Avaluació de la implementació del programa d'Accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la xarxa d'orientació per a l'ocupació que desenvolupa el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya

Informe pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) de la Generalitat de Catalunya

Desembre de 2017

Informe realitzat per:

Antonio Di Paolo
Raúl Ramos Lobo
Jordi Suriñach Caralt

Laboratori de Transferència en Economia Aplicada (AQR-Lab)

Institut de Recerca en Economia Aplicada (IREA)

Fundació Bosch i Gimpera
Universitat de Barcelona

Avaluació de la implementació del programa d'Accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la xarxa d'orientació per a l'ocupació que desenvolupa el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya

Índex

1. Introducció i objectius 3
2. Descripció de les accions d'orientació i acompanyament - Convocatòria 2015 6
3. Avaluació d'implementació de les accions d'orientació i d'acompanyament 17
3.1. Disseny de l'avaluació 17
3.2. Valoració de les accions per part dels usuaris, entitats col·laboradores i de les oficines 19
3.2.1. Detalls tècnics 19
3.2.2. Valoració dels Usuaris dels Programes d'orientació i d'acompanyament ... 21
3.2.3. Valoració de les Oficines de Treball (OTs) 31
3.2.4. Valoració de les Entitats Col·laboradores (ECs) 36
3.3. Descripció dels serveis avaluats 41
3.4. Descripció dels usuaris dels serveis 45
4. Avaluació d'impacte de les accions d'orientació i d'acompanyament 75
4.1. Anàlisi de la inserció laboral durant la participació al programa 75
4.2. Anàlisi de la inserció laboral un cop finalitzada la participació al programa 77
5. Conclusions 90
Annex 1. Criteris de valoració per a la concessió de subvencions 95
Annex 2. Enquesta dirigida als usuaris de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció (versió en català) 100
Annex 3. Enquesta dirigida als responsables de les Oficines de Treball 103
Annex 4. Estructura del focus grupal amb els responsables de les Entitats Col·laboradores (ECs) 106
Annex 5. Valoracions de les Oficines de Treball (OTs) 108
Annex 6. Valoració de les Entitats Col·laboradores (ECs) 116

1. Introducció i objectius

Tal com assenyala la seva pròpia pàgina web, “el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) és un organisme autònom de naturalesa pública i de caràcter administratiu adscrit al departament de la Generalitat que té assignades les competències en matèria d'ocupació”. Els seus dos objectius principals són crear ocupació i millorar-ne la seva qualitat. Amb tal finalitat, el SOC gestiona i integra el conjunt de programes i serveis ocupacionals per mantenir i fomentar l'ocupació estable i de qualitat.

Una de les múltiples accions que gestiona el SOC són els programes d’orientació, que es fan tant per part de les seves oficines de treball (amb mitjans propis i personal propi), com també per part d’altres entitats (públiques i/o privades) beneficiàries que col·laboren amb el SOC oferint una orientació més especialitzada. Tenen com a objectiu principal “afavorir l’anàlisi i la presa de decisions per part de la persona orientada per tal que pugui afrontar amb millors condicions els canvis que fan referència a la professió o projecte de vida laboral”.

L’objectiu d’aquest Informe és avaluar el programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació, que es duen a terme per part d’aquestes entitats col·laboradores. Són els programes d’orientació anomenats de segon nivell.

Aquestes entitats col·laboradores, “mitjançant la informació, orientació i/o motivació professional, possibiliten la millora de la posició en el mercat de treball de les persones demandants d’ocupació i faciliten la detecció i dinamització d’iniciatives d’autoocupació. Aquestes actuacions inclouen serveis d’orientació i informació per a l’ocupació i l’autoocupació, la millora de les competències personals i la promoció d’actuacions de prospecció del mercat de treball per facilitar la inserció laboral; i es posa èmfasi especial en el tractament individual i personalitzat de les persones usuàries d’aquest programa ocupacional”.

