l'Aprenere a aprendre*, tal i com comenta una de les coordinadores:

"Hi ha sessions grupals setmanalment, i cada dilluns hi ha el Job Club a on tota persona que arriba al servei té la possibilitat de participar. Habitualment venen els dilluns" (Entrevista Coordinador 2)

El Job Club es una de les actuacions on els usuaris poden consultar ofertes de treball, però el que més destaca d'aquesta actuació es el fet que possibilita el treball compartir entre els usuaris i que integra tota aquesta vessant social del programa.

"El Job-club, ja ho veureu, de vegades és només oferir el servei material, perquè hi ha usuaris que no tenen diners per comprar la premsa, o anar a un cibercafé per poder-se connectar o fer ús del telèfon. Tenim usuaris que el que volen és fer ús pràctic del nostre servei" (Entrevista Coordinador 1)

"Tots els dilluns hi ha el Job Club, espai de consulta d'ofertes de treball, i d'intercanvi entre ells també d'ofertes que es diuen els uns als altres. Així, entre ells es donen suport. Està tots els dilluns, i tota persona que arriba al servei té la possibilitat de participar al Job Club" (Entrevista Coordinador 2)

"També tenim el Taller de Recerca de Feina, a on els usuaris aprenen, per exemple, a obrir-se una compta de correu per gestionar les seves ofertes" (Entrevista Coordinador 3)

"...comptem amb aquestes accions que no només per agilitzar la dinàmica del programa, sinó que a més afavorim una relació que va més enllà entre els nostres usuaris, però a més a més al mateix temps disposem de la possibilitat d'oferir a l'usuari un seguiment per equilibrar tota aquesta part

social tan important que us deia” (Entrevista Coordinador 1)

Els coordinadors també comenten altres actuacions grupals desenvolupades, com per exemple el taller d'autocandidatura, el taller de nouvinguts i el taller TIC. Aquestes són les valoracions que fan al respecte.

“El tema de l'autocandidatura també és un taller que es porta en d'altres casals, i és molt curiós el fet que quan els diem com traiem les llistes, d'Internet o pàgines grogues, i els diem d'assajar el que haurien de posar en pràctica si truquen a la gent oferint-se per treballar. S'ha de veure la satisfacció de l'usuari quan li diuen “envia'm el teu currículum a tal adreça o passes per aquí”. Jo penso que és la part més educacional, perquè jo penso que això és el fet de què m'arriba una informació que no coneixia i ara la tinc, i sé com gestionar-la, i tot això ve a donar l'objectiu final, el fet de l'autonomia, tan important”.(Entrevista Coordinador 1)

“També hi ha el Taller de Nouvinguts, a on se'ls ubica al territori, als recursos de la zona, i a partir d'aquí se'ls pot derivar cap a tallers”.(Entrevista Coordinador 3)

“A Sant Roc, es va encetar tot un tema d'estudi i identificació de les demandes i definició de quina era la població nouvinguda que s'havia ubicat al territori. L'Aprandre a Aprandre i fins i tot FIAS posteriorment va arribar a fer un document d'enquestes amb els nostres usuaris per definir quins eren els perfils d'usuaris que feien ús dels nostres programes, i això va sortir arrel de l'actuació que l'Aprandre feia amb la població nouvinguda, el famós taller que tenim per acollir a la població nouvinguda, no només en àmbits de temes laborals sinó també en un tema de què si portes poc temps aquí què has de fer per començar a moure't, buscar feina” (Entrevista Coordinador 1)

“Altre taller és el TIC, per persones que són autònomes, i que serveix per fer la gestió de les seves ofertes.(Entrevista Coordinador 3)

C. EMPRESA

La línia empresa ha experimentat una certa transformació al llarg del temps. Sembla ser per les informacions d'una de les coordinadores que abans existia la figura d'un coordinador de empresa que, posteriorment va desaparèixer. No es coneixen les raons per les quals es va eliminar aquesta figura.

“Havia un coordinador d'empresa, que es va aturar de forma espontània. Va ser el propi programa que va dir que això no es fes i va passar al tècnic la gestió” (Entrevista Coordinadora 2)

A nivell evolutiu s'han anat variant les formes de fer prospecció. A l'inici, es feia el contacte amb empreses sense tenir massa en consideració els perfils professionals de què disposaven en cada punt del programa.

“...fèiem un contacte i perfecte per una banda sorties de l'empresa amb una oferta sota el braç, però després arribaves al servei, no la podies cobrir” (Entrevista Coordinador 1)

Aquest fet, com es pot desprendre dels comentaris anteriors, va suposar que moltes ofertes de treball no es podien cobrir ja que no tenien el perfil professional que l'empresa estava demandant. Per aquesta raó, es va modificar la forma de fer prospecció i, actualment els tècnics tracten d'ajustar el perfil de l'usuari amb la oferta de treball.

"...féssim una reflexió interna sobre quina mena de prospecció fèiem, i que millor era tenir en compte els perfils amb els quals treballem i els podem definir, és a dir, podem definir que els nostres perfils són: peonatges, tot el tema d'hostaleria, netejadores, fàbrica i indústria" (Entrevista Coordinador 1)

"La prospecció que es fa és en funció del perfil d'usuaris que es té, i no es contacta si no tenim perfils d'usuaris. Mirem dels nostres usuaris entre quins sectors professionals es mouen, i es busquen els recursos. Majoritàriament els sectors són: Neteja, Construcció i fàbrica/indústria" (Entrevista Coordinadora 3)

Així doncs la prospecció que actualment fa l'aprendre a aprendre passa primerament per la definició del perfil per tractar d'ajustar-lo a l'oferta de treball concreta.

"És cert que ara sí hem de definir molt, abans de fer el contacte amb l'empresa, en quins sectors hem d'anar a buscar l'oferta; és a dir, estudiem quins són els sectors de preferència dels nostres usuaris i una vegada els coneguem sortim a buscar l'oferta" (Entrevista Coordinador 1)

En quant a l'organització de la línea, sembla que existeix certa flexibilitat en funció de cada punt. Fins i tot en algun territori reconeixen que no es fa prospecció.

"Hi ha una organització específica a cada punt, en funció una mica de les ofertes que pugui anant necessitant, i de la dinàmica que tingui perquè de vegades hi ha anys o semestres que fas un bon treball de la línia d'empresa..." (Entrevista Coordinador 1)

"No fan" (Entrevista Coordinadora 2)

Quan es pregunta als coordinadors que caldria millorar en aquesta línea, s'insisteix en el fet de fer un bon ajustament entre usuari i oferta de treball i es reclama la figura d'un coordinador per a aquesta línea.

"comptar amb una bona prospecció, és a dir, anar a buscar realment les ofertes que encaixen amb els nostres sectors" (Entrevista Coordinador 1)

"També estaria bé que a nivell de contactes amb empreses, i tenint en compte que som els tècnics que ens posem en contacte amb les empreses, potser es podria pensar en la figura d'una persona que fes la tasca de prospecció d'empresa. El tècnic de cada casal ho fa tot, i potser seria bo que a nivell general, i no només per un casal, pogués fer aquesta tasca de prospecció" (Entrevista Coordinadora 3)

D. FORMACIÓ

La línia formació té una triple actuació. En primer lloc, destaca la formació pels usuaris del programa. En aquest sentit, es comenta:

1.- La necessitat de tenir actualitzada l'oferta formativa del territori.

"Hem d'estar al dia de tota la formació reglada i no reglada que hi ha al territori, i no només això, sinó que l'has de tenir actualitzada" (Entrevista Coordinador 1)

"Es el tècnic qui decideix amb quins centres contacta de Formació Ocupacional, Formació Contínua o formació subvencionada. Els centres s'actualitzen en funció de l'oferta. Estan supeditats a l'aprovació de la Generalitat" (Entrevista Coordinadors 2)

2.- La necessitat de fer formació a mida dels usuaris.

"s'hauria de fer més formació a mida adreçada als nostres usuaris" (Entrevista Coordinador 1)

3.- La necessitat de trobar estratègies per tal de motivar als usuaris vers a la formació.

"És la línia que costa més que els usuaris entenguin" (Entrevista Coordinadora 2)

"s'ha de mirar d'idear una estratègia per motivar més als usuaris. No hi ha molta gent que vulgui formar-se" (Entrevista Coordinadora 2)

La segona actuació dins d'aquesta línia es la **formació de l'equip tècnic**. Al respecte els coordinadors destaquen que les actuacions s'han centrat en els darrers anys en el processos on line. Així per exemple comenten:

"Aquests últims anys ens hem centrat molt en els processos de orientació i inserció on-line, en aprendre a fer ús de l'Espai-Guiatge" (Entrevista Coordinador 1)

"L'any passat es va fer formació en:- Lotus Notes - Espai-guiatge, de cara a millorar les estratègies" (Entrevista Coordinadora 3)

La valoració general que fan sobre la formació adreçada als tècnics queda recollida en la següent afirmació:

" Per part de FIAS també és molt important la formació que dona perquè hi ha molts canvis i pels tècnics és important l'actualització" (Entrevista Coordinadora 3)

Per últim la tercera actuació es refereix a l'**acollida dels alumnes en pràctiques**.

"tots els punts Aprendre aquest any hem tingut alumnes en pràctiques. Això ho fem amb la UB, amb l'Escola de Treball Social i amb l'Escola de Psicologia, amb l'escola de Treball Social de Lleida" (Entrevista Coordinador 1)

E. TERRITORI

Pel que respecta a l'organització d'aquesta línia, un dels coordinadors informa que s'estableixen objectius anuals, però també es reconeix que es tracten d'objectius flexibles donades les particularitats de la línia.

"ens fixem objectius locals de cada territori a començament d'any, els objectius de territori són aquells que són més variables en tant que les actuacions que es fan en els territoris en què treballem canvien, són actuacions molt dinàmiques". (Entrevista Coordinador 1)

No existeix una figura específica en el programa encarregada de desenvolupar actuacions d'aquesta línia, i es el propi tècnic qui ho gestiona o bé personalment o a través del telèfon.

"La gestió es fa des del territori, ho fa el tècnic, depenent dels seus criteris" (Entrevista Coordinadora 2)

"Les coordinacions es poden fer presencials o per telèfon" (Entrevista Coordinadora 2)

Durant el transcurs de les entrevistes els coordinadors van fer una descripció de les activitats més significatives que s'estan desenvolupant en el territori que coordinen. Es presenten a continuació algunes de les aportacions més significatives al respecte.

"Pomar és més tranquil, és un barri força curiós, al costat de l'església, a un barri petitó, i per tant és un Aprendre que es nodreix molt de barris veïns, i hi ha molt bona relació dels Serveis Socials, Escoles tallers, cases d'oficis que estan ubicades al costat; gent que fa demanda de ocupació a d'altres agents, acaben fent un seguiment a l'Aprendre, i això és molt característic de Pomar".(Entrevista Coordinador 1)

"A Pomar també està molt lligat al Pla Comunitari i tot i que no hi ha res definit" (Entrevista Coordinador 1)

"Sant Roc no sé tampoc com definir-ho; és un riu de gent, de veritat, i és un riu de gent on la població que en el inici era majoritària, la població d'ètnia gitana, encara està fent ús del programa, que això és a vegades un pel complicat, perquè la mateixa població en aquell moment considerava que era un programa per ells, entre comentos, tot i que no era un programa de cap col·lectiu, però que en el moment que la població paia fa ús del servei considera que algú els ha desplaçat, i ara amb la població nouvinguda temíem que ells sentissin que la població nouvinguda els feia el relleu. Hi ha convivència de païos, immigrants i gitanos, i funciona molt bé, per tant diem que aquest tret

més cultural s'està conservant molt, i s'està vetllant perquè es faci. Amb el Pla Comunitari que havia abans, que ara és Consorci de Badalona Sud, hi ha molt bona relació, i funciona molt bé tota la xarxa d'entitats de territori que s'està fent, llavors la coordinació i la derivació entre serveis funciona molt bé, i crec que no hi ha cap demanda que entri en el nostre programa que tot i que no sigui d'orientació laboral els hi puguem donar a l'usuari una resposta, perquè ens trobem de tot, com per exemple de salut, d'oci... Sigui quina sigui la demanda l'Aprenere a Aprenere de Sant Roc, per la riquesa territorial, ens permet poder oferir respostes, bàsicament en el que ens dediquem, però bàsicament a tot" (Entrevista Coordinador 1)

"A Sant Roc, es va encetar tot un tema d'estudi i identificació de les demandes i definició de quina era la població nouvinguda que s'havia ubicat al territori. L'Aprenere a Aprenere i fins i tot FIAS posteriorment va arribar a fer un document d'enquestes amb els nostres usuaris per definir quins eren els perfils d'usuaris que feien ús dels nostres programes, i això va sortir arrel de l'actuació que l'Aprenere feia amb la població nouvinguda, el famós taller que tenim per acollir a la població nouvinguda, no només en àmbits de temes laborals sinó també en un tema de què si portes poc temps aquí què has de fer per començar a moure't, buscar feina" (Entrevista Coordinador 1)

"Trinitat Nova, per exemple, va ser un barri on el tema dels Plans de Barri, els Plans Comunitaris van ser puntals i es van prendre com a model per d'altres instauracions posteriors a altres territoris, i allà estem portant amb l'Aprenere tot un tema d'educació amb nanos de 4rt d'ESO, que és el tema de l'escolarització compartida". (Entrevista Coordinador 1)

"A Terrassa, a Pla de Bonaire, és més potenciar tot el tema territorial, perquè allà no hi ha Pla Comunitari, i el tema d'aquest aïllament més territorial ha estat cert, i allà és estar molt "a la guait", però en principi no hi ha cap actuació que es vegi "ui, per aquí sortirà un brançal.."(Entrevista Coordinador 1)

"Al barri del Gornal no hi ha centres de formació, i hem de sortir fora a buscar els recursos" (Entrevista Coordinadora 3)

"la zona del Baix Llobregat té tècnics que no porten molt de temps treballant al programa, i han de dedicar un temps per presentar-se a molts llocs i que els coneguin, per tal de derivar millor els usuaris" (Entrevista Coordinadora 3)

Com a propostes de millores, els coordinadors comenten que potser caldria millorar la coordinació entre les entitats i això a la vegada repercutiria en la difusió del programa.

"es podria millorar és que les diferents entitats o equipaments de la pròpia Generalitat que hi ha repartits per la ciutat poguessin fer ús, i potser et diria fossin coneixedores de la nostra existència" (Entrevista Coordinador 1)

Una situació que es dona amb freqüència és el solapament entre els diferents programes. Sobre aquesta qüestió, resulta il·lustratiu el següent comentari d'un dels coordinadors:

"També tenim molt cuidat el no trepitjar-nos entre programes i serveis, perquè bàsicament en el territori intentem que un usuari que estigui inscrit o participant en un procés o programa d'orientació laboral del territori no faci un ús d'un altre, perquè prou gent tenim a la porta perquè a sobre estiguem treballant tots sobre un usuari" (Entrevista Coordinador 1)

I en aquest sentit el coordinador posa com a exemple la situació que es dona a Sant Roc:

“Un exemple que ens trobem més en el nostre dia a dia és Serveis Socials ha tingut un Equal durant 4 anys, i en aquests moments l'Ajuntament de Badalona s'ha quedat amb la figura de l'insertor laboral dins el seu equip, vull dir que ara hi hagi o no Equal, tenen un insertor laboral, el Departament de Promoció Econòmica dos carrers més enllà també te un, aquí mateix a les instal·lacions on teníem l'Òmnia, un Equal d'inserció per població romanesa, és a dir que hem estat dos anys 4 serveis. Població romanesa que arribava a la porta la derivava; població que venia amb una demanda de formació molt clara, “vés a l'IMPO directament” perquè jo només podré informar, vés cap allà, et registres, i si veus que amb la informació que et donen no és suficient vine, que jo et donaré més informació” (Entrevista Coordinador 1)

Com a punts forts, destaquen el fet que coordinar-se amb diverses entitats dels barri repercuteix en la inserció sociolaboral de l'usuari i, el fet que el programa porti temps desenvolupant-se també suposa que aquest sigui un referent en el territori.

“Té una visió global, puc coordinar-me amb Justícia, Educació al carrer... amb el Pla Comunitari, empresa, formació, la tècnica, i fa que sigui més ràpida i àgil la inserció” (Entrevista Coordinadora 2)

“Som un referent al territori perquè portem molt de temps” (Entrevista Coordinadora 3)

7.3.3. Valoracions dels tècnics del programa

A. ATENCIÓ A LA PERSONA: ATENCIÓ INDIVIDUAL

En general, els tècnics valoren positivament aquesta actuació del programa i la consideren una de les més importants.

“Està perfecta, tal i com està pensada, doncs t'asseus amb l'usuari per escoltar-lo, i a partir d'aquí, orientar-lo. Acordes amb ell una sèrie d'accions, i a partir d'aquí detectar les mancances que tenen” (Entrevista grupal tècnics 1)

“Aquesta línia és el punt fort el servei, perquè sense això no es poden fer la resta d'accions. I penso que s'ha de mimar més, perquè últimament estem rebent a molta gent, i ens falta el temps” (Entrevista grupal tècnics 1)

“...la part d'entrevista individual per nosaltres és molt important perquè és el moment en que l'usuari explica la seva demanda” (Entrevista grupal tècnics 1)

En aquesta primera trobada amb l'usuari es pacten de forma conjunta les accions a desenvolupar i es fa un seguiment del seu procés de inserció sociolaboral i sempre atenent a les característiques individuals de la persona que atenen.

“Es parteix sempre de la demanda, i no cal anar darrere, de molts usuaris, marcant entrevistes, i amb només indicacions es pot avançar. En altres casos, per les mancances específiques, sí necessiten un treball més marcat per les entrevistes individuals” (Entrevista grupal tècnics 1)

“El tècnic pot proposar, però és l'usuari el qui decideix si fa o no fa els processos” (Entrevista grupal tècnics 1)

“Normalment les decisions les pren l'usuari. Ell fa una demanda concreta, i nosaltres proposem coses per tal d'orientar-los. En aquest sentit fem molta intervenció preventiva” (Entrevista grupal tècnics 2)

Normalment s'inicia amb una entrevista individual de durada no establerta que, en el transcurs del temps i degut a la “saturació” d'usuaris en el que es troba el programa, la durada de l'entrevista es veu condicionada per aquest fet i s'ha anat reduint per tal d'evitar llistes d'espera i donar una resposta immediata.

“Podria ser més llarga, però està limitada per la resta de la gent que has d'atendre i que espera” (Entrevista grupal tècnics 1)

“El temps d'entrevista són uns tres quarts d'hora-una hora” (Entrevista tècnica 2)

“Jo abans tenia per cada persona tres quarts d'hora, i em donava temps a fer una entrevista tranquil·la. Ara com que no estic tota l'estona allà ho he hagut de reduir i faig una entrevista de mitja hora. Està bé, amb mitja hora tinc temps, no de conèixer una persona però sí de fer un diagnòstic bàsic d'aquella persona” (Entrevista tècnica 5)

“...no puc atendre a tota la gent. Nosaltres estem donant hores ara i a l'últim dia que vaig donar hora va ser pel 29 de maig, o sigui que una persona que vol buscar feina li dones hora pel juny i bueno, això que és, no?” (Entrevista tècnica 5)

En aquesta primera entrevista es fa un diagnòstic d'ocupabilitat i s'estableix el procediment a seguir:

“Fem un primer diagnòstic de ocupabilitat, a través d'una primera entrevista individual, i en funció d'aquest diagnòstic elaborem un itinerari o un procés d'inserció laboral o socio-laboral” (Entrevista grupal tècnics 2)

“Quan valorem la ocupabilitat mesurem varis ítems: l'ítem social, és a dir, la seva situació personal (si està sol, vidu, si té nens...); també valorem la seva educació (si té formació, si és analfabet...); també valorem la seva experiència professional. Aquests són els 3 grans blocs” (Entrevista grupal tècnics 2)

“...abordem tots els aspectes de la persona, des de les seves competències professionals, on valorem la formació i l'experiència, a les competències personals, on valorem les relacions i les actituds, i també valorem l'aspecte social de com la família li pot ajudar o dificultar, i quin suport té” (Entrevista grupal tècnics 2)

“...la primera entrevista sobretot m’ha de quedar molt clar la necessitat d’aquella persona i a on la puc anar orientant” (Entrevista tècnica 5)

Respecte als processos de seguiment, no s’estableix per igual a tots els usuaris tal i com comenta una tècnica:

“En relació al seguiment, depèn. Hi ha usuaris que no, hi ha usuaris que et poden dir d’enviar currículums, o ajudar a mirar per Internet coses, i coses així, però són més abundants la gent autònoma” (Entrevista tècnica 3)

“La quantitat d’entrevistes que fem per usuari és molt variable perquè hi ha usuaris que a lo millor són molt autònoms i amb poc temps i amb poca informació ja saben anar ells sols, i d’altres que necessiten molt recolzament, més seguiment... És segons l’usuari. Jo diria que a lo millor hi ha un 50% o així, més o menys, de persones que necessiten un seguiment, i les que són puntuals” (Entrevista tècnica 1)

“Normalment derivem a les persones a algun dels nostres recursos humans i després sempre els hi dic de quedar dins de dues setmanetes, més o menys, per fer un seguiment. Dues setmanetes en els casos normals, diguéssim. En casos que requereixen un estar més a prop, sobretot, estic pensant en els casos que venen derivats de justícia o d’algun altre recurs que ens ve derivat, serveis socials, que si no ho fas setmanalment hi ha el perill que en dues setmanes se n’oblidi i el perdís” (Entrevista tècnica 2)

Com a punt fort d’aquesta actuació destaca l’aportació de la tècnica quan diu:

“la manera que tenim de treballar amb ells i l’atenció que donem. És que no et sabria posar paraules en el... el poder trucar-los, el poder fer aquest seguiment jo penso que és una de les coses que ens distingeix d’altres serveis que, bueno, dan por perdido y perdido” (Entrevista tècnica 2)

B. ATENCIÓ A LA PERSONA: SESSIONS GRUPALS

Les sessions grupals es desenvolupen un cop s’ha realitzat l’entrevista individual i tenen una durada variable. En general, els tècnics comenten que no es poden programar aquestes accions d’una manera sistemàtica, a excepció del Job club que es desenvolupa normalment cada dilluns.