L'objectiu d'aquest treball és avaluar aquests programes d'orientació tant amb dades objectives sobre els resultats que se'n deriven, com analitzant l'opinió dels diferents agents implicats (Oficines de Treball, Entitats Col·laboradores i els propis participants en les accions d'orientació). Més concretament, l'avaluació que es presenta a continuació pretén aconseguir dos objectius específics:

a) Avaluar el procés d'implementació de l'orientació de segon nivell a les accions d'orientació i acompanyament a la inserció (anteriorment IPI), en termes de les característiques principals del propi servei i dels subjectes involucrats.

b) Avaluar l'impacte causal dels programes d'orientació de segon nivell a les accions d'orientació/antics IPI, en termes dels seus possibles efectes en termes d'ocupabilitat i inserció laboral.

Específicament, les accions objecte d'anàlisi són les d'orientació i acompanyament de la convocatòria 2015 (que es van executar durant el 2016). Per assolir aquests resultats s'utilitzen tant les bases de dades disponibles del propi SOC i altres entitats (Afiliació a la Seguretat Social) com les valoracions obtingudes a través de diferents treballs de camp efectuats amb les Oficines de Treball, Entitats Col·laboradores i els propis usuaris de les accions.

La resta de l'informe s'organitza en 5 apartats i diferents annexos. Després d'aquesta introducció, a l'apartat 2 es realitza una descripció de les accions d'orientació i acompanyament que són objecte d'anàlisi. En concret, es descriuen les característiques principals del programa d'orientació de segon nivell, analitzant els continguts de les accions específiques, els tipus d'accions individuals i grupals a desenvolupar, el procediment de concessió de les subvencions i els criteris emprats, així com les característiques del personal tècnic participant del programa. Posteriorment, a l'apartat 3 s'avalua la implementació del programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció. S'analitza com s'ha dut a terme la política analitzada, quines han estat les

principals barreres i els factors facilitadors de la seva implementació així com quina ha estat la percepció dels participants en relació al canvi que es perseguia en relació a la seva ocupabilitat. A aquest apartat també es presenten els resultats de l'explotació de les bases de dades individuals anonimitzades registrades a través dels aplicatius GIA i GALILEU i facilitades pel SOC, i es presenta una segmentació dels participants al programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció avaluades en funció del grau de realització de les diferents accions al llarg de l'itinerari establert. A l'apartat 4 s'avalua l'impacte del programa. Mostra els resultats de l'avaluació, tenint present que la finalitat de l'avaluació de l'impacte de l'orientació de segon nivell a les accions d'orientació/antics IPI consisteix en detectar si la participació en els programes d'orientació genera efectes significatius en el grau d'ocupabilitat dels participants i en la seva subseqüent inserció laboral. Per això, es valoren efectes com si els individus participants als programes experimenten un canvi en els elements que caracteritzen la seva ocupabilitat i si assoleixen una millor inserció laboral. Per últim, l'apartat 5 resumeix les principals conclusions del treball.

2. Descripció de les accions d'orientació i acompanyament - Convocatòria 2015

Tal i com estableix la Llei 13/2015, del 9 de juliol, el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) té per objecte garantir el dret subjectiu a l'ocupabilitat de les persones, entès com el dret a disposar, al llarg de tota la vida activa i especialment en el cas de les persones demandants d'ocupació, d'una cartera de serveis que les ajudi a millorar l'ocupabilitat i que inclogui, com a mínim, l'orientació, la formació, la intermediació i l'acompanyament, adequats a les característiques i necessitats de cada persona, alineant les polítiques d'ocupació amb les recomanacions de la Unió Europea basades a donar més pes a les actuacions d'orientació, inserció i acompanyament.

Dins d'aquestes funcions, el SOC gestiona els serveis d'informació i d'orientació integral a les persones. Aquests serveis s'articulen des de dos nivells diferenciats i complementaris; un primer nivell d'informació i assessorament que es porta a terme mitjançant la xarxa d'Oficines de Treball del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (OTs), i un segon nivell d'orientació, més especialitzat, que es duu a terme en col·laboració amb entitats col·laboradores de caràcter privat (ECs). El segon nivell d'orientació s'articula a través del Programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció. Aquest programa posa a l'abast de les persones demandants d'ocupació recursos per a la recerca de feina mitjançant accions d'orientació i d'informació professional, articulades de forma personalitzada en itineraris d'inserció. Mitjançant aquestes actuacions s'acompanya a la persona demandant d'ocupació en la definició del seu projecte professional, treballant les necessitats detectades per millorar el seu posicionament en la cerca de feina; així mateix, es promouen actuacions de prospecció del mercat de treball per facilitar la inserció laboral i la realització de pràctiques no laborals en empreses.