En ocasions, la programació per la resta d’actuacions grupals es veu condicionada per la confiança que tenen els usuaris amb el tècnic i aquest fet determina la presència dels usuaris en aquestes accions.

“Tinc previst d’organitzar més activitats en grup per treballar temes amb ells. I clar, fins que no estigui una mica més establert el punt un altre cop al territori, fins que no comencin a agafar una mica de venir, és difícil d’organitzar una activitat de grup amb la gent que encara no està enganxada del tot, que encara no s’ha acabat de confiar amb el nou tècnic i de tornar a confiar en el programa” (Entrevista tècnica 4)

En qualsevol cas s'intenta desenvolupar-les, aproximadament, cada quinze dies.

"No es poden programar aquestes sessions, encara que s'intenta realitzar-les aproximadament cada 15 dies" (Entrevista tècnica 4)

"Sessions de grup, jo per ara, les que estic fent són les del taller de nouvinguts, per la gent que fa poquet temps que està vivint a Cornellà, ja siguin d'un altre punt d'Espanya o de fora. Normalment, s'intenten fer cada 15 dies. La veritat és que és el que deia abans, que les activitats de grup aquí de moment no estan funcionant bé perquè costa molt enganxar la gent en un grup".(Entrevista tècnica 4)

Com a accions grupals destaquen: el Job club. En aquest sentit, una de les tècniques comenta que aquesta actuació es realitza per els usuaris que normalment son més autònoms per la recerca de feina;

"La gent més autònoma ve els dilluns a mirar les ofertes però no els ajudem, els ajudem puntualment però no estem allà al costat" (Entrevista tècnica 3)

"Es fa el jobclub, que és lo de mirar ofertes, i aquí pot venir la gent autònoma, se'ls hi dóna aquest servei i són ells mateixos si volen venir o no volen venir, no tenen cap obligació de res".(Entrevista tècnica 3)

"Ho fem cada setmana, de nou a una, tots els dilluns sap la gent que pot venir aquí a fer la recerca de feina. Llavors, en aquest darrer mes que està venint moltíssima gent, que tenim entre 30 i 35 usuaris,..."(Entrevista tècnica 2)

En general es fa una valoració molt positiva del Job club:

"va molt bé les persones que estan buscant feina que tinguin diversos punts de vista i diverses opinions" (Entrevista tècnica 1)

"Jo penso que el Jobclub és el taller estrella. És l'activitat grupal que té lloc en el mateix espai i que intentem posar a l'abast als usuaris tot el que són els recursos escrits i baixats per internet," (Entrevista tècnica 2)

"Les sessions de currículum el fan 1 vegada, i si volen poden venir més per fer modificacions del currículum..." (Entrevista grupal 1 tècnics)

Altres accions que destaquen els tècnics son el taller de nouvinguts, el taller de recursos i altres tallers:

"...els altres tallers tenim el Nouvinguts que és per persones que necessiten documentació per poder treballar i és a títol sobretot informatiu,..." (Entrevista tècnica 2)

"Després està el taller de recursos, que és el que faig jo quinzenalment, el de nouvinguts és mensual, el del Jobclub és setmanal i el de recursos és quinzenal, que els hi oferim la possibilitat de què puguin venir a fer servir llistats, documentació..."(Entrevista tècnica 2)

“..també hi ha un altre Taller de Sol·licitud, a on els hi donem material, llistats de llocs del barri per fer autocandidatura, i aquest taller segons el volum cadascú s’ho organitza, i nosaltres a Reus dividim les sessions de recerca de feina en dos dies. Aquests són els tallers que es fan contínuament, i després...” (Entrevista grupal tècnics 1)

“... hi ha tallers extres, per exemple, quan t’ho demanen des de Serveis Socials, o els Instituts, coses puntuals que com a serveis atenem i fem” (Entrevista grupal tècnics 1)

“La iniciació a les tic també la fan una vegada, concertada a l’Òmnia, i després la recerca per Internet amb l’Òmnia tenim pactats uns dies a la setmana” (Entrevista grupal 1 tècnics)

En general els tècnics entrevistats no fan valoracions crítiques sobre aquestes actuacions grupals, només es destaca que en un punt del programa la dependència amb l’Òmnia limita la possibilitat de desenvolupar actuacions grupals que requereixin de recursos informàtics. En aquest sentit, es vol reflectir el següent comentari al respecte:

“També és una limitació que, en certs tallers, depenem del servei que ens puguin donar, com pot ser el cas de l’Òmnia. A Riu Clar, durant uns mesos, hem estat sense Òmnia, i no hem pogut donar resposta. Si l’Òmnia funciona, nosaltres donem millor resposta. Estar sense Òmnia és una situació que no ens podem permetre, no per nosaltres, sinó pels usuaris...” (Entrevista grupal tècnics 1)

Per concloure, cal indicar que malgrat les dificultats anteriorment esmentades, les actuacions grupals són percebudes pels tècnics d’una forma molt positiva, especialment perquè és una forma d’arribar a més població usuària del programa, i perquè pels usuaris suposa una forma de compartir experiències.

“Els intentem adreçar-los als tallers grupals per tal de poder arribar a més gent...” (Entrevista grupal 1 tècnics)

“...és molt enriquidor a nivell grupal, pel que poden compartir entre ells...” (Entrevista grupal 1 tècnics)

C. EMPRESA

Les informacions que fan els tècnics del programa en relació a la línia empresa es concentren especialment en el procediment utilitzat per gestionar les ofertes de treball, el tipus d’ofertes que actualment està cobrint, el tastet d’oficis i la prospecció empresarial.

Resulten altament interessants les opinions dels diferents tècnics en relació a les limitacions que presenta aquesta línia d’actuació del programa.

Respecte a la gestió d'ofertes de treball, el procediment normalment utilitzat passa per utilitzar el programa Lotus Notes, és a dir, el tècnic quan rep una oferta de treball la introdueix en el programa i això suposa una forma de poder compartir les ofertes entre els diferents punts del programa.

"nosaltres lo que fem és la passem al nostre programa informàtic que és el Lotus, llavors aquesta oferta surt des del casal que s'ha fet amb totes les dades que tinguem, i aquesta oferta, a part d'arribar a nosaltres la veuen també, com que estem en xarxa tots els altres casals la poden veure" (Entrevista tècnica 1)

"Quan les rebem, les pengem a la intranet a través del Lotus, i les pot veure tothom de l'equip" (Entrevista grupal 2 tècnics)

Es pot dir que el tipus d'ofertes de treball és predominantment caràcter temporal i cada vegada més s'observa un increment d'aquest tipus de contractació, tal com es pot contrastar amb la informació extreta a partir de les consultes documentals.

"...la meitat de les ofertes que tenim és a nivell particular, que s'ho han anat dient a nivell boca-orella i els ha donat resultat doncs ens van trucant, "Mira que necessitem un ajudant, que necessitem una persona per fer coses en el meu jardí..." (Entrevista tècnica 3)

"...I l'altre 50% són empreses, o de la fruita, temporades de fruita, o les empreses de treball temporal" (Entrevista tècnica 3)

És destacable pels tècnics el fet de donar una resposta ràpida a les ofertes de treball que arriben al servei:

"Intentem donar una resposta molt ràpida, intentem prioritzar-ho bastant. I aleshores quan donem resposta, donem el que tenim." (Entrevista tècnica 3)

"per cada oferta intentem donar pues 4 o 5 persones, depèn de quina persona." (Entrevista tècnica 3)

Una altra actuació que destaquen els tècnics és el tastet d'oficis:

"És aquesta activitat que portem a un grup d'usuaris a visitar una empresa o una zona empresarial perquè vegin les ocupacions que allà poden oferir i puguin deixar un currículum, lo qual trobo que és una activitat interessant i que pot obrir bastants portes. La persona que el coordina ens envia periòdicament els propers tastets que hi ha. Últimament em sembla que són trimestralment, canvien els tres d'aquell trimestre, amb lo qual tu ja saps quines empreses s'aniran a visitar, quins àmbits ocupacionals poden cobrir" (Entrevista tècnica 4)

"Aquí el tastet d'oficis com que, bueno, tots els que es fan són Barcelona i la gent d'aquí quan els plantejes anar a fer una visita a una empresa, no, et diuen que anar a Barcelona és massa lluny" (Entrevista tècnica 1)

"el tema del tastet d'oficis aquí a Terrassa queda una mica més deslligat perquè és fan al

Barcelonès" (Entrevista tècnica 1)

"la veritat és que amb el tastet d'oficis, que és una visita guiada dins d'una empresa en concret, la tenim organitzada el dimarts vinent de la festa, aquí, al costat de Sant Adrià." (Entrevista tècnica 2)

"Lleida funciona diferent, perquè a veure, és fa una cosa que és el tastet d'oficis, i per exemple a Barcelona hi ha més coordinació de , bueno, pues ara aquí ara allà, ho fan més conjuntament. Aquí, clar, estem lluny de tot i ho hem de fer nosaltres, nosaltres dos com a tècniques, amb el suport amb ells, però ens ho hem de fer." (Entrevista tècnica 3)

Respecte a la prospecció empresarial, s'observa novament la intenció en aquest cas per part dels tècnics d'ajustar el perfil de l'usuari a l'oferta de treball i el procediment utilitzat és el contacte previ telefònic:

"el que s'intenta, per sentit comú, és intentar, en base als usuaris que tu tens, buscar empreses que puguin tenir ofertes de treball que en aquests usuaris els hi puguin interessar" (Entrevista tècnica 4)

"la via és intentar localitzar l'empresa, algú de recursos humans per telèfon, per poder parlar amb ells... Lo ideal és aconseguir una visita per anar a visitar l'empresa, explicar ben explicat el programa, totes les línies, i a partir d'aquí veure com podem col·laborar, quina és la manera més operativa de col·laborar amb una empresa" (Entrevista tècnica 4)

"Sempre que hi ha una empresa nova ens posem en contacte. Les detectem perquè estem molt pendents, i som actius en aquesta recerca, inclús fora de la nostra jornada laboral. Es fa molta prospecció a través d'Internet. De tant en tant les empreses també venen soles" (Entrevista grupal 1 tècnics)

En general, la prospecció d'empreses és considerat pels tècnics com un dels punts febles de la línia i normalment, aquests consideren que haurien de millorar la prospecció. Es recullen les aportacions més significatives al respecte:

"he de millorar el contacte amb empreses, tema que està una mica perdut pel mateix tema que els altres. He de reprendre contacte amb empreses, que les empreses confiïn amb aquest punt, que ja vegin que torna a veure una persona diari que està aquí, que torna a haver" (Entrevista tècnica 4)

"crec que la línia de prospecció, la línia d'empresa, és una de les línies que s'hauria de potenciar més, a l'intentar que les empreses confiïn més en el programa perquè hi hagi un volum d'ofertes pròpies d'Aprenere per oferir en aquests usuaris i que la seva recol·locació sigui més fàcil" (Entrevista tècnica 4)

"costa molt que les empreses t'escoltin. Que les empreses, hi ha moltes empreses, moltes entitats, moltes associacions que ofereixen aquests serveis, ja sigui de manera gratuïta o ja sigui com ETT, etc. que ho fan, bueno, cobrant, i costa molt que l'empresa confiï, que tingui temps per escoltar-te" (Entrevista tècnica 4)

"és impossible fer prospecció d'empreses" (Entrevista tècnica 5)

"amb una bona prospecció d'empreses es pot arribar a un nivell d'inserció més alt, el que passa és que jo no puc" (Entrevista tècnica 5)

"No tenim temps, crec que és un punt fluix que tenim, no hem tingut temps de sortir a empreses." (Entrevista tècnica 3)

"És la que tenim més fluixa nosaltres. Llavors, a veure, en moments actuals funcionem bastant de lo que les empreses ens fan les demandes més que nosaltres anar a buscar empreses." (Entrevista tècnica 3)

"La vam deixar de treballar tant perquè teníem... potenciem molt l'usuari, i no ens dóna temps per treballar. Sempre són qüestions de temps" (Entrevista tècnica 3)

"Tenim xarxes grans, el que passa és que potser un punt feble és que no tenim temps de fer el seguiment d'aquestes empreses, perquè requereix feina" (Entrevista grupal 2 tècnics)

"seria el punt feble, el no tenir massa temps per contactar empreses i anar nodrint, ja que les empreses no t'aniran darrera, a no ser que tinguis un vincle especial amb alguna empresa en concret" (Entrevista grupal 2 tècnics)

Altre aspecte recollit en les entrevistes és observar la incidència que té aquesta línia en el barri. En aquest sentit, les consideracions que fan els tècnics coincideixin en afirmar que s'hauria d'incidir més i en la necessitat de treball en xarxa, el problema que tenen és majoritàriament en els barris on està ubicat el programa només poden accedir a empreses de petit tamany, exceptuant només un cas.

"La xarxa empresarial d'aquí del barri és petita, perquè aquí a nivell de barri hi ha molt petit comerç. Hi ha poqueta activitat comercial per aquí, d'empresa molt poqueta" (Entrevista tècnica 1)

"Podria haver-hi més xarxa empresarial. És que la veritat, la xarxa empresarial al barri és una xarxa molt de petit començ, molt de... I després tenim tota la banda de polígon industrial que ens el podríem, entre cometes, patejar i anar a buscar" (Entrevista tècnica 2)

"En relació a la xarxa empresarial, dir que a Trinitat Nova no hi ha empreses: és molt petit, i hi ha 4 botigues petites, amb lo qual hem de sortir del barri per fer prospecció, però ho fem" (Entrevista grupal 2 tècnics)

"A Pomar sí que tenim xarxa empresarial, ja que estem enmig d'un polígon de Badalona, i un nou que ens han posat a les Guixeres" (Entrevista grupal 2 tècnics)

Per últim altre limitació de la línia es refereix al seguiment empresarial, destacant la següent aportació:

"ens aniria millor poder fer un seguiment de la derivació que fas a l'empresa, perquè això donaria molta informació sobre què ha passat amb les persones que s'envien. Manca feedback." (Entrevista grupal 1 tècnics)

D. FORMACIÓ

Tot i que les valoracions que fan els tècnics respecte a la formació van dirigides a destacar la importància que aquesta té per l'usuari. En aquesta línia els tècnics han de fer una feina important de concienciar a la població usuària, ja que aquesta prioritza el fet de trobar una feina abans que accedir a un curs de formació.

Sembla que la població que presenta més dificultats per accedir a accions formatives són els usuaris amb nivell cultural més baix, usuaris que, per altre part són la població majoritària del programa.

"La majoria d'usuaris té una formació baixa, i es treballa per conscienciar del valor de la formació per la millora professional". (Entrevista grupal 1 tècnics)

"El que més costa és que la gent amb un nivell més baix facin formació" (Entrevista grupal 1 tècnics)

"La majoria no demana formació, sinó que la majoria demana feina" (Entrevista tècnica 1)

"...des del nostre punt de vista, els usuaris no l'aprofiten, perquè no ho valoren tant, i tenen immediatesa amb el tema del treball, i molt no és que no vulguin, és que no poden. De fet potser els nouvinguts són els que més aprofiten la formació. En el tema dels idiomes tots diuen que sí, pel tema del català"(Entrevista grupal 2 tècnics)

"Es lluita perquè l'usuari li doni un "valor" a la formació, i no ho vegi com una pèrdua de temps, sinó com una oportunitat pel dia de demà. És un dels objectius, i que es treballa tant en l'entrevista individual com a la resta d'actuacions, transmetre el valor de la formació per la millora professional" (Entrevista grupal 1 tècnics)

"als usuaris els costa venir aquí demanant feina i que surtin amb la idea de "has de fer una formació" (Entrevista tècnica 1)

"La formació és una de les mancances principals dels nostres usuaris" (Entrevista tècnica 2)

Donada aquesta situació, els tècnics consideren que aquesta línia s'ha de seguir potenciant i, de fet, a les entrevistes amb els usuaris es treballa en aquesta direcció.

"És una línia a potenciar perquè la gent moltes vegades no és conscient de les mancances formatives que té" (Entrevista tècnica 4)

"Sempre preguntes: "t'has plantejat fer alguna formació", o quan veus alguna persona que fa temps que no fa cap curs i tu intueixes que li aniria bé, li pots preguntar directament. A vegades no és a la primera entrevista que ho veus, sinó que és al cap d'un parell d'entrevistes, de conèixer més la persona" (Entrevista tècnica 4)

"Es treballa molt el foment de la formació a les entrevistes individuals. Si veus que està molt desfasat el perfil de la persona amb la demanda que t'està fent, sempre se'ls parla de formació"

(Entrevista grupal 2 tècnics)

Respecte al procediment que segueixen els tècnics es divers: fan derivacions a cursos de formació externs, els usuaris poden fer consultes sobre l'oferta formativa per internet,...

"Intentes, o si han après a consultar-ho per internet, els hi ensenyes com consultar la oferta de cursos perquè ells puguin estar atents i puguin responsabilitzar-se del seu futur formatiu. Tornem una mica a l'autonomia" (Entrevista tècnica 4)

Per altre banda, les accions formatives que més destaquen alguns dels tècnics entrevistats, són les relacionades amb idiomes (especialment per a població nouvinguda) i informàtica. També comenten que intenten localitzar cursos que siguin gratuïts per l'usuari.

"Per posar una de les formacions, la més comuna i a la que més gent adreces perquè solen ser les mancances idiomàtiques i les informàtiques, solen ser les mancances més importants" (Entrevista tècnica 4)

"Sempre intentes buscar formació que sigui gratuïta. Normalment és gent amb pocs recursos. A vegades és gent que ni tan sols està cobrant l'atur" (Entrevista tècnica 4)

Respecte a la borsa de contactes de centres de formació es va actualitzant de manera periòdica.

"anem actualitzant a mida que també els usuaris ens fan una demanda o nosaltres detectem". (Entrevista tècnica 2)

En relació a la formació que reben els tècnics a nivell intern en general fan una valoració positiva i cal indicar que dos dels tècnics entrevistats comenten la necessitat de realitzar formació específica sobre normativa d'estrangeria.

"La formació ens la fan des de FIAS. Cada any hi ha previst fer una formació específica, relacionada amb la nostra feina" (Entrevista tècnica 4)

"Potser ens falta formació específica relacionada amb normatives d'estrangeria (lleis)". (Entrevista grupal 1 tècnics)

"A nivell formació, hem millorat perquè al principi era una mica "campi qui pugui". Fins ara ens hem format en l'Espai-Guiatge, i el "Lotus", molt centrat tot en les noves línies del programa" (Entrevista grupal 1 tècnics)

E. TERRITORI

En general es tracta d'un tipus d'actuació que és valorada positivament pels tècnics del programa, però encara existeixen alguns punts en els quals les actuacions a nivell de territori presenten cert grau d'immaduresa i, per tant, cal desenvolupar més aquesta línia d'actuació del programa.

Cal a dir que, en general, les aportacions dels tècnics al respecte són breus i fonamentalment de caràcter descriptiu, i, part tant, no permet la realització d'un anàlisi en profunditat d'aquesta línia.