El Programa té com a objectiu posar a l'abast de les persones demandants de feina un seguit de recursos d'orientació que les situïn en una posició millor per a la recerca de feina. Des d'una perspectiva metodològica, el programa és una adaptació del model de

competències elaborat des de l'ISFOL[1]. El programa busca que les persones adquireixin competències (capacitats, habilitats, destreses o coneixements) que puguin millorar la seva ocupabilitat a través de diverses vies: aprenentatges formals i no formals, experiència laboral, experiències vitals. Un cop finalitzada la participació en el Programa, s'espera que cada persona hagi elaborat el seu propi currículum i hagi pres consciència dels seus punts forts i debilitats des de la perspectiva de l'ocupabilitat i de com superar aquestes febleses a través d'un pla de millora.

La política avaluada correspon a la convocatòria de 2015.[2] Les accions s'adreçaven a persones treballadores en situació d'atur demandants d'ocupació (DONO) i s'havien d'iniciar com a màxim el 12 de desembre de 2015 amb un termini d'execució de 12 mesos des de la data d'inici de les actuacions. Totes les persones que participessin a les accions subvencionades havien de procedir de les oficines de Treball del Servei d'Ocupació de Catalunya i les entitats beneficiàries havien d'atendre obligatòriament totes les persones derivades sense distinció, sense poder especialitzar-se en un tipus determinat de col·lectiu. Les oficines de Treball del Servei d'Ocupació de Catalunya, d'acord amb l'anàlisi realitzada dels principals factors d'ocupació, havien de derivar les persones inscrites com demandants d'ocupació amb l'objectiu d'assolir que un 30%, fossin majors de 45 anys.

Per tal de gestionar, informar i fer el seguiment de les actuacions que es duen a terme per les entitats beneficiàries, s'utilitzen dues eines informàtiques:

- *GIA (Gestió Integral d'Accions):* en aquesta aplicació el personal tècnic del programa planifica l'agenda de les actuacions que durà a terme amb les persones participants i informarà de la durada i del resultat de les actuacions. A través d'aquesta aplicació, l'oficina deriva també a les entitats beneficiàries aquelles persones que tinguin el perfil adient.

[1] http://www.isfol.it/

[2] ORDRE EMO/228/2015, de 17 de juliol, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions per a la realització d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació, i s'obre la convocatòria per a l'any 2015.

- *GALILEU:* és l'aplicació a través de la qual es recull la informació qualitativa del procés d'orientació i on es registra i es fa el seguiment de les diverses fases i accions del procés orientador. L'aplicació *Galileu* permet accedir a la informació que està disponible en les diferents aplicacions del Servei d'Ocupació de Catalunya, als indicadors del mercat de treball, als recursos necessaris en la tasca orientadora i a la informació qualitativa dels processos d'orientació de les persones participants. Aquesta aplicació permet compartir la informació entre les persones professionals de les oficines de Treball i les entitats beneficiàries, i facilitar d'aquesta manera la traçabilitat del procés realitzat per la persona participant en el programa.

Pel que fa a la implementació de les accions que configuren el procés d'assessorament i acompanyament, s'estableix que aquestes siguin prioritàriament grupals complementades amb sessions individuals (a realitzar sempre amb la mateixa persona tècnica). En concret, s'estableixen tres tipus d'**accions individuals**: la tutoria inicial, la tutoria de seguiment i la tutoria de tancament.

- *La tutoria inicial* té per objectiu determinar junt amb la persona demandant, les circumstàncies, l'entorn socioeconòmic, les motivacions, interessos i disponibilitat per encarar un procés d'orientació. L'oficina de treball fa una diagnosi inicial, amb el registre corresponent al sistema informàtic *Galileu*, i deriva la persona a l'entitat beneficiària mitjançant aquesta tutoria. En aquesta acció l'entitat beneficiària revisarà la diagnosi inicial i pactarà amb la persona participant el seu itinerari. Amb la informació resultant d'aquesta acció la persona tècnica haurà d'ampliar i/o modificar si escau, el diagnòstic inicial fet en l'Oficina de Treball i modificar la "Fitxa del Ciutadà" en l'aplicació informàtica *Galileu*. L'acció tutoria inicial tindrà una durada aproximada d'una hora, però si la complexitat del cas ho requereix la intervenció pot ser més llarga i es pot desenvolupar en més d'una sessió.