Respecte al objectius i el marc d'actuació una de les tècniques entrevistades recentment incorporada al programa comenta:

“quan entres ja t'ho expliquen: la línia de territori, has d'establir bones relacions, es fa una feina conjunta, tenim reunions de coordinació amb les entitats, amb algunes ens reunim mensualment, bimensualment... Clar, com “està reactivant-se una mica tot, tampoc pots tenir molts seguiments perquè encara estàs començant” (Entrevista tècnica 4)

D'altra banda està clar entre alguns tècnics que treballar de forma conjunta amb altres entitats del territori (majoritàriament amb serveis socials) possibilita donar una resposta més acurada als usuaris del programa. Igualment l'actuació en el territori serveix a la vegada per la difusió del programa *Aprendre a aprendre*.

“som com una via de contacte amb altres recursos. Coneixent el barri i tot el que hi ha al municipi, dones molta més resposta, i no només a la demanda de treball, sinó a altres coses que podem millorar la qualitat de vida de les persones” (Entrevista tècnica 2)

“depèn del contacte amb entitats, tornar a establir el contacte, que sàpiguen qui sóc. A vegades es restableix telefònicament perquè ja coneixen molt bé l'Aprendre pels tècnics anteriors. A vegades has d'anar a veure'ls” (Entrevista tècnica 4)

“és una forma de fer molta difusió, de treballar coordinadament i de poder donar una atenció integrada a la gent. Si et coordines amb altres entitats, pots cobrir més aspectes d'aquella persona. La persona no és només treball, ni és només formació” (Entrevista tècnica 4)

Pel que fa referència a les actuacions concretes desenvolupades a nivell territorial, s'han recollit les següents aportacions dels diferents tècnics entrevistats.

Fontsanta- Fatjó

En aquest territori es fa referència a les actuacions desenvolupades de forma conjunta amb serveis socials així com a la dificultat que comporta establir i reprendre contactes amb les entitats en els casos on el tècnic del programa és de recent incorporació.

*“Aquí del barri serveis socials, i de la resta de Cornellà serveis socials són un pilar molt important”
(Entrevista tècnica 4)*

“El pla de desenvolupament comunitari el porta una noia que és nova, va entrar al febrer (ya soy más antigua que antes). I també ella està rescalfant el contacte amb les entitats. És una persona nova, les entitats han de tornar a creure amb el pla de desenvolupament comunitari, han d'agafar confiança amb aquesta noia” (Entrevista tècnica 4)

*“Treballem tots, establim unes línies de treball amb aquella persona i todos vamos a una”
(Entrevista tècnica 4)*

Montserrat

En aquest territori, malgrat no s'ha establert una estratègia per dur a terme les actuacions de forma conjunta, la feina realitzada fins a la data és valorada d'una forma positiva

“El que no hem plantejat amb entitats del barri són estratègies comunes per tenir més incidència al barri no. A veure, de derivació d'usuaris sí que hem plantejat algunes qüestions però amb el barri no” (Entrevista tècnica 5)

*“he aconseguit coordinar-me amb gairebé tot el territori i crec que està funcionant molt bé”
(Entrevista tècnica 5)*

“Ara hi ha un gran traspàs d'usuaris i un traspàs d'informació. Tu m'envies aquests? Doncs jo et faré un retorn” (Entrevista tècnica 5)

“s'ha intentat fer una bona actuació en l'àmbit del territori, de difusió del programa a entitats que tinguin relació amb l'Aprenere, i estar molt al dia” (Entrevista tècnica 5)

Joan Carles

La tipologia d'usuaris que atén aquest territori ha fet que les actuacions es redueixin a donar resposta a aquest perfil majoritàriament immigrant i, aquesta coordinació sembla ser que només es produeix quan hi ha la necessitat de fer-ho.

“a moments de ara tenim molts immigrants, nosaltres treballem amb el 91% de la gent que ve és immigrant” (Entrevista tècnica 3)

"Amb qui hi ha més coordinació sol ser a nivell de Càritas, Creu Roja, el Centre Arrels,..." (Entrevista tècnica 3)

"Si cal coordinar-nos ens coordinem. Si no cal no ens coordinem. Hi ha coordinació però quan hi ha necessitat. I normalment, no sol haver-hi necessitat. A veure, és que els Serveis Socials normalment ens el deriven puntualment perquè no hi ha gent del barri" (Entrevista tècnica 3)

"Ara hi ha el Pla de Barris, llavors a nivell social també formem part de la Xarxa del Pla Local i ja està, els serveis i l'assistent social hem treballat molt" (Entrevista tècnica 3)

Pla de Bonaire

"Els usuaris s'enteren molt pel tema territori, pels agents del territori, per exemple, el assistents socials els donen molta informació del programa i són una gran font de derivació cap a nosaltres" (Entrevista tècnica 1)

"ens coneixem ja de fa temps i lo que bàsicament fem és bé que ells ens deriven usuaris a nosaltres, i nosaltres si tenim algun recurs o alguna situació especial contactem amb ells. Fonamentalment amb serveis social, és el servei que més relació tenim i deriven un gran volum d'usuaris. A veure, el 90% no, però a lo millor 60% o 70% sí" (Entrevista tècnica 1)

"tenim molt bona relació amb tots els serveis, ens coneixem de fa temps, som un referent" (Entrevista tècnica 1)

Sant Roc

"som com una via de contacte amb altres recursos. Coneixent el barri i tot el que hi ha al municipi, dones molta més resposta, i no només a la demanda de treball, sinó a altres coses que podem millorar la qualitat de vida de les persones" (Entrevista tècnica 2)

"Tenim una línia de territori que, bueno, ja hem fet molta xarxa, i la continuem mantenint via telèfon, contacte telefònic sobretot..." (Entrevista tècnica 2)

7.3.4. Valoracions de les entitats dels barris

A. ATENCIÓ A LA PERSONA: ATENCIÓ INDIVIDUAL

La línia d'atenció individual a la persona és una de les que les entitats manifesten conèixer, però si analitzem les seves aportacions no expliquen que és el que es fa, només es refereixen a que la utilitzen per fer derivacions, que s'utilitza per fer currículums o demanar un lloc de treball. Les aportacions de les entitats mostren un desconeixement del treball intern de la línia, doncs tot i que les valoracions són positives són molt genèriques.

"Des de Serveis Socials és la línia que més coneixem, pel tema de les derivacions, i sempre que hem proposat alguna derivació o altres temes sempre els hem treballat correctament." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"És la línia més diferenciada, però la gent ve a buscar feina i fer els currículums, i no a fer formació, per exemple." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"Desde Servicios Sociales también sobretodo lo que conocemos es esta línea, porque enviamos personas que necesitan un espacio individual, por sus problemas familiares o personales. Es fundamental, es la parte fuerte fuerte, y es a lo que se dedican." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"...coneixem evidentment la primera acollida, evidentment." (Entrevista Grupal 5 Entitats)

"Línea d'atenció a la persona: individual i grupal... és la que més coneixem." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

"Aquest línia d'atenció individual la veiem claríssim." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

"Línea d'atenció a la persona: individual i grupal... és la línia que més coneixem." (Entrevista Grupal 10 Entitats)

"És la línia que hem estat comentant, la que més coneixem i més destaca, per les seves característiques. És el punt fort del programa." (Entrevista Grupal 11 Entitats)

Destaca com a punt fort de la línia l'acompanyament i seguiment dels usuaris que es fa en les accions individuals.

"És un col·lectiu que necessita molt acompanyament, i aquesta línia és molt important." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"Fort... diria l'atenció individualitzada de l'usuari, i seguiment d'anar trucant en el dia a dia. Estem tots 3 d'acord. Potser a vegades la gent no acaba de trobar feina, degut a les característiques de la gent, però han fet tot un treball que no sé si els pertoca a elles." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

"Las líneas que comentais son todas importantes, pero analizando, una de las cosas para que esto siga adelante y tenga unos resultados buenos es el trato que se les da a estas personas, que es una de las cosas que se pueden valorar mejor." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

B. ATENCIÓ A LA PERSONA: SESSIONS GRUPALS

Les sessions grupals de la línia atenció a la persona no són conegudes per les entitats, només un punt explica quines accions grupals coneix: taller de currículums, job club i l'espai guiatge.

"Coneixem el Taller de Currículums, el tema de recollida de diaris per veure les ofertes de treball. També el Taller de recerca de feina on-line." (Entrevista Grupal 5 Entitats)

C. EMPRESA

Aquesta línia és percebuda com una debilitat del programa, per diferents motius: la poca difusió que es fa de *l'Aprenere a aprendre* en les empreses dels barris, la dificultat de fer un acurat treball de prospecció quan només hi ha un “tècnic aprendre” en els barris i ser una línia estàtica i poc dinàmica ja que el tècnic no pot treballar d'orientador i prospector al mateix temps.

“La xarxa empresarial potser és una de les debilitats, ja que creiem que no coneix el programa. És l'usuari qui busca les empreses, però no les empreses qui busquen al programa. S'hauria de fer una prospecció, amb més personal clar.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

“La línia empresa és potser un dels punts febles, però pensem que té que veure amb què hi hagi una sola persona aquí, al servei, una sola persona que té una pressió molt gran, ja que s'estan donant hora d'aquí a tres mesos.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“Per aquesta línia necessites temps, i no ser tant estàtic com és; hauria de ser més dinàmic i dinamitzador. Com pots anar a veure empreses si ets tu sol? O ets orientador o ets prospector d'empreses.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“Potser faltaria a l'Aprenere fer aquest pas de no només quedar-se amb aquesta dimensió de la persona, i sortir al carrer i buscar empreses i poder parlar amb elles per saber què passa a les entrevistes, per exemple, quan fa les entrevistes, i detectar mancances, problemes.” (Entrevista Grupal 8 Entitats)

En un dels barris comencen a realitzar-se accions de sensibilització als empresaris per que contractin immigrants nouvinguts.

“Amb empresa, des del Consorci i conjuntament amb l'Aprenere, el que estem treballant ara és la idea de sensibilitzar als empresaris perquè puguin conèixer tot el procediment de contractació d'una persona nouvinguda en funció de com tingui els seus documents.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

La línia empresa en alguns barris no té l'impacte desitjat degut a la població que no facilita la creació d'una xarxa empresarial o, simplement, no hi ha empreses en el barri. És en aquests punts on el programa no pot realitzar una tasca de prospecció d'empreses i ha de marxar del barri per tal de contactar i facilitar llocs de treball als usuaris. Aquí és on *l'Aprenere a aprendre* perd territorialitat.

“En relació a la xarxa empresarial, dir que hi ha petit comerç i molt puntual. No hi ha xarxa empresarial al barri, potser sí fora. Per dir que els gitanos tots els baixos dels edificis no volen posar res, i és un espai obert, perquè els gitanos no volen que es posi res, cap negoci.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

“En relació a la xarxa empresarial, dir que aquí al barri no hi ha xarxa empresarial, hi ha molt poca cosa, botiguetes... L'impacte és més fora, amb una oferta externa.” (Entrevista Grupal 5 Entitats)

"Hay empresas alrededor del barrio, pero dentro del barrio no hay nada." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

La borsa de treball amb la que compta el programa és valorada de manera diferent per les entitats, si bé a la majoria de territoris destaca que cal un major treball per part dels tècnics per augmentar-la i millorar-la, hi ha dos territoris on les entitats consideren que s'està fent un bon treball.

"També s'ha de dir que el nivell d'ofertes de la borsa de treball del servei Municipal és més qualificada que la de l'Aprenre, i cada vegada hi ha més diferència." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"A nivell empresa, si hi hagués una feina darrera més forta, que hi hagués una xarxa de borsa de treball, seria millor. Estimularia més aquesta via, perquè la nostra experiència des de PRODIS és que funciona." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

"Otro punto débil es que hace falta una inyección de recursos, que puedan recibir ofertas de trabajo adecuadas, que es todo lo contrario que andar buscando continuamente, ya que ellas son las que tendrían recibir las ofertas, en vez de buscarlas." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"El trabajo lo tienen que buscar ellas, a partir de contactos. Pero me imagino que los empresarios no se acuerdan que son ellos los que procuran buscar trabajo para sus empresas, porque yo pienso que les interesamos. Necesitamos conseguir que vengan las empresas." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"A l'Escola moltes vegades ens arriben ofertes, i les adreces a elles perquè elles poden fer més el seguiment." (Entrevista Grupal 7 Entitats)

"A les empreses, també es valora molt. Quan tenen ofertes de feina les noies intenten parlar amb les empreses i aquestes responen molt bé." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

Destaca la poca informació que tenen les entitats sobre una de les accions que ha estat considerada com un projecte innovador i consolidat en els documents i en les entrevistes als administradors i coordinadors territorials com és el Tastet d'Oficis.

"A Serveis socials ens sona també el tema del tastet d'oficis, però de fa temps, no?" (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"També ens sona que hi ha el tema del Tastet d'Oficis" (Entrevista Grupal 5 Entitats)

"També coneixem el Tastet d'Oficis, però creiem recordar que no va acabar de funcionar perquè els usuaris havien de desplaçar-se a Barcelona, encara que al principi semblava efectiu, però va resultar molt difícil." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

Per últim, les entitats de dos dels barris comenten la relació del programa amb ADIGSA, valorant aquesta tasca com a un tret identitari del programa.

“Conec una mica que està vinculat l'empresa amb l'usuari, perquè no conec molt el tema però sé que hi ha tractes amb empresa. Coneixem la vinculació que tenen amb ADIGSA pel tema de les obres.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“També està el tema de la Clàusula Social i les contractacions amb ADIGSA, que en el districte no ho fa ningú més, i això també s'ha de destacar. (Entrevista Grupal 11 Entitats)

D. FORMACIÓ

Destaca la poca informació que tenen les entitats sobre el funcionament de la línia de formació. Les aportacions són generalistes i no valoren ni identifiquen el que es fa des de dintre del programa.

“Línea formació... No tenim informació de com s'està fent això.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“El que conec, des de Serveis Socials, és aquelles persones que potser van formar-se al punt Òmnia, a temes crec d'ofimàtica o informàtica.” (Entrevista Grupal 1 Entitats)

“Potser la part de l'Òmnia també la vinculem amb formació. I també hi ha hagut una formació que els hi donaven algun tipus de contraprestació, i això ha anat molt bé.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“Desde Servicios Sociales conocemos lo que trabajan de Internet, pero se conoce puntualmente y a través de situaciones concretas.” (Entrevista Grupal 9 Entitats)

“La reconeixem, i a més pensem que és bo que la facin, i si és fora del barri també és bo, perquè així no és la sensació que els tenim aquí molt protegits.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

En una de les zones consideren la línia de formació com un punt feble del programa, en el sentit que l'únic que es fa des de l'*Aprenere a aprendre* és derivar i no s'ajusten als perfils i necessitats dels usuaris. Es considerada com una línia estàtica i poc dinàmica.

“Potser hauria d'estar més implicada en formació, i no només derivar cap a formació, perquè torna a ser una situació molt estàtica. L'Aprenere ha de ser instigador, i poder contactar amb diferents fórmules que siguin les més adients pels usuaris, com pot ser la que han fet de carretoners, gratuïta. S'ha de ser un agent actiu, dinamitzador, però necessitem gent que ho pugui fer.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

E. TERRITORI

Les valoracions de la línia territori no es presenten de manera general, doncs l'*Aprenere a aprendre* influeix de manera diferent quan es relaciona amb un barri. Es per aquest motiu que s'han separat les valoracions per barris.

En Camps Blancs es constata una evolució de la línia en termes de major implicació i col·laboració entre l'*Aprendre a aprendre* i les entitats. Col·laboracions del tipus: visites al programa i derivacions entre entitats. Tot i que destaca el fet que en el territori manca informació sobre totes les entitats i agents que intervenen, i fins i tot una gran descoordinació entre les entitats.

"Hi ha hagut una obertura amb el temps, i nosaltres ho hem notat per exemple a l'institut. Està molt bé passar del no res a aquesta implicació i col·laboració." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"... nosaltres volem continuar amb aquesta línia d'aportacions, com poden ser les visites que poden fer els alumnes a les instal·lacions del Centre Cívic, ja que això permet als alumnes també conèixer altres espais." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"Desde la entidad Cultura Viva, nuestra relación es de derivación, porque el colectivo que tienen ellos y nosotros, en la parte de inmigración, es muy parecido. 'La relación de derivación es muy buena porque cuando llegan a nosotros llegan no solo pidiendo una formación sino que también un montón de datos que no sabemos darles, y aquí sí.'" (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"El problema es que no hay un punto único de información donde la gente se pueda dirigir para encontrar la información, y eso lo encuentro descoordinado." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"La informació entre les diferents entitats i agents no flueix, no hi ha feed-back entre les institucions i professionals." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"...tenim un problema i és que no ens arriba informació del municipi, de totes les coses que es fan, i això és un problema nostre, i d'algunes fundacions i entitats que no han entès mai com han d'anar a buscar professionals d'integració social, d'orientació... fora del municipi, o en aquest que és l'únic institut de pràcticament tot el Baix que fa aquest cicle, i l'Aprendre és la primera entitat amb què hem començat a treballar." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

"Desde el Ayuntamiento, hay descoordinación entre el departamento de educación y el de ciudadanía, que ahora sí o sí se relacionan. Hay una gran descoordinación, que afecta a todas la entidades que estamos en Sant Boi." (Entrevista Grupal 1 Entitats)

Poques aportacions fan les entitats de Font Santa – Fatjó a la línia territori, el més destacable és el treball en equip que es realitza entre tots els agents de les diferents entitats dels barris, aspecte que repercuteix, segons ells, en la qualitat del treball realitzat.

"La sort que hi ha al barri és que els professionals tenim molta relació entre nosaltres, cosa que fa que el funcionament sigui molt acorat, des dels diferents serveis, i això fa que el treball sigui més bo." (Entrevista Grupal 6 Entitats)

Les entitats de Gornal, no han aportat cap informació sobre aquesta línia.

La línia territori del Pla de Bonaire, no és gaire coneguda per algunes de les entitats, però la valoració de la coordinació dels tècnics amb alguns projectes de barri és molt valorada.

"La línea de la territorialitat no la coneixem tant. (Entrevista Grupal 8 Entitats)

"No reconeixem actuacions concretes de l'Aprendre al barri, més enllà de la orientació i inserció socio-laboral." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

"...per un tema de pressupostos no es pot fer un seguiment i una coordinació entre professionals dels diferents agents del barri que treballen sobre l'usuari, com abans sí que es feia." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

"Participan en todo lo que hacemos en el barrio, como en el Pla d'Entorn Educatiu, con todos los agentes que trabajan en el barrio, donde creo que hay una colaboración conjunta muy beneficiosa para el barrio." (Entrevista Grupal 8 Entitats)

Les entitats de Trinitat Nova, dibuixen una línia complicada, donada l'especificitat del barri: aïllat, un barri dormitori i amb una població que no li agrada moure's del barri. El programa en aquest tipus de barri és un recurs important ja que la població no està gaire disposada a sortir del barri i cercar recursos d'inserció. També hi ha la sensació que als tècnics de l'*Aprendre a aprendre* no els hi arriba tota la informació que necessitarien per desenvolupar el seu treball.

"...todo queda bastante lejos de este barrio, y no hay muchos recursos de proximidad, ya que la misma OTG queda alejada. Para las personas que tenemos ocurre que muchas de ellas no se mueven del barrio, y no son capaces de acercarse ni a la Meridiana. Venir aquí es una ventaja, superado el primer obstáculo de la etiqueta y del nombre." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"Éste es un barrio en el que no hay empresas, no hay de nada... se han proyectado hacer unas mil viviendas, y se está convirtiendo en un barrio-dormitorio." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"Desde Servicios Sociales, me da la impresión, aunque bastante confirmada, que no les llega suficiente información del mundo laboral: Planes Ocupacionales, cursos... Parte tiene que ver con el propio distrito, ya que les tendría que venir por el Departament de Treball o por algún técnico del distrito que le competa." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"A nivel territorio también vemos que participan en todas las instituciones del barrio."

Les entitats de Trinitat Nova treballen en xarxa i l'*Aprendre a aprendre* és un recurs necessari per algunes d'elles.

"...trabajamos en xarxa, en todo el barrio. Ya sea a través del Plan Comunitario, el Plan Educativo de Entorno, el Plan de Escolarización Oberta, a través de casos, escuela, proyectos... y están muy vinculados a todo el mundo. La relación y la participación del Aprender es muy buena, y ha ido mejorando." (Entrevista Grupal 9 Entitats)

"El proyecto de colaboración con el IES, que nació el Plan Estratégico del Barrio, y que luego hemos ido desarrollando con el instituto, uno de los pilares es el Aprender a Aprender; sin él no se podría hacer, porque es el que nos busca las entidades colaboradoras" (Entrevista Grupal 9 Entitats)

“En el proyecto que llevamos desde el Instituto, porque es un proyecto comunitario que empezó con estructura desde el 2001, estuvo el Aprender a Aprender desde el principio. Empezamos enviando a 2 niñas a la institución “Aprop” una institución de servicios a personas necesitadas (serveis de proximitat). Aprender se limitaba simplemente a proporcionarnos a Aprop, a ayudarnos a redactar el proyecto, a redactar el proyecto, pero con los años ha ido interviniendo más, y haciendo esas entrevistas con los alumnos, y implicándose mucho más, buscando más empresas.” (Entrevista Grupal 9 Entitats)

A Pomar, les entitats valoren molt positivament la tasca que està realitzant l'*Aprender a aprender* en el territori, sobre tot la seva implicació en el barri i com a servei que ha afavorit el canvi en el territori i en l'entorn.