- *La tutoria de seguiment* és una acció d'acompanyament o seguiment individualitzat de la persona demandant en el procés de recerca de feina que té com a objectiu comprovar el nivell d'assoliment dels objectius i valorar la necessitat o no de participar en altres mòduls. La durada recomanada d'una entrevista de seguiment és de 30 minuts. La persona tècnica, un cop acabada la tutoria de seguiment, registra a l'aplicació *Galileu* la informació tractada i avaluada.

- *La tutoria de tancament* té com a objectiu valorar amb la persona participant els objectius assolits i determinar aquells aspectes que la persona ha de treballar autònomament per aconseguir millorar l'ocupabilitat. Aquesta tutoria es realitza en el moment que la persona participant finalitza la seva participació en el Programa. La durada recomanada d'una tutoria de tancament és d'una hora, per tal de recollir i tractar tots els aspectes treballats durant l'itinerari. La persona tècnica, un cop acabada la tutoria de tancament registra a l'aplicació *Galileu* la informació tractada i avaluada.

Pel que fa a les **accions grupals**, les pot realitzar una persona tècnica diferent de qui fa les accions individuals i amb un màxim de 10 participants i s'estructuren en quatre blocs. Dins de cada bloc hi ha diversos mòduls o accions. Cada persona usuària en funció de les seves necessitats pot participar en un o més blocs i dins de cada bloc pot participar en una o diverses accions. Aquest disseny permet disposar d'un ventall ampli d'itineraris i per tant ajustar-los millor a cada persona. Així doncs, aquestes actuacions no s'entenen com un seguit d'accions que es desenvolupen seqüencialment sinó com un conjunt d'actuacions que es desenvolupen com a conseqüència de l'anàlisi i reflexió que fa cada participant en relació amb el seu projecte professional. La variabilitat d'itineraris a seguir serà múltiple depenent de les necessitats i característiques de cada persona.

Bloc 0. Competències clau per l'ocupabilitat

Aquest bloc preveu les competències clau per poder seguir un procés d'orientació i incorporar-se de nou al mercat laboral amb l'objectiu principal de situar la persona en el mercat i vèncer possibles resistències. S'organitza en dos mòduls:

Mòdul 0.1. Context Laboral

L'objectiu d'aquest és analitzar la situació del context laboral per facilitar la presa de consciència així com detectar i treballar possibles resistències de la persona envers el mercat laboral. La temporalització recomanada és de 2 hores.

Mòdul 0.2. Identificació de competències de base i transversals

Té com a objectiu identificar les competències de base i transversals necessàries per tal que la persona pugui seguir de forma òptima un procés de recerca de feina. La temporalització recomanada és de 2 hores.

Bloc 1. Anàlisi d'ocupabilitat

S'organitza en un conjunt de mòduls adreçats a definir l'objectiu professional i a determinar el nivell d'ocupabilitat d'una persona en relació amb l'ocupació o ocupacions en les quals vol buscar feina.

Mòdul 1.1. Motivacions i interessos

La seva finalitat és determinar les motivacions que té la persona a partir de desigs, afinitats, gustos, habilitats, experiències, coneixements, per possibilitar l'elecció de l'ocupació o ocupacions sobre les quals s'emmarcarà el procés de recerca de feina. La temporalització recomanada és de 5 hores.

Mòdul 1.2. Mercat de treball i ocupacions

Pretén identificar els factors estructurals que incideixen en la pròpia ocupabilitat i les característiques i requeriments que demanda el mercat de treball de les ocupacions de cada participant mitjançant l'anàlisi de la situació del mercat de treball. La temporalització recomanada és de 5 hores.

Bloc 2. Recerca de feina

Inclou sis mòduls de caràcter instrumental adreçats a desenvolupar competències de base d'accés a l'ocupació.