“Des de la Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) també valorem la gestió de manera molt positiva, perquè la veritat del conjunt de serveis que hi ha al territori, podríem dir que és el servei casi bé més implicat en les diferents branques d'aquesta xarxa associativa, per dir-ho d'alguna manera. La valoració general és molt bona.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“L'Aprender s'ha implicat en molts dels projectes del barri.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“...dins del Pla Comunitari de Pomar, que és un projecte que s'impulsa des de diverses entitats, però que compta amb tot el suport dels serveis que hi ha ubicats al territori i inclús altres serveis que tot i que no estan ubicats al barri per una qüestió de relació de la gent també són implicats, i l'Aprender a Aprender és un dels serveis implicats des de fa molt de temps.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“L'Aprender ha estat un dels serveis que han ajudat a canviar el barri.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

Des de dues de les entitats de Pomar es destaca la tasca de derivació que es realitza entre elles i la d'afavorir la inserció laboral dels joves del barri.

“Amb l'IMPO fem una doble derivació, ja que la gent més “normalitzada” l'enviem a l'IMPO. Així també s'obren més possibilitats perquè ja coneixen un altre servei.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“...hi hauria un altre front, ara des de l'Associació de Veïns, que ha tingut molt a veure amb la inserció laboral de joves i persones del barri, per exemple amb el tema de les obres de rehabilitació per ser barri d'ADIGSA. En aquest sentit sempre ha hagut una interrelació molt estreta, amb la R. i amb el president de l'Associació de Veïns. S'ha participat en tot el procés de selecció, i de seguiment de la inserció d'aquestes persones que treballen en la millora i rehabilitació constant del barri.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

A Sant Roc, segons les entitats, la línia territori el treball en xarxa que s'està desenvolupant en el barri i en el que participa el programa *Aprender a aprender* és un element molt important, destacant sobre tot l'actitud dinàmica dels tècnics de la zona. Els tècnics tenen iniciatives i es desplacen a les entitats per realitzar propostes de treball conjunt, aspecte que es valora com un tret identitari de l'*Aprender a aprender* en aquell barri.

“Desde la visión del Casal, pienso que el ideario que tenía se ha ido consolidando, en relación a lo que puede ser el trabajo en xarxa, a lo que puede ser la calidad de trabajo con el usuario, etc. En este sentido ha ido tomando importancia.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“...han favorecido el trabajo en red en el territorio.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“En el cas de Sant Roc em consta que els tècnics que hi ha es mouen bastant, i fan molt per relacionar-se i fer xarxa amb els diferents serveis, amb serveis de tota mena.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“Des del Consorci, remarquem la iniciativa del programa Aprendre, moltes vegades ha vingut al Consorci per plantejar problemes, i això no ho hem viscut amb altres serveis; són ells els que han vingut a plantejar per exemple el tema dels usuaris sense papers, i ho estem treballant.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

Destaca la complementarietat de l'*Aprendre a aprendre* amb d'altres programes d'inserció que es desenvolupen al barri, i sobretot el tracte individualitzat que es realitza amb l'usuari, el treball amb immigrants nouvinguts i els contractes laborals amb ADIGSA.

“Para los servicios, la participación del Aprendre supone una complementariedad importantísima, porque aquí tenemos el IMPO, pero no da abasto, y que haya servicios como el Aprendre son importantes porque los que hay no llegan a todo.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“Sí que es veritat que és diferent filosofia de treball la que té l'Aprendre a la que té l'IMPO, perquè allà (IMPO) amb els usuaris hi ha un altre tipus de treball, i aquí és més personalitzada, i inclús no hi ha llista d'espera, que a l'IMPO sí n'hi ha. Són el mateix servei, perquè l'objectiu és el mateix, però la diferència està en els professionals, i en com orienten la seva feina.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“Actualment estem fent i treballant des del Consorci, i amb una iniciativa molt promoguda per l'Aprendre, de contractació de nouvinguts, treballant amb l'Ajuntament i amb la Federació d'Empresaris.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“També està el tema de la Clàusula Social i les contractacions amb ADIGSA, que en el districte no ho fa ningú més, i això també s'ha de destacar.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

Les entitats de Camp Clar han realitzat poques aportacions a la línia territori només destaquen la poca connexió que s'estableix entre les entitats que treballen la inserció laboral de la població del barri. Existeix la sensació que es dupliquen els esforços entre les entitats.

“La gent ve a buscar feina, i potser hauria de tenir això més ramificacions, i estar tot molt més connectat, amb centres de formació, amb les OTG... Els diferents agents del barri tenen diferents objectius, i a vegades hi ha actuacions que es solapen i no hauria de passar això.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

En el barri de Joan Carles les entitats consideren que les característiques de la població: gitanos i gent gran dificulten el treball de les entitats, que desenvolupen actuacions destinades a aconseguir

la inserció laboral dels usuaris. Tot i això el programa participa en la xarxa d'entitats, fa propostes i col·labora en projectes comuns o deriva usuaris.

“Tenim una realitat molt puntual al barri: està molt envellit, la gent és molt gran, amb molt col·lectiu gitano i pocs estrangers. És un barri gitano 100%. Hi ha un fort “shoc” cultural perquè tenen una mentalitat molt diferent a l'hora de valorar la feina, però és la seva realitat. Per nosaltres és com del segle passat.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

“Participa en el Pla de Desenvolupament Comunitari, el qual ha tornat a ser impulsat per la Taula d'entitats, i no només participa sinó que a vegades també planteja iniciatives. Participa en la creació de la Xarxa d'Entitats i Serveis.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

“Col·labora també amb el Pla de Barris, ja que s'encarrega d'una acció concreta sobre civisme al barri.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

“Col·labora amb entitats com l'Associació Reintegra, i aquesta col·laboració es basa en la derivació mútua d'usuaris.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

La línia territori a Igualada es caracteritza, segons les entitats, per oferir als usuaris un servei que altres entitats no donen: una atenció individualitzada i el treball en aquells casos que altres projectes no poden atendre. Es tracte d'un programa molt consolidat en el territori, tot i que hauria de millorar la borsa de treball i ser un servei més dinàmic i obert.

“A Igualada, com a borses de treball hi ha la Municipal, i ells, llavors la borsa Municipal va a tope, ja que totes les persones d'Igualada que busquen feina van a la Municipal. Quan es necessita un seguiment més personal per a l'usuari, llavors a la borsa Municipal no se li pot donar, i l'Aprenere, com que està més deslocalitzada, entenc que s'ocupen dels casos que els altres no poden.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“L'accés de l'Aprenere és més directe, i fa una sèrie d'actuacions de seguiments i itineraris individuals que el servei Municipal no té. És una atenció més ràpida i directa.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“La sensació és que oficines com la de la OTG estan marcades per sistemes encara molt fiscalitzadors, de marcar i anar fent seguiment de l'atur, i no tant dinamitzadors de poder ubicar a la gent per treballar. Llavors en aquests moments un servei com aquest és imprescindible per un sector de gent que té dificultats pròpies i personals i sense recursos.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“És un servei més acollidor, a on una persona se la pot escoltar amb tota amplitud. En aquest moment pensem que l'Aprenere està en un bon moment, ja que li veus força demanda, i potser necessitarien més personal per atendre a tota la gent. A més té continuïtat, i això ajuda per fer els seguiments, amb personal que estigui sempre i sigui referent. Aquesta continuïtat ajuda també a la coordinació entre nosaltres, els professionals dels diferents serveis.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“És una satisfacció veure la integració del programa en el territori; és motivador i engrescador quan es fa un equip, cadascú respectant el seu programa, però treballant de manera positiva amb la persona. És important “acollir-nos” bé entre nosaltres, perquè sinó no serem capaços d'acollir bé a la gent de fora.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“També s’ha de dir que el nivell d’ofertes de la borsa de treball del servei Municipal és més qualificada que la de l’Aprendre, i cada vegada hi ha més diferència” “Penso que aquest ha estat un concepte estàtic, que no s’ha anat obrint. De fa un temps cap aquí s’ha anat obrint, però depenent totalment del professional que l’agafa.” (Entrevista Grup 4 Entitats)

Les entitats de Sant Josep Obrer expliquen que l’Aprendre a aprendre és un servei de ciutat i no de barri, però que la seva ubicació dificulta que aquest pugui arribar a tota la població susceptible de ser atesa pel programa. Destaquen el treball en xarxa dels professionals de l’Aprendre a aprendre i la seva coordinació amb d’altres programes d’inserció del barri.

“Té una pretensió de ser un servei no de territori o de barri, sinó per tota la ciutat, però contràriament està ubicat en un lloc de la ciutat poc accessible. Això és un punt feble, la seva ubicació des de la perspectiva de ciutat.” (Entrevista Grup 5 Entitats)

“...és molt adequat tenir un servei d’aquest tipus perquè t’aporta en els projectes que s’estan fent en el territori, si els demanes col·laboració o que aportis la seva visió laboral, doncs són un punt fort perquè aporten riquesa a projectes que es puguin desenvolupar al territori.” (Entrevista Grup 5 Entitats)

“...des de fa molt poc temps, hi ha unes persones contractades per realitzar un servei d’inserció laboral des de Serveis Socials, amb persones contractades per inserir perfils molt concrets, i problemàtiques que no són només laborals. Em consta que s’estan coordinant amb el servei de l’Aprendre, però és una iniciativa molt puntual.” (Entrevista Grup 5 Entitats)

“Col·laboren amb Serveis Socials, amb coordinacions mensuals per revisar com es realitzen les derivacions; amb els joves que venen de l’etapa escolar i han d’incorporar-se al món laboral; també formen part del grup de treball del Pla de Desenvolupament Comunitari, i inclús van participar en un diagnòstic sobre la situació actual del barri, i en la formació dels grups de treball.” (Entrevista Grup 5 Entitats)

“Es treballa molt en xarxa, i les iniciatives sempre són per part dels tècnics. Jo, des de l’equipament, no n’he tingut indicacions, mai ningú ens ha vingut a dir “us heu d’entendre”. Des de Serveis Socials sempre hi ha hagut aquesta vessant comunitària.” (Entrevista Grup 5 Entitats)

7.4. RELACIONS DEL PROGRAMA AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS

7.4.1. Valoracions dels administradors del programa

A. AMB PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Des del Departament es pensa que el Programa *aprendre a Aprendre a aprendre* pot ser l'element que vinculi Plans Comunitaris, Òmnia i els Projectes de barri, però cal reconduir el programa tal i com s'està desenvolupant a l'actualitat. Per la seva banda, les administradores del programa demanen al Departament que lideri els seus programes i equipaments per tal de coordinar-se millor i treballar en xarxa, ja que el correcte funcionament d'un i altre programa depèn de les persones que hi ha a cada barri i no de la tasca de gestió i coordinació del Departament.

"... o reconduïm el programa per treure'n profit, o aquest programa s'està morint, i té la seva validesa, però s'està morint per inèrcia de l'Administració", i perquè ells també s'estan morint amb aquesta "espasa de Damocles" pensant que si estarem o si no estarem. I ara ja, amb els anys de funcionament, tenen gent contractada a temps complert, i que ja són laborals i indefinits, i totes aquestes coses. Que dius, bé, l'Administració ha d'analitzar això perquè és una realitat que és així, i que hi és. Llavors va ser quan varem dir "què podem fer per lligar Plans, Òmnia i això?" perquè jo sempre he defensat una teoria, i aquell dia li vaig donar a la Meri i tinc els meus adeptes, que per mi l'Aprendre a Aprendre pot ser una mica l'eix que vinculi Plans, Òmnia i Projecte de Barris, que és com un eix molt important dintre de les noves polítiques que es poden fer dintre del barri. Tenen un personal qualificat, doncs traïrem-li profit." (Entrevista Administració)

"...hem anat millorant aquests programes però encara són una mica febles dependent del barri; depèn molt de la persona que et trobes ubicada allà." (Entrevista Administradora 1)

"Trobo a faltar un cert lideratge per part de la Direcció General, o del jefe comú, per acabar de fer aquests canals." (Entrevista Administradora 1)

"Si la coordinació surt espontània és perfecte, i es treballa molt bé, però quan per generació espontània no surt falta un cert lideratge per part de l'Administració, o que l'Administració digui qui ha de portar el lideratge." (Entrevista Administradora 1)

La coordinació entre l'Òmnia i l'*Aprendre a aprendre* es fa des de la Fundació FIAS i aquesta és la que, segons una de les administradores del programa, ha cedit continguts d'inserció a l'Òmnia. Tot i així, l'altra administradora del programa expressa la dificultat de coordinar Òmnia i *Aprendre a aprendre*, doncs explica que les relacions depenen de les persones que lideren el programa en cada punt i no tant de les entitats.

“...l'Òmnia és un programa que neix una mica amb nosaltres, el departament, i estem sempre des del començament com a coordinadors, i en el moment que es fa la distribució s'intenta que a tots els llocs que hi hagi un Aprendre, hi hagi un Òmnia, estem nosaltres coordinant-ho, en la majoria.” (Entrevista Administradora 2)

“Hi ha poc entrenament encara, som nous “co-treballant”, fent les coses en comú i treballant tots pel barri; és un entrenament.” (Entrevista Administradora 1)

“Nosaltres per exemple a l'Òmnia vam introduir una sèrie de continguts que eren els de l'Aprendre, i els vam cedir a l'Òmnia perquè s'utilitzessin com a instruments d'inserció, i encara ara tot el tema de l'Espai-Guiatge hem anat i hem dit “com podem treballar perquè s'utilitzi?” (Entrevista Administradora 2)

“...coordinar-nos amb altres projectes aquí a vegades ens costa, inclús ni que siguin de la mateixa Direcció General com pot ser l'Òmnia, però entenc que això a vegades acaba depenent de les dos persones que es troben en el territori en aquell moment, per molt que darrera hi hagi FIAS, hi hagi el departament de no sé que... al final depèn d'aquelles dos persones.” (Entrevista Administradora 1)

B. AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS.

Des del Departament només es destaca quines relacions s'han establert però no es fa una valoració de les mateixes.

“Les relacions han estat amb la secretaria de Família, amb tot el tema d'immigració, quan va ser una mica tot el “boom” de la immigració, jo diria que sobre el 2003-04. Després també amb ADIGSA amb tot el tema de “Posa't a punt” ja molts anys, després amb tota la línia d'empresa es van fer convenis de col·laboració amb administracions. Després amb Treball, amb l'ICASS.” (Entrevista Administració)

Les administradores del programa vinculen les seves aportacions a les bones relacions que tenen amb el SOC, però aquesta relació s'estableix, bàsicament, perquè necessiten les seves ofertes per nodrir una de les accions grupals de l'Aprendre a aprendre: el Job Club. Comparant les accions que desenvolupa el programa i les que es fan des de les oficines de treball de la Generalitat, les administradores del programa fan una valoració negativa de les primeres.

“Amb el SOC tenim bona relació per varis motius. Primer perquè amb el SOC l'has de tenir bona, està clar. Des de fa molt de temps, potser des del principi de tot, sempre estem en permanent contacte, és un dels nostres agents amb els que ens coordinem al territori, i com a mínim cada dilluns ens passen les ofertes perquè nosaltres nodrim el Job-Club.” (Entrevista Administradora 1)

“La gent va a la OTG i es perden, i nosaltres sabem que els has de fer tot un procediment molt més acurat.” (Entrevista Administradora 2)

Quan valoren les relacions del programa *Aprendre a aprendre* amb el programa IPI expliquen que comparteixen territori i que quan en un punt conviuen les dues accions l'*Aprendre a aprendre* perd la seva identitat i passa a ser un programa d'inserció d'una de les línies de la Fundació FIAS. Aquesta pèrdua d'identitat ha repercutit en el treball dels tècnics de l'*Aprendre a aprendre*. Tot i que constaten que els programes difereixen entre ells pel fet que els IPI's treballen exclusivament la inserció laboral.

"També fem un programa a FIAS a la línia d'inserció que és el programa IPI, que és subvencionat pel Departament de Treball, un programa que és independent, el personal també és diferent, registre diferent i tot és diferent, però compartim el territori. Com que compartim territori, nosaltres pensem que aquí l'Aprendre a Aprendre salta, i ja no és Aprendre a Aprendre sinó que és visió línia d'inserció FIAS." (Entrevista Administradora 1)

"IPI i Aprendre a Aprendre són programes diferents, l'IPI va per subvenció, i l'Aprendre va per contracte. IPI és inserció laboral clarament." (Entrevista Administradora 1)

"...els nostres tècnics ja no saben què són, són IPI o són Aprendre, i calia diferenciar i definir bé els programes, perquè el programa IORO és un programa que ve tot molt pautat, i això feia mal a l'Aprendre, perquè el saber fer de l'Aprendre s'anava desvirtuant amb això." (Entrevista Administradora 2)

Destaquen la bona relació que hi ha amb la direcció dels casals, sobre tot per que aquests els ajuden a realitzar una bona tasca de difusió del programa en els barris.

"Intentem tenir molt bona relació amb els directors dels Casals. El nostre objectiu és que estableixin una bona relació i col·laboració amb els directors. És evident que no amb tots és igual perquè depèn de les persones, però normalment hi ha molta col·laboració, i per tant participem en les reunions que hi ha, fem programes conjunts, hi ha bastant bona relació en aquest sentit. És un programa que tenen ells, i jo crec que això sí que es fa, que el Casal visualitza l'Aprendre, lo que no visualitza a nivell de la Conselleria potser des del Casal sí que es visualitza l'Aprendre, perquè és un servei amb molta repercussió al territori" (Entrevista Administradora 2)

7.4.2. Valoracions dels coordinadors territorials del programa

A. AMB PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Els coordinadors territorials de l'*Aprendre a aprendre* destaquen la utilitat del programa Òmnia pels usuaris del programa ja que és un recurs per apropar les noves tecnologies a la recerca de feina que enforteix al propi programa.

“...el tema del Projecte Òmnia, que és un agent territorial important, i que a l'Aprenre ens va molt bé per treballar tot el tema de la recerca de feina fent ús de les Noves Tecnologies.” (Entrevista Coordinador 1)

“ OMNIA: Les NNTT són bàsiques, hi ha gent que no ha tocat internet. Apropem les NNTT a gent que no té accés. Té la base lúdica, formativa i laboral. Ens coordinem amb la part formativa; fem taller conjuntament.” (Entrevista Coordinador 3)

“El fet de formar part d'una xarxa i el fer tallers específics amb els punts OMNIA també ens enforteix.” (Entrevista Coordinador 2)

No hi ha un protocol per a la coordinació dels dos programes, així en un dels territoris s'explica que la manera en que es coordinen Òmnia i *Aprenre a aprendre* depèn dels professionals que duen a terme els dos programes: en uns barris els cedeixen l'espai i el propi tècnic aprendre és qui fa de dinamitzador i en altres és el dinamitzador Òmnia qui treballa la recerca de feina.

“És un recurs formidable per treballar tot el tema de les NNTT, un treball de territori que treballem de dues formes diferents: o que el tècnic de l'Òmnia ens fa cessió d'espais, és a dir, que el tècnic de l'Òmnia ens diu “us deixo l'espai perquè vosaltres pugueu desenvolupar les vostres accions”, o bé ens reserva espai dins del seu calendari setmanal perquè ell, el tècnic dinamitzador, treballi temes de recerca de feina” (Entrevista Coordinador 1)

Altres coordinadors territorials parlen de la *Clàusula social*, com a recurs d'inserció per als usuaris *aprendre*, però la informació que ofereixen no permet valorar aquestes relacions.

“ La CLAUSULA SOCIAL és una oportunitat, arriben llocs de treball per perfils d'inserció. Relacions bones, hi ha seguiment a l'obra. Això ha evolucionat.” Entrevista Coordinador 3)

“El tema de la Clàusula Social per tot això va genial, perquè és la oportunitat de què l'usuari rebi uns ingressos, que és el que necessita per la seva supervivència familiar, però al mateix temps tenir un suport d'un professional que li permet treballar els seus punts febles.” (Entrevista Coordinador 1)

Les relacions amb els Plans Comunitaris són imprescindibles per un dels coordinadors, doncs ajuden a prevenir problemes futurs.

“PLANS COMUNITARIS: és imprescindible. No esperem a que passi, sinó que fem prevenció. Hi ha molt àmbit d'actuació.” (Entrevista Coordinador 3)

Sembla que per alguns coordinadors territorials, la coordinació entre programes és un dels punts febles que caldria millorar tot i que parteixin d'objectius comuns.