Mòdul 2.1. Canals de recerca de feina

Es tracta de determinar els canals de recerca més adequats al sector en el qual es busca feina per tal d'optimitzar al màxim el temps de recerca. Aquest mòdul va destinat a aquelles persones que precisin conèixer la gran varietat de canals d'accés al mercat de treball així com emprar-los de la forma més adequada al seu camp professional. La temporalització recomanada és de 4 hores.

Mòdul 2.2. Eines de recerca de feina

El seu objectiu és determinar el format més adient de currículum i carta de presentació en funció de l'ocupació objectiu i de l'oferta de feina. Portar un control de les candidatures presentades. Aquest mòdul està destinat a aquelles persones que considerin necessari adaptar el currículum i la carta de presentació per tal d'adreçar-ho a empreses del seu camp professional. La temporalització recomanada és de 4 hores.

Mòdul 2.3. Procés de selecció

Vol facilitar l'adquisició de les competències necessàries per superar amb èxit l'entrevista de selecció i les proves psicotècniques i professionals. Aquest mòdul està destinat a aquelles persones que necessitin conèixer i millorar com comunicar, negociar i gestionar les entrevistes de treball i altres mecanismes de selecció de personal per part de les empreses contractants. La temporalització recomanada és de 5 hores.

Mòdul 2.4. Autoocupació

El seu objectiu és informar i motivar sobre la possibilitat de treballar per compte propi com una forma d'accés al mercat de treball. Aquest mòdul va destinat a aquelles persones que es plantegin elaborar un projecte d'emprenedoria i a aquelles que tenen

un perfil professional susceptible d'auto ocupar-se. La temporalització recomanada és de 3 hores.

Mòdul 2.5. Treballa a Europa

Té com a objectiu que les persones demandants d'ocupació valorin l'opció de treballar dins l'Espai Econòmic Europeu a partir de la reflexió sobre les pròpies possibilitats i la informació de les eines i recursos tant pel que fa a la recerca de feina com sobre les condicions de vida i treball als diferents països del territori EURES (Xarxa europea d'informació sobre l'ocupació). Es tracta d'un mòdul destinat a aquelles persones que prevegin la possibilitat d'elaborar un projecte de mobilitat de cara a la xarxa de països EURES. Les oficines de Treball poden derivar directament persones a aquest mòdul, sense haver de passar per un procés d'orientació ni altres mòduls contemplats en aquestes especificacions tècniques. La temporalització recomanada és de 3 hores.

Mòdul 2.6. L'ús de les eines informàtiques per a la recerca de feina: Alfabetització informàtica i/o aprofundiment en la utilització de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC)

Té com a objectiu que els participants aprenguin a utilitzar les noves tecnologies i fer-ne ús en la recerca de feina per tal de millorar les competències de base i facilitar l'accés al mercat laboral. La temporalització recomanada és de 10 hores.

Bloc 3. Desenvolupament competencial

Aquest bloc està destinat a la millora de les competències identificades al llarg del procés com a mancances per incorporar-se al mercat laboral.

Mòdul 3.1. Desenvolupament de competències clau

A aquest mòdul poden ser derivades persones que necessitin treball i aprofundiment en l'assoliment de les competències clau en la recerca de feina. Té com a objectiu desenvolupar aquelles competències clau que són transferibles a diferents camps ocupacionals. Té una temporalització recomanada de 10 hores.

Mòdul 3.2. Realització de pràctiques professionals en empresa

L'objectiu és desenvolupar competències professionals en relació amb una ocupació en concret i en un entorn laboral real, com a adequació i preparació a una possible contractació. Es tracta d'un període dut a terme dins d'una empresa regulada a través d'un conveni de pràctiques. La durada màxima de les pràctiques per cada persona participant és de 200 hores, i no ha de superar les 5 hores diàries ni les 25 setmanals.

Tal i com s'ha explicat anteriorment, aquestes accions es duen a terme per entitats col·laboradores. La taula 2.1 resumeix la distribució de tècnics associat a cada comarca, així com la distribució dels recursos assignats a cada Entitat Col·laboradora. El procediment de concessió de les subvencions regulades a la convocatòria analitzada entre aquestes entitats era el de **concurrència competitiva**. Els criteris de valoració per a la concessió de subvencions, que es recullen amb més detall a l'Annex 1, eren els següents:

a) Qualitat tècnica del projecte, considerant la implantació de l'entitat al territori, les característiques de les persones desocupades en procés de recerca de feina i els itineraris dissenyats.
b) Experiència de l'entitat en l'execució de programes d'orientació i/o acompanyament a la inserció.
c) Avaluació i recursos de l'entitat.
d) Material per al personal tècnic i per als participants
e) Equilibri territorial.