“El punt feble és que és difícil coordinar entitats amb interessos diferents que tenen un objectiu comú.” (Entrevista Coordinador 3)

B. AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS.

Quan els coordinadors opinen sobre les relacions del programa amb els IPI's, o del SOC només fan referència a la derivació d'usuaris, sense entrar a valorar-les.

"...de vegades ens trobem que tenim usuaris que perquè el programa IPI s'acaba, o perquè presenta alguna vessant més social a treballar, pot ser derivat directament a l'Aprenre." (Entrevista Coordinador 1)

"Ara hi ha els tècnics IPI i els usuaris Aprenre a Aprenre els pots derivar als IPI's si no hi ha temps. La coordinació és màxima, perquè són als casals i es poden fer derivacions." (Entrevista Coordinador 3)

"Amb el SOC és molt curiós perquè són d'aquelles relacions que dius... "hauríeu d'estar aquí", una mica et dona el sentiment de cleenex, "d'usar i tirar", perquè ells no fan orientació a les seves oficines, fan gestió, i llavors no ens veuen com a competència, perquè tampoc ho són, i a vegades hi ha una derivació bestial; ens trobem amb el tema de l'IPI, que llavors sí que se'l senten seu el programa, i deriven a gent, per tant són relacions d'alt i baixos." (Entrevista Coordinador 1)

Un altre dels programes que han comentat els coordinadors és el "Joves en Acció", però només es fa referència del col·lectiu amb el que es treballa i de la seva ubicació, sense valorar-lo ni explicar el procés de coordinació establert entre ambdós iniciatives.

"JOVES EN ACCIÓ: no estan a tot arreu; estan a Igualada-Reus. Són joves que s'intenten captar. La seva proposta (Aprenre a Aprenre) han pensat en l'espai guiatge." (Entrevista Coordinador 3)

"...altres programes, per exemple, amb Joves en Acció, que de vegades la gent que hi ha treballant als casals cívics on estem, a molts d'ells s'està fent un programa que es denomina "Joves en Acció", que treballa amb població semi-adolescent." (Entrevista Coordinador 1)

Un dels coordinadors explicita que es podrien millorar les relacions, sobretot, que el programa tingués més difusió, i que cal tenir cura de que els programes no se solapin entre ells.

"...el que es podria millorar és que les diferents entitats o equipaments de la pròpia Generalitat que hi ha repartits per la ciutat poguessin fer ús, i potser et diria fossin coneixedores de la nostra existència." (Entrevista Coordinador 1)

"També tenim molt cuidat el no trepitjar-nos entre programes i serveis, perquè bàsicament en el territori intentem que un usuari que estigui inscrit o participant en un procés o programa d'orientació laboral del territori no faci un ús d'un altre, perquè prou gent tenim a la porta perquè a sobre estiguem treballant tots sobre un usuari." (Entrevista Coordinador 1)

"Un exemple que ens trobem més en el nostre dia a dia és Serveis Socials ha tingut un Equal durant 4 anys, i en aquests moments l'Ajuntament de Badalona s'ha quedat amb la figura de l'insertor laboral dins el seu equip, vull dir que ara hi hagi o no Equal, tenen un insertor laboral, el

Departament de Promoció Econòmica dos carrers més enllà també te un, aquí mateix a les instal·lacions on teníem l'Òmnia, un Equal d'inserció per població romanesa, és a dir que hem estat dos anys 4 serveis. Població romanesa que arribava a la porta la derivava; població que venia amb una demanda de formació molt clara, "vés a l'IMPO directament" perquè jo només podré informar, vés cap allà, et registres, i si veus que amb la informació que et donen no és suficient vine, que jo et donaré més informació." (Entrevista Coordinador 1)

7.4.3. Valoracions dels tècnics del programa

A. AMB PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Els tècnics del programa quan valoren la relació del programa amb el Projecte Òmnia com a positiva, ho fan pel fet que sigui un recurs que serveix per a derivar usuaris, per la relació que s'estableix amb el dinamitzador del punt, o pel recurs tecnològic en si mateix. No aporten informació sobre com es desenvolupa la coordinació entre els dos projectes.

"...la relació amb l'Òmnia, bueno, jo crec que és molt positiva, molt positiva tant nosaltres per poder derivar usuaris al servei Omnia, com de vegades també des de l'Òmnia quan ve alguna persona externa que no coneix el programa en la deriva a nosaltres també." (Entrevista Tècnica 1)

"I amb el punt Omnia la relació és genial, o sigui, a part tenim una sort brutal, que és que el responsable del punt Omnia és un senyor, bueno, un noi, d'aquí del barri." (Entrevista Tècnica 4)

"...derivar-los al TIC, a l'espai TIC de l'Òmnia, perquè puguin fer servir els recursos allà. Tenim una molt bona relació amb la tècnica d'allà i hi ha un dia que està dedicat a la recerca de feina només per internet. Doncs allà hem derivat un compte de correu que el vam fer per les persones que no puguin fer amb nosaltres perquè nosaltres no som especialistes en temes d'internet i de poder-nos manegar. (Entrevista Tècnica 2)

"Amb l'Òmnia, ja me'l deixava, que el tenim aquí. Llavors amb els usuaris que nosaltres tenim, o bé l'adreçem a fer algun curs de formació a l'Òmnia o si ja tenen coneixements però necessiten disposar d'ordinadors que els tenen aquí." (Entrevista Tècnica 1)

"Amb l'Òmnia tenim.. hi ha dos Òmnies que hi ha propers, el de bloc J.C. i el de.. Tots dos són de FIAS més el de presons, que també són de FIAS. Llavors el de... nosaltres intentem derivar a la gent a l'Òmnia d'aquí de bloc J.C., tenim 3 dies a la setmana que va una hora cada dia. Però es una noia nova, però des de sempre que han tingut derivació, i una mica de taller els ajuda a buscar feina a través de les TIC i els hi ensenya les noves tecnologies..." (Entrevista Tècnica 3)

"Punts Òmnia: complementen molt bé el programa Aprendre, es fa una molt bona col·laboració. Pensem que tots els Aprendre tenen un Òmnia, i la relació és bona, i mantinguda en el temps." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"L'Òmnia és imprescindible per mi, per treballar tot el tema del currículum, ja que els tallers es fan allà." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"Estem, però, a disposició del servei, per si volen fer tallers o derivacions. Amb l'Òmnia tenim contacte continu..." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"...amb l'Òmnia la veritat és que sempre hi ha hagut molt bona entesa i sempre hem pogut col·laborar i establir allò convenis i acords de cara a facilitar l'accés dels usuaris pel que fa a cursos, pel que fa a qualsevol cosa que nosaltres poguéssim suggerir. La veritat és que no ens podem queixar perquè hi ha un bon rotllo diguéssim, i ens entenem i fan activitats, fins i tot, en exclusiva per nosaltres pels usuaris que els hi enviem. Són oberts pels altres, però especialment per nosaltres." (Entrevista Tècnica 2)

Però un dels tècnics fa reso de la relació deficitària entre ambdós programes, sobre tot perquè no existeix coordinació encara que comparteixin espais.

"...el que amb més dèficit esta ara és la relació amb l'Òmnia, que aquí al casal té relació amb l'Òmnia, ells estan ocupant un espai aquí però no ens coordinem gens. Això ve gestionat per l'Associació de Veïns del Barri, que hi ha com una mena de competència." (Entrevista Tècnica 5)

Els tècnics de dos dels barris comenten la vinculació del programa amb la Clàusula Social, però no es poden extreure conclusions valoratives de les relacions. L'únic que expliquen és que s'utilitza per fer derivacions que ajudin a donar sortida als usuaris amb risc d'exclusió social.

"... i amb la Clàusula estem disponibles en funció de la demanda que tinguin, ja que hem aportat treballadores pel projecte quan hi ha hagut projecte de Clàusula. (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"Clàusula Social: es fa des de l'any 2000, per donar sortida a la gent del barri aturada i amb risc d'exclusió social, a les obres de rehabilitació i reconstrucció del barri. Les relacions han estat sempre bones" (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

Alguns dels tècnics comparen el programa amb els altres programes de la Direcció General, valorant com a positiu de l'*Aprendre a aprendre* la seva continuïtat en el temps i la poca consciència que tenen els professionals que treballen en altres projectes de la Direcció General que tots aquests programes són d'un mateix Departament, aspecte que pot afectar al treball amb els usuaris.

"Un punt fort és l'estabilitat i la continuïtat del nostre programa, i el punt feble és la variabilitat de la resta de programes i serveis del territori." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"Tampoc no hi ha molta consciència de què formem part del mateix departament." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"Manca que tots els departaments treballin de manera més transversal. Ara hem guanyat alguna cosa, fent la mirada històrica, perquè almenys ara es parla d'accions transversals, però falta molta tasca de coordinació." (Entrevista Grupal 2 Tècnics)

Quan valoren les relacions del programa amb els Plans de Desenvolupament Comunitari, en un dels punts els tècnics expliquen que manquen accions concretes a desenvolupar fixades des de l'Administració, doncs sembla que quan desapareix la persona que s'encarrega o coordina el Pla Comunitari el treball que es desenvolupa amb l'Aprenere s'atura o disminueix.

"A R.C. han canviat moltes vegades la dinamitzadora del Pla de Desenvolupament Local."
(Entrevista Grupal 2 Tècnics)

"Faria falta més accions concretes, perquè l'Administració sempre pensa en "gran", i caldria pensar més en concret. L'eina està feta, ja que amb els Plans Comunitaris es poden presentar projectes, però costa molt, i falta coordinació. A més treballar de baix a dal costa molt més que no al revés."
(Entrevista Grupal 2 Tècnics)

En altre dels punts es comenta la participació en Plans d'Inclusió per realitzar un anàlisi dels col·lectius dels barris.

"També a Reus ara comencem a participar en el "Pla d'Inclusió de l'Ajuntament de Reus", que ja hem tingut alguna reunió, per detectar amb quins col·lectius es treballa als barris de Reus, per millorar la convivència." (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

B. AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS.

En un dels barris s'explicita que es col·labora amb Joves en acció, però sembla que és una relació que depèn de la tècnica de l'Aprenere a aprendre.

"Amb Joves en Acció hi col·laboro bastant. És un programa que també està ubicat aquí al casal i també em treballat junts, no només en la derivació d'usuaris, sinó a l'hora de fer tallers." (Entrevista Tècnica 5)

Les relacions que s'estableixen amb el SOC són diverses segons els diferents barris i depenen, moltes vegades, de les persones que treballen en les dues institucions. Així, hi ha punts on és difícil coordinar-se i tenen maneres de treball incompatibles (segons els tècnics de l'Aprenere a aprendre el servei que ofereix el SOC és massa burocràtic), en altres no es produeixen derivacions. Hi ha punts on s'explicita la manca de coneixement per part del SOC del que es fa en el programa. I altres tècnics expliquen que només l'utilitzen per recollir les ofertes.

"Conjuntament, es podien fer moltíssimes coses amb el SOC sí. El que passa és que ells també sense voler-ho exclouen col·lectius, perquè hi ha gent que busca un lloc professional que allà no hi pot anar, i poden apuntar-se igual però clar, i hi ha poca informació i no sé... És que és una manera de funcionar molt burocràtica, gestió de prestació, gestió d'oferta... És el que et dic, poca

informació, perquè surten els cursos de formació professional i perquè nosaltres estem al cas, perquè sinó a nosaltres no ens informen. Jo crec que hauria d'haver allò de dir "mira us passem els cursos i si teniu gent interessada pues establim una guia de a veure com ho podem fer no?" Pues no. Tot i que el tècnic de formació que va venir l'altre dia em va venir que a partir d'ara això canviaria. Ells conten amb l'IPI, perquè es el seu departament. I no és incompatible, però ens van dient "estem mirant de que les persones que fan ocupació ocupacional que facin alhora també un IPI perquè sinó es queden penjats..." I jo li vaig dir que "no es queden penjats, perquè si vosaltres els expliqueu el nostre programa no té durada, és un programa permanent, i per tant estem sempre aquí, i si vosaltres us acostumeu a derivar-los al nostre servei la gent no té per què quedar..." És que ells diuen que si no hi han IPI's estem nosaltres. Però bueno. (Entrevista Tècnica 5)

"Per exemple, amb el SOC la relació que tenim més que res pel programa IPI que també s'està fent, que tots els usuaris que venen són derivats d'allà. Llavors la relació és aquesta, la relació de l'IPI i també quan tenen oferta formativa que ens la fan arribar. Però així de contactes més personals o de coordinacions d'algun cas, d'això amb el SOC no... Amb Serveis Socials hi ha més relació." (Entrevista Tècnica 1)

"SOC saben que existim però no saben massa bé què. I a més, per amb ells em sembla que som vistos com una competència." (Entrevista Tècnica 3)

"Nosaltres sí que anem a buscar les seves ofertes, anem allà cada divendres." (Entrevista Tècnica 3)

"R. i R.C. pertanyen a la Xarxa d'Entitats de la província de Tarragona, i a través d'aquesta obtenim les ofertes que el SOC ens facilita. Abans de no tindre-les, havíem d'anar personalment a buscar-les a les OTG. Però no s'ha perdut el contacte amb les OTG perquè com que FIAS també gestiona el programa IPI doncs també es té relació. (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

"És que el SOC, fins no fa gaire, ens enviaven les ofertes via fax. Les ofertes de treball, tots els dilluns a primera hora, ens ho enviaven. No fa gaire ens van dir "escolta, surten a la pàgina web". Però també suposava per ells temps d'estar allà davant de la màquina quan hi ha les noves tecnologies que això ho facilita. Doncs amb el SOC ens enviaven les ofertes. Amb l'IMPO, sempre que hi ha hagut algun cas en comú o fins i tot per derivar algú a alguna formació fem una trucada. La veritat és que hi ha molt bona entesa. No és que hi hagi hagut una coordinació constant, sempre en el temps, i tenir una informació molt ben actualitzada dels diversos cursos, que intentem que sí que hi sigui, i amb l'Ampar Basses del pla ADECO, que ens hem anat veient sí que hi fem via." (Entrevista Tècnica 2)

En dos dels territoris "aprendre", segons els tècnics, la coordinació s'estableix amb tots els altres serveis i equipaments del barri, com una dinàmica implícita en el mateix programa.

"Només va haver un protocol de coordinació de casos entre professionals, quan hi havia ADECO, el programa Equal que va acabar l'any passat, no, l'any passat, el 2007? No sé si va acabar a principis del 2007 o a finals del 2006. Bueno, llavors sí que ells tenien un protocol, que em demanaven que omplíssim una fitxa i els enviéssim per coordinar-lo amb algun cas. Sempre que hi ha hagut alguna persona que fes servir els nostres serveis, sempre hi ha hagut trucada i posar-nos d'acord ha veure de quina manera actuàvem i quines coses podien reforçar ells des d'allà i nosaltres des d'aquí. Però això jo penso que el motor de treball nostre sempre ha estat aquest, i el fem amb l'IMPO, i el fem amb Serveis Socials, ho fem amb SOC" (Entrevista Tècnica 2)

"A R.C., des d'aquí el contacte amb el SOC l'he anat mantenint, perquè des de què estem aquí no tenim programes IPI, però estem en constant contacte amb el SOC. També amb Serveis Socials estem sempre en contacte per telèfon" (Entrevista Grupal 1 Tècnics)

És interessant destacar les reflexions realitzades en un dels territoris de les relacions que s'estableixen entre l'*Aprendre a aprendre* i altres programes i entitats del barri: només es realitzen derivacions però no hi ha estratègies comunes per treballar conjuntament.

"El que no hem plantejat amb entitats del barri són estratègies comunes per tenir més incidència al barri no. A veure, de derivació d'usuaris sí que hem plantejat algunes qüestions però amb el barri no." (Entrevista Tècnica 5)

"Ara hi ha un gran traspàs d'usuaris i un traspàs d'informació. Tu m'envies aquests? Doncs jo et faré un retorn." (Entrevista Tècnica 5)

7.4.4. Valoracions de les entitats dels barris

A. AMB PROGRAMES I EQUIPAMENTS DEL DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ I ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

Les valoracions realitzades per les entitats dels barris difereixen entre elles quan analitzen la vinculació i coordinació del programa *Aprendre a aprendre* amb el Projecte Òmnia. Algunes entitats destaquen la inexistència de coordinació, altres només fan referència als dies i les accions que fan els usuaris, mentre que per algunes, l'Òmnia i l'*Aprendre a aprendre* estan coordinats i són complementaris.

"...l'Òmnia ara mateix es porta sense cap tipus de coordinació; l'Òmnia havia arribat a estar coordinar amb moltes altres entitats, i havia estat una eina per jugar i llegir pels infants, inclús nosaltres érem una eina per l'Òmnia." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"...coordinacions com a consigna no en tenim cap, i l'Òmnia està molt condicionat per l'entitat que la gestiona, i si no vol coordinar-se, que ens consta, amb l'Aprendre, depenem de què l'entitat gestora vulgui o no coordinar-se, ni que els diners siguin de la mateixa Administració Pública." (Entrevista Grupal 4 Entitats)

"Des de l'Òmnia, la relació és que venen usuaris de l'Aprendre 2 dies per setmana, i un dia d'ells està la S. per ensenyar-los com fer el currículum i buscar feina per Internet, i el segon dia és lliure, i els usuaris venen per diferents tasques." (Entrevista Grupal 2 Entitats)

"Aquí al Casal tenim l'Òmnia, i es complementen perfectament." (Entrevista Grupal 5 Entitats)

"La relació de l'Aprendre amb l'Òmnia és molt estreta, i es valora molt positiva, ja que setmanalment els usuaris de l'Aprendre poden accedir al servei informàtic de l'Òmnia per consultar ofertes de treball on-line, i això és molt important" (Entrevista Grupal 10 Entitats)

“Des de l'Òmnia sempre hem intentat adaptar-nos i parlar de les necessitats de l'Aprenre. La col·laboració és total, i si es pot, Òmnia s'adapta al ritme de l'Aprenre, de cara sempre a l'usuari.”
(Entrevista Grupal 6 Entitats)

Les entitats no han realitzats aportacions valoratives sobre la relació entre el programa i els Plans de Desenvolupament Comunitari, tot i que en dos barris reconeixen que l'Aprenre a aprendre està donat suport al Pla.

“Aquí hi ha el Pla de Desenvolupament Comunitari que de tant en tant es fan mostres d'entitats i l'Aprenre a Aprenre també participa, que justament l'Escola i l'Aprenre participem conjuntament.” (Entrevista Grupal 7 Entitats)

“...dins del Pla Comunitari de P, que és un projecte que s'impulsa des de diverses entitats, però que compta amb tot el suport dels serveis que hi ha ubicats al territori i inclús altres serveis que tot i que no estan ubicats al barri per una qüestió de relació de la gent també són implicats, i l'Aprenre a Aprenre és un dels serveis implicats des de fa molt de temps.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

En un dels barris on es desenvolupa l'Aprenre a aprendre, les entitats expliquen que aquest col·labora amb ADIGSA per tal de desenvolupar accions de selecció de personal i de seguiment de treballadors, convertint-se aquesta empresa pública en un recurs d'inserció pel programa.

“P. és un barri ADIGSA, i l'Aprenre participa fent la selecció dels treballadors que realitzaran les obres de rehabilitació i millora del barri, i també fa el seguiment de si tot es fa correctament. Ha ajudat a la inserció de molts joves i persones del barri, i ha estat de manera molt positiva. La relació que s'ha establert ha estat molt estreta.” (Entrevista Grupal 10 Entitats)

En tres barris les entitats han aportat reflexions valoratives sobre les relacions del programa amb d'altres programes de la Direcció General, destaca l'opinió d'un dels barris on s'explicita que les relacions que s'estableixen depenen més dels professionals i menys de les entitats. Hi ha la sensació que la Direcció General s'ha despreocupat del programa, fins i tot s'afirma que no se'ls hi ha donat directrius per treballar coordinadament.

“Pel que fa a la Direcció General, sí que té localitzats aquests serveis en els equipaments, i s'estableixen relacions bones o dolentes en funció dels professionals, però sempre depèn de nosaltres. En aquest sentit, la Direcció General mai ens ha citat per dir-nos: “mireu, hi ha aquest servei que funciona”. No ha potenciat, encara que potser aquí no ha calgut però podria haver passat, la relació entre uns i altres. La relació depèn molt de nosaltres, i potser la Direcció General no s'ha preocupat prou de saber com estan aquella gent (l'Aprenre) allà a l'equipament. És la sensació de dir “lo pongo ahí, y ya se espabilarán”. (Entrevista Grupal 11 Entitats)

“...és cert que l'Aprenre sempre ha tingut la consigna de què s'havia de coordinar amb el punt Òmnia i amb el Pla de Desenvolupament Comunitari, i en canvi no tenia la consigna de coordinar-

se amb els demás programes, ni tan sols amb els del mateix territori, que són de la mateixa Generalitat.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“...no se'ns ha donat la consigna de treballar tots de manera conjunta i coordinada, tot i que som programes que venim tots del mateix departament de la Generalitat.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“Es vinculen amb tot: amb els actes que es fan a l'equipament sempre col·laboren; mai falten a les reunions del Pla Comunitari, el qual ara es torna a impulsar des de la Taula d'Entitats; també amb el Pla de Barris de l'Ajuntament amb una acció concreta sobre civisme; amb l'Òmnia també... Penso que estan vinculats amb tots els programes, i són fins i tot impulsores, com per exemple passa amb la Taula d'Entitats.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

“Es vinculen amb tot: amb els actes que es fan a l'equipament sempre col·laboren; mai falten a les reunions del Pla Comunitari, el qual ara es torna a impulsar des de la Taula d'Entitats; també amb el Pla de Barris de l'Ajuntament amb una acció concreta sobre civisme; amb l'Òmnia també... Penso que estan vinculats amb tots els programes, i són fins i tot impulsores, com per exemple passa amb la Taula d'Entitats.” (Entrevista Grupal 3 Entitats)

B. AMB ALTRES PROGRAMES I EQUIPAMENTS.

Les entitats d'alguns dels barris valoren força positivament les derivacions i el treball en xarxa que es desenvolupa entre l'*Aprendre a aprendre* i elles.

“La relación de derivación es muy buena porque cuando llegan a nosotros llegan no solo pidiendo una formación sino que también un montón de datos que no sabemos darles, y aquí sí.” (Entrevista Grupal 1 Entitats)

“Amb l'Escola d'Adults, es relacionen perquè comparteixen espais, usuaris amb dificultats d'idiomes es deriven cap a formació d'adults, sempre buscant el treballar en xarxa. La proximitat d'espais facilita molt.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

“A l'Escola moltes vegades ens arriben ofertes, i les adreçem a elles perquè elles poden fer més el seguiment.” (Entrevista Grupal 7 Entitats)

“Des de Serveis Socials el que fem és derivació d'usuaris, amb una comunicació molt propera.” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

Comenten la dificultat de treballar conjuntament entre ells, a vegades per la complexitat dels barris, o altres perquè les entitats i el programa parteixen de diferents objectius. Tot i aquesta dificultat, des de totes les entitats d'alguns dels barris existeix la voluntat de treballar de forma conjunta, encara que sembla que és una opció personal dels professionals, més que una directriu marcada des dels diferents organismes o entitats dels territoris.

“...hi ha quantitat de projectes molt grans, i tothom segurament s'implica, però potser posar-ho en pràctica, aquest treball conjunt, és molt difícil perquè som molts habitants, hi ha tants projectes i

tantes històries que això l'Ajuntament a vegades és incapaç d'oferir una cosa global.” (Entrevista Grupal 1 Entitats)

“La gent ve a buscar feina, i potser hauria de tenir això més ramificacions, i estar tot molt més connectat, amb centres de formació, amb les OTG... Els diferents agents del barri tenen diferents objectius, i a vegades hi ha actuacions que es solapen i no hauria de passar això” (Entrevista Grupal 2 Entitats)

“La relació són fets puntuals, que l'Aprenre ens ofereix un servei, una formació, llocs de feina, i nosaltres diem si ens va bé o no ens va bé, fent propostes, i com es pot es tiren endavant. I és el que comentem, que tots hem de tirar del mateix carro i cap a la mateixa direcció, i no cadascú cap a la seva casa, fent-ho millor pels usuaris.” (Entrevista Grupal 4 Entitats)

“Es treballa molt en xarxa, i les iniciatives sempre són per part dels tècnics. Jo, des de l'equipament, no n'he tingut indicacions, mai ningú ens ha vingut a dir “us heu d'entendre”. Des de Serveis Socials sempre hi ha hagut aquesta vessant comunitària.” (Entrevista Grupal 5 Entitats)

Es valora molt positivament el treball que es desenvolupa des de l'Aprenre a aprendre en algun dels Plans de Desenvolupament Comunitari, en les derivacions que es fan des de Serveis Socials o alguna Escola d'Adults. Sembla que hi ha una bona coordinació entre aquests professionals per tal de treballar conjuntament els projectes que es desenvolupen.

“Amb el Pla de Desenvolupament Comunitari les relacions són molt bones, excel·lents, i formen part del grup de treball. Estan amb nosaltres en tots els grups de treball. Amb l'Equipament, també la relació és molt bona, no només amb els programes de Governació sinó també amb programes com l'Escola d'Adults. Amb Serveis Socials perfecte. Ells inclús ens han demanat fer una reunió informativa per tots els professionals de Reus. A nivell de coordinació i treball molt bé.” (Entrevista Grupal 5 Entitats)

“Aquí hi ha el Pla de Desenvolupament Comunitari que de tant en tant es fan mostres d'entitats i l'Aprenre a Aprenre també participa, que justament l'Escola i l'Aprenre participem conjuntament.” (Entrevista Grupal 7 Entitats)

“Dedican mucho tiempo a las coordinaciones que han de hacer con servicios como nosotros, ya sea por teléfono, e-mail, y eso les triplica la faena.” (Entrevista Grupal 7 Entitats)

“Al programa del Pla d'Entorn, a nivell educatiu, també hi participen, el que passa és que ens hem d'ajustar a les possibilitats de cada entitat.” (Entrevista Grupal 7 Entitats)

“Con la entidad de jóvenes del casal también colaboran en el tema laboral. Colaboran en todo lo que se les pida.” (Entrevista Grupal 7 Entitats)

“L'Escola d'Adults amb l'Aprenre tenim una coordinació, i ens aprofitem els dos d'alguna manera; molts alumnes que es queden sense feina, o volen canviar de feina, els enviem a ells, i ells els fan la recerca, o també usuaris de l'Aprenre que consideren que els cal una formació per tenir una feina millor o el que sigui” (Entrevista Grupal 7 Entitats)

“Des del Consorci Badalona Sud, dir que jo porto pocs dies al servei, però des del primer dia hem conegut l'Aprenre, i des del primer dia han participat en tots els temes relacionats amb ocupació i altres temes, amb una manera de treballar molt directa i molt cohesionada. Ara estem treballant amb ells un altre projecte, més un altre que ja hem acabat, i hi ha una relació molt bona.” (Entrevista Grupal 11 Entitats)

8. CONCLUSIONS

A. Conclusions sobre l'evolució del programa des de la seva creació

El programa *Aprendre a aprendre* va néixer amb la idea de donar resposta a una demanda específica relacionada amb uns col·lectius de persones aturades amb dificultats d'integració sociolaboral. En principi es dirigia només a la població dels barris en els que s'instal·lava. Amb els anys va anar ampliant el seu radi d'acció en alguns barris fins arribar l'actualitat en que atén a les persones amb problemes d'inserció sociolaboral amb independència de la seva ubicació territorial.

La seva permanència en el temps ha fet que, en els territoris en els que ha tingut més continuïtat, sigui, avui en dia, un programa consolidat que és conegut per la població.

Des del punt de vista metodològic el programa s'orientava inicialment i en exclusiva cap un tipus d'intervenció individual que pretenia donar resposta a un col·lectiu amb necessitats d'inserció sociolaboral d'alt nivell. El temps ha comportat la introducció de metodologies d'intervenció grupal i de noves línies d'intervenció.

Fins l'any 1997 la intervenció se centra sobre una única línia d'acció; la denominada *Atenció individual*. Serà a partir d'aquell moment quan s'iniciï l'estructura que perviu fins l'actualitat. En aquella primera línia se li afegiran les sessions grupals i s'iniciaran tres noves línies d'intervenció: la de formació, la d'empresa i la de territori.

Les sessions grupals també han evolucionat envers una certa formalització, tot i que es continuen organitzen d'una manera flexible en cada barri. Si inicialment sorgien de forma espontània a partir de les necessitats directes dels usuaris, amb el temps s'ha anat fixant uns tallers específics.

També les línies van anar evolucionant amb el pas dels anys. La línia d'empresa estava inicialment gestionada per un únic coordinador que donava servei al programa en el conjunt dels territoris. Amb el temps aquesta línia d'acció va ser assumida pels diferents tècnics amb la intenció de donar una resposta més ajustada als seus usuaris. Els diferents participants en l'avaluació no donen raons que justifiquin aquest canvi. També han evolucionat les formes de fer la prospecció d'empreses. A l'inici el tècnic feia el contacte amb les empreses sense pensar en els perfils professionals que s'adreçaven al programa. Això feia que moltes ofertes no es poguessin cobrir per no disposar dels perfils professionals que les empreses necessitaven. En l'actualitat, en els barris on es desenvolupa aquesta

línia, es realitza la prospecció en funció dels perfils professionals de la població que s'ha adreçat al programa.

La proximitat del programa en els seus inicis a d'altres programes del propi Departament o de la Fundació (*Posat a punt*; Òmnia; Plans Comunitaris; IORO; IPIS; etc.) va possibilitar l'establiment de sinèrgies de diferents tipus. Això va permetre, per exemple, que el propi programa gestionés durant un temps la formació dels seus usuaris. Quan s'inicia el programa la Fundació CIREM era un centre col·laborador del Departament de Treball i, dins aquest marc, es desenvolupaven cursos de formació ocupacional als que tenien accés els usuaris del programa. A partir de l'any 2002 el programa va derivar els usuaris cap a l'oferta proporcionada per altres institucions i entitats. Dins d'aquest marc, la gestió paral·lela per part de la Fundació FIAS de més d'un programa d'inserció (IORO; IPI; etc.) va desdibuixar les característiques de l'*Aprendre*, forçant una tasca de diferenciació entre programes. Els participants en l'avaluació no han aportat raons justificatives per aquest fet.

El principals programes amb els que *l'Aprendre a aprendre* s'ha relacionat al llarg del temps han estat el programa *Posa't a punt* de la Clàusula social; el programa Òmnia; i els Plans Comunitaris. Respecte el primer l'evolució ha estat de més a menys; cosa que es valorada per alguns participants com una pèrdua, atès que era una via directa, propera i coneguda per a la integració sociolaboral dels usuaris. En el que es refereix al Programa Òmnia, cal dir que des dels seus inicis va donar suport a l'*Aprendre a aprendre*. Les relacions entre ambdós programes han estat majoritàriament adequades, i el fet que ambdós programes siguin gestionats en alguns barris per la Fundació facilita la seva coordinació. Tant és així que en l'any 2006 la Fundació crea el programa *Espai-Guiatge d'Inserció*, que s'implementa amb els usuaris en els espais Òmnia. Pel que respecta, per últim, als Plans Comunitaris, les relacions han estat desiguals en el temps, en funció de factors com el propi dinamisme del pla o de la implicació i iniciativa dels tècnics del programa.

La gestió del programa ha viscut modificacions en el temps. L'equip tècnic ha incrementat el nombre de recursos humans en paral·lel a l'ampliació territorial i a l'augment del volum d'usuaris i de les demandes. Es va crear la figura del coordinador territorial, fet que ha suposat una estructuració vertical dels recursos humans. Es van introduir també eines informàtiques (programa Lotus Notes) per a una gestió més eficaç de les línies. Des dels inicis del programa, cada tècnic d'inserció va disposar d'un cert marge per autogestionar el programa en el seu barri, la tendència en el temps ha estat vers una gestió més pautada.

Tot i que el programa ha anat incorporant projectes i idees noves la percepció generalitzada és que no s'han viscut grans canvis ni han hagut grans modificacions més enllà de les derivades de l'increment gradual i progressiu en el volum d'usuaris i usuàries i el corresponent creixement de l'equip tècnic. Es des d'aquest punt de vista que es pot parlar d'una certa adaptabilitat del programa als canvis del l'entorn. No hi ha acord, però, entre les diverses entitats dels diferents territoris respecte aquesta capacitat d'adaptació del programa.

Hi ha unanimitat en afirmar que els usuaris han anat evolucionant en el temps vers col·lectius d'immigrants i nouvinguts extracomunitaris quan, com ja s'ha apuntat, en els inicis del programa la intervenció anava destinada exclusivament a persones del propi territori.

També han evolucionat les característiques de la demanda. Tot i que el perfil majoritari segueix sent de baix nivell, han començat a aparèixer usuaris que utilitzen el programa per intentar millorar la seva feina.

B. Conclusions sobre el programa en l'actualitat

El programa es manté sense grans modificacions des dels seus inicis en el que es refereix als objectius, a la seva **estructura**, i a les activitats que desenvolupa. En tot cas, el canvis actuals han vingut derivats, d'una banda, de l'arribada d'un nou perfil d'usuaris que el programa ha d'atendre, immigrants extracomunitaris sense papers, i, d'una altra, de la utilització de les noves tecnologies en la gestió del programa i en el treball amb els usuaris.

La **metodologia** de línies d'actuació sembla estar consolidada, tot i que, els tècnics d'inserció afirmen focalitzar-se, sobretot, en la línia d'atenció individual. Afirmen també que, malgrat haver connexió entre les diferents línies del programa, aquesta no està massa desenvolupada. Coordinadors i tècnics d'inserció destaquen com un dels valors del programa la línia territori (territorialitat), que suposa treballar en el barri i amb altres serveis. No obstant, cal dir que la vinculació al barri -un dels principis del programa en els seus inicis- s'ha anat difuminant en alguns territoris, al llarg dels temps. Es podria dir que el programa ha perdut dependència del barri i ha ampliat els seu espai d'acció.

Hi ha acord, entre tots els participants en l'avaluació –administradors, coordinadors, tècnics, usuaris i entitats dels barris-, que la dimensió social del programa és un dels seus **trets identificadors**. Aquest fet, que resulta força ben valorat, pot fer perdre de vista o portar a replantejar, en algun cas,

un dels objectius del programa: la inserció laboral. Cal dir, en aquest sentit, que el usuaris i usaries valoren, en general, de forma molt elevada el programa, però afirmen que no sempre els ajuda a trobar feina.

Sembla no haver acord dins l'equip tècnic del programa respecte a conceptes bàsics d'inserció, com ara l'empleabilitat i la ocupabilitat, ni respecte el **model teòric** que fonamenta el programa. A diferència dels objectius, que estan clarament formulats, el model no està definit en les fonts documentals. L'ambigüitat i insuficiència de la informació proporcionada respecte el model teòric sustenta la idea que no hi ha un model clar i consolidat darrera del programa *Aprendre a aprendre*.

Des del Departament no s'ha realitzat un **seguiment** acurat del programa *Aprendre a Aprendre*. Això fa que, des de la administració del programa, es consideri que, en realitat, hi ha un gran desconeixement, per part del Departament, del que s'està fent dins el programa. Un desconeixement que ha anat augmentant en el temps. Les dades obtingudes apunten cap a una gradual i progressiva desconexió del programa per part del Departament de Governació i Administracions públiques. Tot i ser conscients d'aquest fet, tampoc l'administració del programa no ha realitzat accions adreçades a mostrar al Departament de Governació i Administracions públiques el desenvolupament i els resultats més qualitatius aconseguits pel programa.

Respecte l'**avaluació** dins el programa apuntar que aquesta ha anat variant al llarg dels anys i que, en aquest moment, es fan reunions periòdiques de l'equip tècnic de l'*Aprendre a aprendre* per valorar si s'han aconseguit els objectius plantejats. Pel que fa a la metodologia d'avaluació els tècnics afirmen utilitzar un registre d'inscripcions, control de les insercions i un espai de supervisió de casos per analitzar els més complicats.

Les dades referides a nombre de persones que abandonen el programa i a les raons per les que ho fan no són clares, tot i que, la impressió dels tècnics és que aquell nombre no és massa elevat. No hi ha un criteri clar definit per qualificar el que es considera **abandonament** del programa. Des dels administradors i coordinadors del programa el seguiment dels abandonaments és considerat com un tema no resolt i un dels punts febles de l'*Aprendre a aprendre*.

Respecte els **recursos humans** del programa es poden fer algunes consideracions. L'equip tècnic està format aproximadament per 20 tècnics d'inserció, 3 dels quals realitzen tasques de coordinació.

A l'any 2007 la ràtio tècnic/usuari (incloent els tres coordinadors com a tècnics a jornada complerta) ha estat de 280 usuaris/tècnic.

Un dels aspectes valorats com a tret diferencial de *l'Aprenre a aprendre* és la no especialització dels tècnics per línies. El tècnic d'inserció és un professional vinculat a un territori, on coneix els recursos i pot gestionar les ofertes de feina i formació per a cadascun dels usuaris als que atén. D'aquest fet es deriven però, a partir de les dades analitzades, les següents problemàtiques:

- a) El tècnic d'inserció esdevé un referent en el barri. Dispensar un tracte molt personalitzat als usuaris i ser canalitzador en el barri, de la formació i les ofertes de feina fa que el tècnic sigui, sovint, la imatge viva de *l'Aprenre a aprendre* en el barri. Aquest fet que, d'entrada és força ben valorat en el conjunt dels territoris, representa un problema quan el tècnic marxa del barri i/o quan arriba un altre de nou. Això suposa, de fet, la pràctica aturada del programa fins que el nou tècnic torna a guanyar-se la confiança del barri.
- b) En tant que referent, el tècnic és el dipositari de tota la informació, els recursos i els contactes del barri. El canvi de tècnic en un barri implica haver de començar tot el procés de nou. No hi ha un protocol que garanteixi que no es perdi tot el conjunt d'informació construïda i les accions desenvolupades pel tècnic anterior.
- c) Pràcticament tots els participants en l'avaluació insisteixen en la manca de tècnics per atendre un volum tan elevat d'usuaris amb una atenció tan personalitzada i per a fer front a les diferents funcions que li exigeixen cadascuna de les línies del programa. En conseqüència, l'equip de tècnics manifesta tenir problemes amb la gestió del seu temps.
- d) En els barris en què només hi ha un tècnic, aquest ha de desenvolupar les 4 línies del programa. Això fa que quan el tècnic ha de desplaçar-se per realitzar accions de les línies de territori i empresa, la línia d'atenció a la persona queda desatesa. També pot succeir que la dedicació demandada per la línia d'atenció a la persona faci que no desenvolupi o dinamitzi la resta de línies.
- e) La diversitat i complexitat de les tasques que el tècnic ha de desenvolupar en les diferents línies pot ser una de les causes que estan generant llistes d'espera d'usuaris en alguns barris.

Pel que fa a la **coordinació entre els tècnics d'inserció i altres professionals** dels barris les dades són força desiguals entre els diferents territoris. Aquesta coordinació acaba depenent de la iniciativa, implicació i dinamisme del tècnic de cada barri.

Des del Departament no es té coneixement dels **recursos materials i tècnics** que el programa està utilitzant; recursos que, d'altra banda, no apareixen en la documentació analitzada. L'administració i l'equip tècnic del programa apunten com a principals dèficits la manca d'espais i la manca d'actualització dels equips informàtics. Cal ressaltar, però, que el programa no té recursos propis, atés que està utilitzant, personal i infraestructures físiques i tecnològiques de les instal·lacions on es troba ubicat – casals i una associació de veïns - i dels programes amb els que comparteix aquells espais.

Per poder valorar la difusió del programa cal analitzar els següents elements:

- a) En el que es refereix als usuaris del programa, *l'Aprendre a aprendre* es difon a través de les relacions personals (boca-orella). S'entén que és una bona via en tant que emfatitza les qualitats del treball desenvolupat pels tècnics.
- b) En relació a la xarxa empresarial, s'evidencia un desconeixement del programa; probablement per les limitacions manifestades pels tècnics en la realització de tasques de prospecció.
- c) Pel que fa a la difusió en els barris, cal apuntar que no existeix un protocol que orienti respecte les maneres de publicitar i connectar *l'Aprendre a aprendre* amb la realitat que es viu en els diferents barris.
- d) El coneixement del programa per part del Departament de Governació i Administracions públiques és un altre dels punts febles del programa, ja que s'evidencia el desconeixement de bona part de les accions que es realitzen dins del programa. El canal a través del qual l'equip directiu del programa comunica les accions i els resultats de *l'Aprendre a aprendre* al Departament de Governació i Administracions públiques és la Memòria Anual, i aquesta no proporciona evidències clares i documentades del treball que s'està desenvolupant. Tampoc no hi ha constància, d'altra banda, que el Departament les hagi demanades.

Resulta difícil valorar d'una forma homogènia i precisa el nivell actual d'**incidència** del programa *Aprendre a aprendre* en els territoris i en els usuaris, ja que els seus resultats varien en funció dels criteris d'anàlisi que s'utilitzin. El fet, per exemple, que el programa pretengui treballar en els usuaris tant la dimensió social com la laboral, pot fer que la seva incidència sigui valorada de forma diferent i, inclús de vegades, de manera contradictòria. En aquest sentit es poden fer les següents consideracions:

- a) Es dins l'equip tècnic on les problemàtiques derivades d'aquesta doble dimensió del programa es viuen de manera més clara. Conscients que el seu nivell d'èxit es valora en termes quantitatius no tenen massa clar ni hi ha acord entre ells respecte els resultats reals produïts per la seva feina en el que es refereix als objectius perseguits pel programa o respecte el nivell de satisfacció de les necessitats d'inserció sociolaboral del diferents territoris.
- b) El nivell de satisfacció de l'equip tècnic en relació al treball de la dimensió social dels usuaris és alt. Tot i així, no disposem d'evidències que mostrin com desenvolupen aquesta tasca, més enllà de les opinions dels usuaris respecte la qualitat de l'atenció dispensada i la manera com són escoltats i tractats.
- c) Respecte la manera com es treballa dimensió laboral, s'ha d'apuntar que les accions desenvolupades pels tècnics en el treball d'aquesta dimensió sovint s'enfronten a contradiccions. L'objectiu del programa és fomentar l'autonomia dels usuaris, però hi ha molts casos en els que els tècnics –des d'un plantejament clarament paternalista – assumeixen bona part de les tasques específiques de recerca de feina que haurien de desenvolupar els usuaris (fer el currículum; realitzar la recerca d'ofertes de treball; etc.). Aquesta qüestió pot estar relacionada amb el perfil de baix nivell dels usuaris que s'adrecen al programa però, també, amb la particular manera de treballar de cada tècnic d'inserció. Cal apuntar tanmateix que, fins i tot, des de la visió de les entitats participants en l'avaluació, la manera de tractar aquesta dimensió social des de la intervenció varia molt en funció de cada barri.
- d) La incidència del programa en el que es refereix a la dimensió laboral, mesurada a partir del nombre d'insercions laborals aconseguides, és baixa. Si es pren com a referència l'any 2006 es pot afirmar que, en els 11 territoris dels que es disposa de dades sobre el nombre d'usuaris amb processos d'inserció finalitzats, es comptabilitzen un total de 4.519 persones que han finalitzat el seu procés. D'elles, s'insereixen 1.914, el que correspondria a un 42,3% del total

de persones amb finalització de procés¹⁷. Cal apuntar, a més a més, que la dada referida al nombre de persones que han finalitzat el procés no coincideix amb el nombre total de persones ateses aquell any, que segons la memòria de 2006, és de 5.513¹⁸. Com pot observar-se a partir d'aquestes dades, les xifres d'inserció són, en general, baixes, considerant que es tracta d'un programa d'inserció sociolaboral i, tot tenint en compte, que no hi ha dades sobre l'estabilitat de les feines aconseguides pels participants. De fet tampoc no hi ha dades sobre quin ha estat el tipus de feina aconseguida (sector, nivell de qualificació, categories laborals) ni sobre el manteniment de les insercions per territoris.

Respecte l'any 2007, la documentació analitzada afirma que, sobre el nombre d'usuaris amb processos d'inserció finalitzats, es comptabilitzen un total de 4.793 persones que han finalitzat el seu procés. D'elles, s'insereixen 1.995, el que correspondria a un 41,6% del total de persones amb finalització de procés¹⁹. Tot i no ser generalitzables les dades de les entrevistes telefòniques a usuaris poden resultar il·lustradores. Quasi la meitat dels usuaris entrevistats mai havia trobat una feina a través del programa *Aprendre a aprendre*. I poc més de la meitat no segueixen en la feina aconseguida a través del programa malgrat que s'ajustava a les seves necessitats.

- e) És respecte aquest nivell d'incidència del programa -el referit a les insercions laborals- on hi ha les visions i perspectives més diferenciades. La valoració que es fa des del Departament, respecte el nombre d'insercions aconseguides, és negativa en relació als recursos econòmics que s'hi destinen al programa.

Des de l'administració del programa i des d'algunes entitats dels territoris es considera que el programa dóna resposta a un tipus de població de baixa qualificació professional que té unes característiques molt determinades i que quedaria desatesa si el programa no hi fos.

¹⁷ És difícil treballar de forma rigurosa amb les dades aportades per les memòries. Per elaborar aquestes dades que presentem s'han considerat, del total d'usuaris presentats com a fi de procés a la pàgina 28 de la memòria del 2006, les categories referides a contractacions. Per tant, no s'han considerat les categories "absentisme", "altres", "derivació", "fi de procés", "formació" i "economia informal".

¹⁸ Entre ambdues quantitats, hi ha una diferència de 994 persones que han desaparegut. Aquest fet no és puntual sinó que es repeteix en d'altres memòries.

¹⁹ Novament hi ha problemes amb les dades. A la pàgina 9 de la memòria del 2007 es presenta un quadre amb dades estadístiques de la població del programa on es constata que han atès a 5.562 usuaris. A la pàgina 30 d'aquesta mateixa memòria es presenta una taula sobre dades estadístiques de processos d'inserció finalitzats on els usuaris atesos han passat a ser 4.793. Un cop més, tornen a haver-hi 869 persones desaparegudes.

En més d'un cas s'utilitza aquesta mateixa raó per a justificar el manteniment de *l'Aprendre a aprendre*. Aquest últim és, també, el motiu que algunes entitats dels diferents barris utilitzen per a justificar el baix índex d'insercions del programa: la tipologia de persones amb les que *l'Aprendre a aprendre* treballa; persones que, des del seu punt de vista, tenen un futur laboral força complicat. En algun cas, fins i tot, es va qualificar com a impossible l'objectiu de la dimensió laboral del programa.

La valoració de la incidència del programa per part de les entitats dels diferents territoris és, en general, bona, malgrat que desigual en funció de cada barri.

- f) Tot i no ser generalitzables al conjunt d'usuaris del programa, poden ser reveladores les comparacions de mitjanes obtingudes a partir de les respostes, dels usuaris participants en l'avaluació, respecte la valoració de la incidència de *l'Aprendre a aprendre*. Les dades mostren que ni el nombre d'accions desenvolupades en el programa per part dels usuaris ni el temps treballat prèviament a l'inici del programa incideixen sobre el grau d'autonomia dels usuaris a l'hora de buscar feina. De la mateixa manera, tampoc el nombre d'accions desenvolupades dins el programa manifesta cap incidència en saber o no utilitzar els serveis i recursos del barri.

Les informacions **prospectives** recollides apunten vers la necessitat d'introduir canvis importants en el programa. Aquest és un fet reconegut tant per l'administració i l'equip tècnic del programa com pel Departament de Governació i Administracions públiques. Malgrat aquesta coincidència, les informacions recollides no permeten perfilar d'una manera clara la direcció en què s'han de produir aquests canvis. No hi ha coincidència entre les propostes de modificació apuntades pels diferents participants en l'avaluació. L'administració del programa s'orienta cap a la millora de la gestió del programa, mentre que els coordinadors i l'equip tècnic orienten les seves propostes a la millora de la realitat dels diferents barris.

En parlar d'una forma general sobre els **punts forts** del programa *Aprendre a aprendre* hi ha coincidència entre els diferents participants en l'avaluació respecte dos punts:

- a) La vessant social del programa i, en concret, el treball personalitzat amb els usuaris
- b) L'estabilitat i continuïtat del programa al llarg dels anys.

Pel que fa als considerats com a **punts febles** del programa hi ha coincidència respecte:

- a) La problemàtica derivada de l'objectiu últim del programa: *la inserció sociolaboral*. Un objectiu bicèfal que genera problemes de tipus funcional entre els tècnics i problemes de comprensió, respecte el sentit del programa, en els usuaris i en el propi Departament de Governació i Administracions públiques.
- b) La ràtio tècnic/usuaris que, com ja s'ha comentat, genera problemes de gestió del seu temps entre els tècnics.
- c) La prospecció d'empreses, que és una feina poc desenvolupada per la seva complexitat i la dedicació que requereix.
- d) El seguiment dels usuaris del programa i, sobretot, dels abandonaments, que és insuficient.

C. Conclusions sobre les línies d'actuació dins el programa

La línia de *atenció a la persona: atenció individual* és considerada, des dels inicis del programa, com una de les més importants i es constitueix, de fet, com la porta d'entrada de l'usuari en el programa i l'eix vertebrador de tot el procés d'inserció sociolaboral. Hi ha unanimitat en reconèixer que aquesta línia és el punt fort del programa.

La qualitat de l'atenció dispensada a les persones ha estat un tret d'identificació del programa que contrasta, de forma evident –com els propis usuaris reconeixen-, amb el tracte dispensat per altres serveis d'inserció. Tot i així, aquest és un element que ha començat a veure's afectat, en els darrers temps, per l'augment del nombre d'usuaris, que obliga als tècnics a escorçar el temps d'atenció a cada usuari. Aquest fet dificulta també l'acció dels tècnics a l'hora de donar una resposta immediata als usuaris. Malgrat s'han buscat fórmules per pal·liar aquesta problemàtica -per exemple, un tècnic de suport que dóna servei a dos barris-, el problema persisteix i sembla que tendirà a agreujar-se.

La línia d'*atenció a la persona: sessions grupals* s'organitza d'una manera flexible en cada barri i, en general, és ben valorada pels tècnics i pels usuaris. En ser sessions lliures, sovint, l'assistència depèn de les relacions que estableixen els usuaris amb els tècnics. El taller més consolidat i, de fet, l'únic que sol estar programat prèviament en els diferents barris, és el denominat *Job club*. Més de quatre cinquantenoves parts de les persones entrevistades han manifestat haver realitzat aquest taller. L'èxit d'aquest taller pot ser atribuïble al fet que dóna una resposta immediata a les necessitats de bona part dels usuaris del programa; necessitats referides a disposar de telèfon gratuït, premsa gratuïta, i

selecció d'ofertes ja realitzada. Tot i no ser generalitzable al conjunt dels usuaris, més de la meitat dels entrevistats afirmen utilitzar, com a primera via per a la recerca de feina, la premsa, i més d'una quarta part dels entrevistats afirmen fer-ho a través d'Internet.

Del conjunt de tallers desenvolupats dins d'aquesta línia destaquen el d'autocandidatura i el de nouvinguts. En general, els tècnics intenten que hi hagi sessions grupals, com a mínim, un cop cada quinze dies.

Cal remarcar que, en l'actualitat, aquesta és una línia que està sent utilitzada, en més d'un barri, per donar resposta a les problemàtiques derivades de la saturació d'usuaris. Els tècnics utilitzen les sessions grupals per compensar el dèficit d'atenció personalitzada respecte a un nombre cada cop més elevat d'usuaris. Aquesta situació és viscuda pels tècnics com una pèrdua de qualitat en l'atenció individual als usuaris.

Sembla, tot plegat, que la línia va poc a poc desdibuixant-se de l'objectiu inicial. Indicadors que fonamenten aquesta afirmació són, per exemple, el fet que els resultats d'aquesta línia no apareguin reflectits a les memòries dels darrers anys. Un altre exemple d'això fóra la utilització dels punts Òmnia com a sessions grupals en alguns dels barris.

La línia *empresa* és una de les més problemàtiques. Els canvis introduïts en aquesta línia per ajustar-la a la realitat dels barris han fet que perdi qualitat. Entenem que l'assumpció per part del tècnic de la funció prospectora afegida a la flexibilitat a l'hora d'organitzar la seva feina en el barri, i el volum d'usuaris als que ha de donar resposta, ha generat una gradual desatenció d'aquella funció. Aquesta problemàtica no és del tot visible pel fet que els tècnics es poden nodrir i es nodreixen d'ofertes de treball provinents d'altres serveis i entitats.

La manca de dedicació per part dels tècnics a la funció prospectora repercuteix en el coneixement que la xarxa empresarial té del programa *Aprendre a aprendre* i, en conseqüència, en la captació de noves ofertes de treball ajustades als perfils d'usuaris.

A tot això s'afegeix la doble funció assignada al tècnic que ha de ser, al mateix temps, orientador i prospector. Tasques que, en termes de volum d'usuaris i temps disponible, poden resultar difícilment compatibles.

La gestió de les ofertes de treball es realitza a través del programa informàtic Lotus Notes, que permet que els tècnics introdueixin i consultin les ofertes de treball disponibles per a tots els barris. La centralització de les ofertes de treball contribueix a la ja esmentada pèrdua de territorialitat per part del programa. Cal dir que aquest esdevé un aspecte positiu perquè afavoreix la mobilitat dels usuaris en possibilitar la seva autonomia.

Un del projectes incorporats en els últims temps és el denominat *Tastet d'oficis* que permet als usuaris visitar diferents empreses i deixar en allà els seus currículums. Tot i que la implantació d'aquest projecte ha estat desigual en els diferents territoris, es considera que aquest és un bon projecte perquè vincula la línia d'atenció a la persona amb la línia d'empresa. En els 2 anys que porta de funcionament, s'ha fet un seguiment específic del projecte, i s'ha optat per disminuir el nombre de visites i mantenir aquelles que eren de qualitat.

La línia *formació* treballa en tres accions diferenciades. Primer, actualitzant l'oferta formativa del territori, sobretot, aquella que és gratuïta pels usuaris. Segon, ajustant l'oferta i les necessitats del usuaris. I tercer, la formació adreçada als professionals del programa.

Una de les principals problemàtiques que presenta aquesta línia és la manca d'interès dels usuaris en la millora de la seva formació, cosa que resulta problemàtica perquè implicaria posar en marxa estratègies per a motivar i conscienciar als usuaris sobre la importància de la formació. Això és degut, entre d'altres factors, a la necessitat immediata dels usuaris de trobar feina. També, pel tipus de col·lectiu que atén aquest programa, al fet que aquesta formació hauria de ser més ajustada, és a dir, més curta, remunerada, i directament vinculada a les seves necessitats i a un lloc de treball.

Un cop analitzada aquesta línia, es presenten dubtes respecte la seva consistència. De fet, les dades mostren que, en la majoria dels barris, és utilitzada més com un recurs que com un marc d'actuació on incloure accions específiques. Hi ha algun cas en què les actuacions desenvolupades han donat consistència a aquesta línia. És el referit a la formació a mida desenvolupada als barris de Montserrat, Joan Carles i Sant Roc. En aquests casos els tècnics s'han coordinat amb les entitats de formació per elaborar uns cursos ajustats de manera precisa a les característiques dels usuaris.

La línia *territori* és força valorada pel conjunt de l'equip tècnic i per les entitats dels barris però es considera que encara està per ampliar o desenvolupar en alguns d'ells. El treball en xarxa, que

majoritàriament es desenvolupa en els territoris, permet donar una resposta més acurada als usuaris del programa.

Tot i així, el desenvolupament de la línia territori depèn majoritàriament de la forma de treballar del tècnic del programa. Es prioritza la flexibilitat en la organització del seu treball a l'hora de desenvolupar les accions que considera oportunes en el barri. En alguns casos la gestió d'aquesta línia es fa a través de contactes telefònics i correus electrònics. Aquesta pot ser la raó per la qual els resultats entre els diferents barris són força desiguals.

Segons les informacions proporcionades pels diferents interlocutors en relació a les actuacions concretes desenvolupades en cada barri es pot concloure el següent:

- En el barri de *Camps Blancs*, tot i que s'ha experimentat una evolució d'aquesta línia vers una major implicació i col·laboració entre el programa i les entitats del barri, encara no hi ha una correcta coordinació entre els diferents agents ni un coneixement acurat del programa.
- En el barri de *Fontsanta-Fatjó* la marxa del tècnic de referència i la incorporació d'un nou tècnic ha suposat l'aturada completa del programa en el barri. Actualment el nou tècnic està fent una tasca de recuperació d'antics contactes per tal de reestablir el punt.
- En el barri *Gornal* el programa ha anat guanyat confiança al llarg del temps i actualment està consolidat.
- En el barri de *Joan Carles* la preparació i proactivitat de les tècniques ha fet que en aquest punt hi hagi una gran participació de l'Aprendre en la xarxa territorial, aportant idees i col·laborant en d'altres projectes. El programa esdevé més un projecte de ciutat que de barri.
- En el barri *Pla de Bonaire* el programa *Aprendre a aprendre* està perdent qualitat i confiança de les entitats que hi deriven usuaris. Aquesta situació es produeix arrel de la disminució del nombre de tècnics en aquest punt, tot i que la coordinació que fa la tècnica del barri és força valorada. En aquest barri cal potenciar especialment la línia territori atès que no hi ha Pla comunitari. Malgrat tot estableixen relacions de derivació de casos a d'altres entitats i institucions, sobretot, a serveis socials.

- En el barri de *Sant Josep Obrer* el programa *Aprendre a aprendre* ha experimentat també una apertura passant de ser un servei de barri a ser un servei de ciutat, tot i que les entitats manifesten el seu malestar degut a la seva ubicació territorial donades les dificultats d'accés des de la ciutat.
- En el barri de *Montserrat*, el programa *Aprendre* es valora d'una manera positiva, ja que es reconeix la seva consolidació en el barri i una atenció diferencial respecte d'altres programes d'inserció laboral. Tot i això es demana un reajustament del programa a la nova realitat del barri, caracteritzada entre d'altres per una presència cada vegada més elevada de població immigrant extracomunitària.
- En el barri de *Pomar* les entitats valoren molt positivament la tasca que està realitzant la tècnica de l'*Aprendre a aprendre* en el territori, sobre tot la seva implicació en el barri i com a servei que ha afavorit el canvi en el territori i en l'entorn. El programa en el barri es un referent i està molt consolidat.
- En el barri de *Trinitat Nova* els Plans de Barri i els Plans Comunitaris van ser puntals i es van prendre com a model en altres territoris. Les entitats d'aquest barri treballen en xarxa i l'*Aprendre a aprendre* és un recurs integrat a la xarxa. En general es tracta d'un punt de l'*Aprendre* que està molt valorat. La impressió de les entitats és que la dotació de dos tècnics ha millorat la qualitat que dona el programa, en l'atenció a la persona. És l'únic punt del programa que està ubicat en una associació de veïns i això limita les accions, especialment les grupals, que pot realitzar el programa per un tema d'espais.
- En el barri de *Sant Roc*, el programa és un element important del treball en xarxa que s'està desenvolupant en el territori, destacant sobretot l'actitud dinàmica dels tècnics de la zona. Els tècnics tenen iniciatives i es desplacen a les entitats per realitzar propostes de treball conjunt, aspecte que es valora com un tret identitari de l'*Aprendre a aprendre* en aquell barri. Amb el Pla Comunitari, ara Consorci de Badalona Sud, hi ha molt bona relació, i funciona molt bé tota la xarxa d'entitats de barri.

- En el barri de *Camp Clar* la ubicació física de l'*Aprendre a aprendre* ha variat degut a les reformes que s'estan realitzant en el casal des de l'any 2004 aproximadament. Destaca la disminució del nombre de tècnics en aquest punt la qual cosa ha afectat negativament el desenvolupament del programa. Les entitats manifesten que el programa en aquest barri no es coordina amb els diferents serveis d'inserció i la sensació és que es dupliquen els esforços.

D. Conclusions sobre les relacions del programa amb altres programes i equipaments

Com ja s'ha apuntat, en analitzar l'evolució de l'*Aprendre a aprendre*, els programes del Departament de Governació i Administracions Públiques amb els que té relació en l'actualitat són la Clàusula Social, l'Òmnia i els Plans Comunitaris.

Amb programes com la Clàusula Social les relacions s'han anat diluint al llarg del temps. Si bé en els seus inicis aquell programa es nodria d'un elevat nombre d'usuaris del programa *Aprendre a aprendre* i aquest últim els hi feia un seguiment acurat, en l'actualitat la Clàusula Social és considerada només com una via, entre altres, per a la contractació dels usuaris del programa. La Clàusula Social se segueix utilitzant per a fer derivacions d'usuaris amb risc d'exclusió social, tot i que el seu nombre, probablement motivat pels canvis produïts en el mercat laboral, ha disminuït considerablement.

Es constata el valor que pot tenir el programa *Aprendre a aprendre* per vincular altres programes de la Direcció General, però no tal i com s'està desenvolupant en l'actualitat. No hi ha coordinació entre els programes que pertanyen a la Direcció General. Això genera entre els professionals una certa sensació que aquesta no lidera ni gestiona els seus programes.

Tot i que no existeix un protocol de coordinació entre el programa *Aprendre a aprendre* i els punts Òmnia, i malgrat les relacions entre ambdós programes depenen exclusivament dels professionals que treballen en cadascun d'ells, els punts Òmnia són un recurs potent pel programa *Aprendre a aprendre*. Es tracta de programes que es complementen però que, en alguns punts, l'Òmnia s'està utilitzant com una acció específica dins la línia "d'atenció a la persona: sessions grupals", més que com un altre recurs complementari al qual derivar usuaris.

Hi ha força coincidència entre els participants en comentar que, com no existeixen protocols d'actuació que pautin la coordinació i les relacions entre els dos programes, aquestes passen a dependre, en cada territori, de la voluntat i les ganes dels professionals. La realitat dibuixa unes relacions desiguals entre els diferents barris, i un alt component de voluntarisme dels tècnics a l'hora d'establir relacions de col·laboració i ajuda mútua.

La relació de l'*Aprendre a aprendre* amb els Plans Comunitaris reproduïx el mateix esquema dibuixat en els punts Òmnia: quan hi ha treball en xarxa la tasca de coordinació realitzada pels professionals és molt positiva, però no en tots els barris es produeix aquest treball coordinat. Les relacions entre ambdós programes són desiguals entre barris i tornen a dependre de la voluntat dels tècnics per establir aquestes connexions i treballar en xarxa.

Aquesta realitat fa intuir que la coordinació entre l'*Aprendre a aprendre* i altres programes del Departament no s'està gestionant adequadament. Hi ha una falta de directrius específiques per part del Departament respecte a aquesta coordinació. La professionalitat dels tècnics d'alguns barris, que desenvolupen un treball en xarxa entre les entitats del seu territori, fa que en els seus barris hi hagi una bona coordinació entre els programes que depenen de la Direcció General. La bona tasca desenvolupada per aquests professionals fa que la manca de coordinació a nivell general entre els diferents programes resulti poc visible pel Departament.

La relació del programa *Aprendre a aprendre* amb d'altres programes, serveis i equipaments que s'adrecen a la inserció laboral de les persones es pot qualificar com a feble i, en molts casos, descoordinada. En alguns barris es té la sensació que es dupliquen les accions, entre les diferents institucions i entitats d'inserció, perquè no es produeix un treball coordinat i en xarxa. Aquest és el cas de les relacions del programa amb el SOC que, més que una acció conjunta, serveix a l'*Aprendre a aprendre* per nodrir d'ofertes de feina a una de les seves accions grupals: el Job Club.

L'IPI és un altre programa que cal tenir present quan es parla de les relacions entre programes perquè, des del punt de vista dels participants en l'avaluació, quan aquell és gestionat simultàniament en un barri per la Fundació FIAS, l'*Aprendre a aprendre* perd identitat i a molts professionals els hi resulta complicat distingir entre ambdós programes.

En general es comenta que les relacions que s'estableixen amb altres institucions i entitats són, sobretot, de derivació d'usuaris però que no hi ha estratègies comunes per a treballar conjuntament.

Fins i tot, hi ha programes on les maneres d'entendre i treballar la inserció són incompatibles des del punt de vista d'alguns tècnics. S'insisteix també, como en el cas anterior, que les relacions amb altres programes depenen de la voluntat dels tècnics respectius.

9. RECOMANACIONS I PROPOSTES

El programa actualment en el seu desenvolupament ha estat influït, entre d'altres factors, per la transformació experimentada en el mercat de treball, pels nous requeriments empresarials i per l'emergència de nous perfils d'usuaris.

L'avaluació del programa *Aprendre a aprendre* mostra que no pot continuar de la manera com s'està desenvolupant en l'actualitat. Les diferents problemàtiques assenyalades en les conclusions de l'informe i la pròpia visió aportada per diferents fonts consultades avalen la idea que, si el programa ha de continuar, ha de ser amb canvis substancials tant de tipus conceptual com estructurals.

Es plantegen a continuació algunes propostes i recomanacions per a la millora del programa *Aprendre a aprendre*:

- Cal redefinir, consensuar i explicitar, dins l'equip tècnic i de gestió del programa, el model teòric que el sustenta i els conceptes bàsics en els quals es fonamenta. En concret els conceptes d'empleabilitat i el d'ocupabilitat.
- Cal redefinir, consensuar i explicitar, dins l'equip tècnic i de gestió del programa, el doble objectiu que persegueix *Aprendre a aprendre*. L'objectiu *laboral* pretén que l'usuari aconsegueixi d'una manera autònoma una feina. L'objectiu *social*, que no està definit en el programa, passa per detectar i analitzar amb l'usuari la seva situació vital d'una manera global. Del que es tracta és de vincular les problemàtiques de la seva realitat (situació socioeconòmica; familiar; marginació social; situació legal; etc.) amb les seves possibilitats reals d'inserció en el mercat laboral.

Ambdós objectius han de ser redimensionats. Això suposa que:

- a) Els objectius dels programa en relació als usuaris s'han de definir i avaluar tant en termes qualitius com quantitius. Un programa d'aquestes característiques no pot ser valorat només en funció del nombre d'insercions aconseguides. Ho ha de ser també en funció d'altres indicadors qualitius. En referència a l'objectiu d'*inserció laboral*, es podrien definir indicadors com ara; els procediments seguits per aconseguir la inserció, la relació entre la feina i el perfil de qualificació laboral; la trajectòria d'inserció; l'autonomia desplegada en la recerca de la feina; la durada en la feina; etc. En relació a l'objectiu d'*inserció social* es podrien definir indicadors com ara; explicitació de problemàtiques vitals; definició de processos desenvolupats per resoldre les seves problemàtiques; grau de satisfacció i èxit en la resolució d'aquestes problemàtiques; etc.

b) Cal explicitar i publicitar molt bé els objectius del programa que manera que tant el Departament i l'equip tècnic del programa com els propis usuaris siguin conscients cap a on s'orienta i què pretén aconseguir el programa. Els usuaris no s'haurien d'estranyar que el programa els hi proposi millorar la seva qualificació a través de la formació. Si això succeeix significa que el programa no ha estat ben explicat.

- Si es vol fer una aposta clara pel programa cal difondre'l. La societat ha de conèixer que en alguns barris s'està desenvolupant el programa *Aprendre a aprendre* i també ha de saber quines són les seves característiques. Aquest és un coneixement que hauria d'arribar tant als possibles usuaris com a les diferents entitats del territori i a la xarxa empresarial. Aquest és un escenari apropiat perquè emergeixin sinèrgies entre els diferents agents que participen en el processos d'inserció sociolaboral. La difusió institucional del programa és, per tant, una condició necessària pel seu èxit.
- La difusió dins la xarxa empresarial és una condició indispensable per l'èxit del programa.
- Cal fer un seguiment continu i acurat del desenvolupament i dels resultats del programa. Aquest seguiment ha de ser realitzat, a més a més de per l'equip tècnic que gestiona el programa, pels tècnics del Departament de Governació i Administracions Públiques, que és qui en té la responsabilitat. Aquest seguiment ha de ser també de tipus econòmic i s'ha de desenvolupar amb una periodicitat anual.
- És recomanable també desenvolupar una avaluació en profunditat del programa de caràcter externa per períodes no superiors als 3 ó 4 anys.
- Cal revisar tot el sistema de "rendició de comptes": els protocols, els materials, les memòries anuals i tota la documentació que aporta el programa a la Administració. Cal parar especial atenció als processos de categorització utilitzats en la presentació de les dades i, en concret, en les dades de *contractació*, *abandonaments*, "*altres*",.....
- Cal repensar, en termes socials i econòmics, els resultats esperats d'aquest programa i revisar, en conseqüència, els corresponents recursos.
- Des del Departament de Governació i Administracions Públiques cal fer una mirada global sobre els territoris. El Departament és qui ha de possibilitar escenaris que ajudin, animin i estimulin la interconnexió entre els diferents programes que desenvolupa en els territoris. Cal pensar i dissenyar protocols d'actuació que facilitin aquella interconnexió i, sobretot, cal formar els tècnics

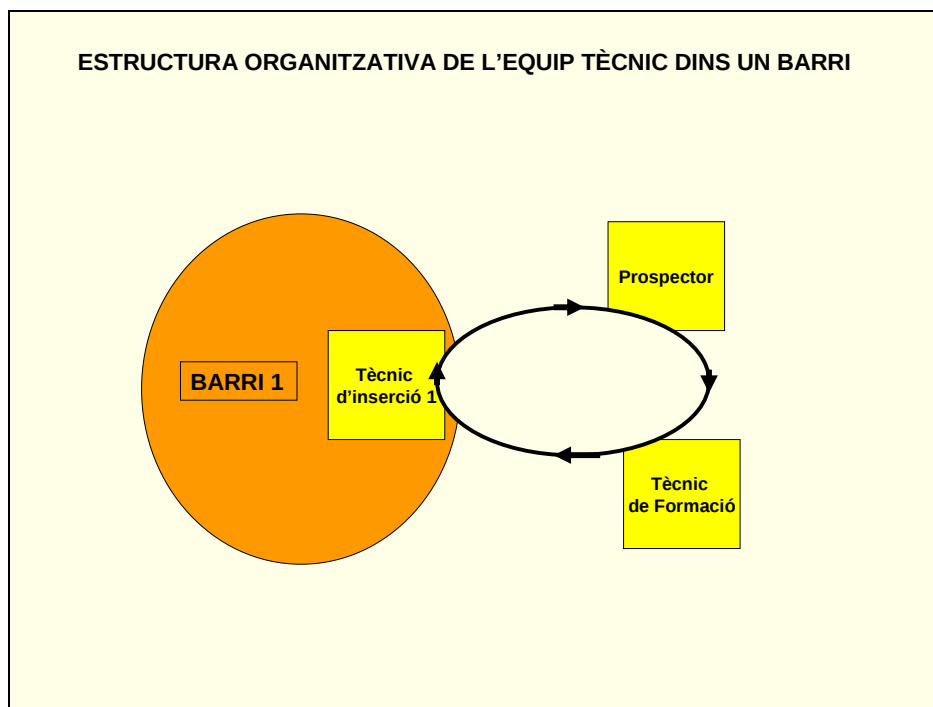
en aquesta manera de treballar. El que es proposa és que es treballi en xarxa dins el conjunt del territori i dins cada barri.

- Especialment important és redefinir les relacions amb els punts Òmnia i amb el plans comunitaris. No només pel fet que siguin programes del Departament sinó, sobretot, perquè el treball en xarxa en totes tres estructures por retre beneficis als usuaris de tots tres programes. Fóra bo dissenyar protocols conjunts que orientessin el treball dels tècnics que treballen en cadascun d'ells. Una formació compartida per a tots els tècnics dels tres programes contribuiria a generar un treball compartit cap a objectius comuns.
- Cal modificar l'estructura de línies sobre la que se sustenta el programa i re-formular, en conseqüència, les funcions dels tècnics d'inserció. Es presenten algunes idees que poden ajudar a repensar la nova estructura:
 - o La línia d'atenció a la persona és la que millor funciona en la seva vessant laboral, i la que resulta millor valorada dins el programa. Si les funcions del tècnic es centressin en aquesta, podria desenvolupar-les millor tant en la seva dimensió individual com de grup.
 - o La dimensió social d'aquesta línia d'atenció a la persona és la que presenta una major indefinició en el seu desenvolupament. És també la que més dificultats presenta en donar resposta a les necessitats socials plantejades pels nous perfils d'usuaris. Per subsanar les problemàtiques derivades de la orientació social del programa, caldria reforçar l'equip tècnic amb la introducció de professionals especialitzats en la intervenció socioeducativa. Això permetria desenvolupar projectes socioeducatius individualitzats²⁰ amb cadascun dels usuaris.
 - o Si el tècnic d'inserció se centra en els usuaris sense haver de distreure d'ells la seva atenció, pot ocupar-se d'un dels punts febles actuals del programa: els abandonaments. Caldria, en aquest sentit, categoritzar els diferents tipus d'abandonament i establir indicadors i criteris de seguiment.
 - o El fet de lligar el programa al territori és una bona opció ja que vincula el programa a les necessitats i problemàtiques de les persones que l'habiten. Tot i així l'experiència del programa en els darrers anys mostra que cal ampliar i permeabilitzar el concepte

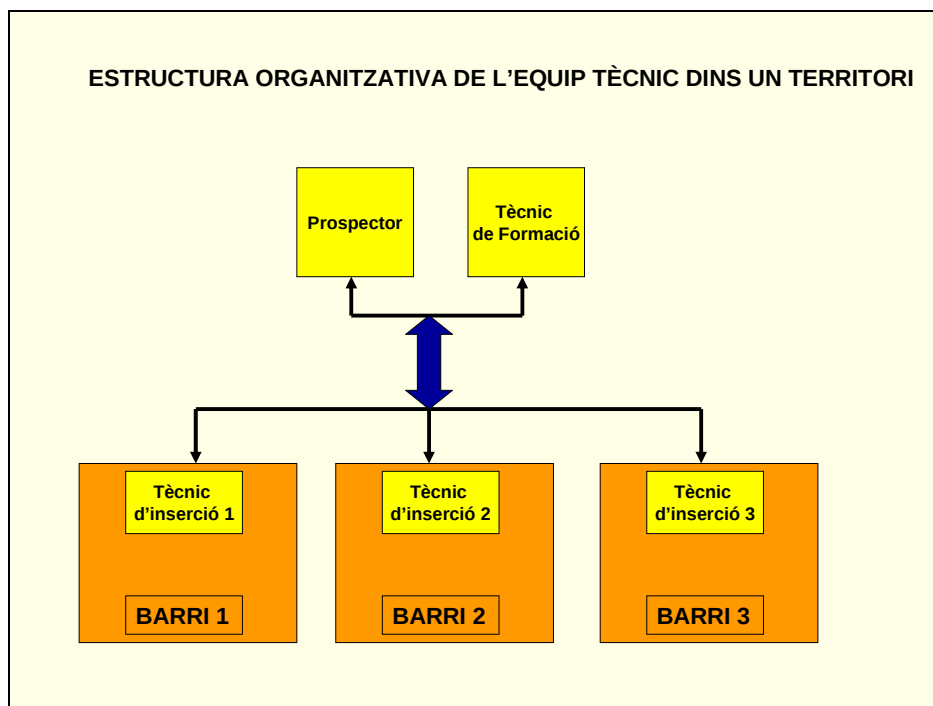
²⁰ Són els denominats PEIs que, en l'actualitat, s'estan desenvolupant amb col·lectius de risc social en Centres Residencials d'Atenció Educativa (CRAES) i Centres Penitenciaris.

de territori en vincular-lo a la pròpia realitat a la que el programa està donant resposta. En alguns territoris l'abast del programa pot quedar reduït al propi barri mentre que en altres pot abastar tota la ciutat.

- o També la línia territori hauria de ser desenvolupada pel tècnic d'inserció per la raó apuntada en el punt anterior. Per a desenvolupar però, aquesta línia caldria elaborar, establir i desenvolupar protocols d'actuació que ajudessin els tècnics a incorporar-se dins els processos i dinàmiques comunitàries que s'estan desenvolupant en els barris. S'hauria de sistematitzar la línia d'acció en el territori.
- o El canvis en el perfil d'usuaris del programa i les modificacions que s'estan proposant aconsellen formar els tècnics d'inserció, específicament, en el treball en xarxa i en temes relacionats amb el treball amb immigrants nouvinguts extracomunitaris.
- L'experiència ha mostrat que tant la funció de formació com la de prospecció poden desvincular-se del tècnic d'inserció. Ambdues poden ser desenvolupades per sengles tècnics especialitzats que poden donar servei a territoris específics; per exemple, un tècnic de formació i un altre de prospecció per cada tres o quatre punts *Aprendre a aprendre*. De fet la gestió informàtica de les ofertes de treball es fa ja ara a nivell de tot el programa.
- Es proposa reorganitzar l'estructura de l'equip tècnic que sustenta el programa *Aprendre a aprendre* amb una redefinició de les figures professionals i de les funcions que cadascuna d'elles desenvolupen. Es proposa crear dues noves figures professionals que absorbeixin part de les funcions que avui integren els tècnics d'inserció. En concret aquelles funcions que en l'actualitat no estan sent desenvolupades amb la qualitat suficient degut a la sobrecàrrega de feina d'aquests tècnics d'inserció: les referides a la línia de formació i a la línia d'empresa. El següent quadre presenta la nova estructura proposada



Quadre nº7: Proposta d'estructura organitzativa de l'equip tècnic en un barri



Quadre nº8: Proposta d'estructura organitzativa de l'equip tècnic en un territori

- Les funcions assignades al tècnic de formació anirien encaminades en la direcció que tot seguit es presenta. El tècnic de formació coneix perfectament l'oferta i les possibilitats de formació, especialment, les dels 3 o 4 barris dels que s'ocupa. Treballa regularment amb els tècnics d'inserció per ajustar les necessitats de formació que aquells li presenten a l'oferta formativa que ell coneix. Aquest tècnic de formació treballa, també de forma regular, amb els centres de formació per tal d'ajustar la formació estàndard que ofereixen a les característiques dels usuaris del programa *Aprendre a aprendre* que participen en aquella formació. Aquest ajustament es realitza fent un seguiment acurat de la trajectòria de formació de cadascun dels usuaris i introduint, en els casos que així ho requereixin, les adaptacions formatives pertinents.
- El tècnic en prospecció coneix i gestiona les ofertes del mercat de treball i, en especial, les dels 3 ó 4 barris dels que s'ocupa. La seva tasca consisteix en nodrir d'ofertes de treball l'aplicatiu informàtic i en recórrer els seus territoris presentant el programa i els perfils d'usuaris dels que disposa a les empreses. Aquest tècnic de prospecció treballa, a més a més, buscant noves ofertes de feina. A partir de la prospecció feta ha de treballar juntament amb els tècnics d'inserció i de formació en la preparació d'accions que millorin el nivell d'empleabilitat de cadascun dels usuaris. El treball i l'intercanvi amb els tècnics d'inserció i amb els tècnics de formació són continus.
- En aquesta nova estructura la intercomunicació entre els tres tipus de tècnics hauria de ser continuada i demanda el desenvolupament del treball en equip.
- El tècnic d'inserció no pot ser l'únic referent dins el barri. El referent ha de ser el propi programa. Cal dissenyar protocols per assegurar que el programa no atura el seu normal funcionament quan hi ha canvi de tècnic en el barri.
- Cal redefinir la manera com es recull i gestiona la informació elaborada pels tècnics en relació a cadascun dels usuaris que participen en el programa *Aprendre a aprendre* i, també, en relació a la gestió de la línia territori. S'ha de poder garantir un sistema actualitzat on els tres tècnics integrin tota la informació referida a les trajectòries vitals, formatives, laborals i socials de cada usuari.

- La nova estructura proposada pot contribuir a dinamitzar i ajustar el programa a les noves realitats sociolaborals dels territoris en garantir que qui dona l'atenció no és només un tècnic, sinó els tres: el tècnic d'inserció, el de formació i el prospector. Tots tres treballen conjuntament per a la inserció sociolaboral dels usuaris i tots tres, en tant que professionals de l'*Aprendre a aprendre* constitueixen la imatge viva del programa en cada barri.

10. LIMITACIONS DEL PROCÉS D'AVALUACIÓ

1. Derivades de les fonts documentals aportades pels Administradors del programa.

En la documentació proporcionada pel Departament i per la Fundació FIAS s'han trobat els següents dèficits que han dificultat molt la realització de l'avaluació:

- Inicialment no es proporcionen les memòries de tots els anys des del moment d'inici del programa.
- Feta la demanda de les memòries dels anys que faltaven, s'envien memòries evolutives, projectes presentats a la convocatòria feta per guanyar el programa i memòries no pròpies del programa *Aprendre a aprendre*, sinó de la línia d'inserció de la Fundació FIAS.

Com s'ha mostrat repetidament al llarg dels resultats obtinguts de l'avaluació, les dades recollides dins les memòries han estat confoses, repetides, no contrastades, poc homogènies i, en definitiva, poc fiables. L'apartat del projecte referit a l'evolució del programa *Aprendre a aprendre* al llarg dels anys s'ha de llegir amb la prevenció que les dades en les que es fonamenta presenten grans limitacions.

2. Derivades del procés de recollida d'informació a partir de les entrevistes.

A la presentació del Pla d'avaluació a la Fundació FIAS es va explicar tot el procés de recollida d'informació que passava per l'enregistrament en àudio de totes les entrevistes i fòrums. Alhora d'iniciar el treball de camp es va produir la negativa a ser enregistrats per part de dos coordinadors territorials. Això va obligar a treballar les seves entrevistes a partir de les notes de camp preses pels investigadors. La fidelitat de les dades obtingudes d'aquestes dues entrevistes no és la mateixa que la de la resta que sí van ser enregistrades.

3. Derivades de l'estructura organitzativa del propi programa.

De les entrevistes grupals previstes en el Pla d'avaluació als tècnics del programa, la entrevista del territori Baix Llobregat no s'ha pogut desenvolupar. La baixa del tècnic del programa ha estat coberta per un coordinador territorial que ja havia estat entrevistat prèviament.

4. Derivades de la temporització prevista en el projecte.

En la temporització prevista en el Pla d'avaluació, la fase de preparació del treball de camp inicialment estava prevista pel mes de febrer. Degut a la complexitat i dificultat verbalitzada pels coordinadors territorials de gestionar aquesta fase, la temporització es va veure afectada, i es va prolongar fins el dia 17 d'abril.