Les quanties subvencionables restaven condicionades al compliment d'un mínim de persones ateses per personal tècnic al llarg de la durada del Programa. En concret, s'estableix que el nombre mínim de persones ateses per personal tècnic havia de ser de 200 per un període d'execució d'un any o el nombre proporcional que correspongui en cas de períodes d'execució inferiors. Excepcionalment, i per causes no imputables a l'entitat beneficiària, es preveia acceptar un nombre inferior de persones ateses per personal tècnic.

Taula 2.1: Nombre de tècnics/tècniques per comarca, segons jornada laboral

Comarca	Tècnics/tècniques
Alt Camp	1
Alt Empordà	2
Alt Penedès	1
Alt Urgell	1*
Alta Ribagorça	0
Anoia	1
Bages	2
Baix Camp	2
Baix Ebre	1
Baix Empordà	2
Baix Llobregat	10
Baix Penedès	2
Barcelonès	28
Badalona	4
Barcelona	17
L'Hospitalet de Llobregat	4
Sant Adrià de Besòs	1
Santa Coloma de Gramenet	2
Berguedà	1*
Cerdanya	0
Conca de Barberà	1*
Garraf	1
Garrigues	0
Garrotxa	1*
Gironès	2
Maresme	6

* Comarques on el personal tècnic atorgat serà a mitja jornada.

Font: ORDRE EMO/228/2015, de 17 de juliol, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions per a la realització d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació, i s'obre la convocatòria per a l'any 2015.

Per tal de dur a terme aquestes accions, les entitats havien de disposar d'instal·lacions, recursos materials i tècnics necessaris que s'especifiquen a la normativa de referència. També s'estableix que l'elaboració de les guies metodològiques de cadascun dels mòduls que preveu l'actuació subvencionada, així com el material didàctic corresponent, és responsabilitat de les entitats col·laboradores, tenint en compte, en qualsevol cas, les necessitats que cal atendre en funció del tipus de col·lectiu i l'objectiu de les actuacions. De fet, les entitats han de lliurar al SOC tant el material que elaborin per al personal tècnic com el material lliurat a les persones demandants durant la seva

participació en les diferents accions. Les úniques excepcions eren els materials per a la impartició del mòdul d'alfabetització informàtica i del mòdul *Treballa a Europa*, facilitat pel SOC.

El personal tècnic del Programa havia de ser llicenciat universitari, preferentment en psicologia, pedagogia o psicopedagogia i havia de participar de manera obligatòria en les accions de formació establertes pel SOC en el marc de la convocatòria.

Les despeses elegibles per l'entitat col·laboradora consistien en les despeses de personal tècnic, coordinador, de suport, prospector i del personal que impartia el mòdul d'alfabetització informàtica així com les despeses generals, materials i tècniques. Un cop resolta la convocatòria, es realitzava una bestreta del 90% de la subvenció atorgada fraccionada en dues parts. El pagament del 10% restant restava condicionada a que l'entitat beneficiària certifiqués la realització de la totalitat de les accions previstes a la concessió de la subvenció.

La taula 2.2 recull les subvencions atorgades[3] a les 16 entitats col·laboradores que van participar al programa dins el marc de la convocatòria analitzada. Les accions desenvolupades per aquestes entitats són l'objecte de l'avaluació d'implementació i d'impacte que es presenten, respectivament, als apartats 3 i 4.

[3] RESOLUCIÓ TSF/716/2016, de 9 de març, per la qual es dóna publicitat a la concessió de subvencions públiques per a la realització d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació, per a l'any 2015.

Taula 2.2: Subvencions atorgades per Entitat Col·laboradora

NIF	Entitat	Atorgament
G6242634	ASSOCIACIÓ CENTRE D'INICIATIVES PER AL DESENVOLUPAMENT DE L'OCUPACIÓ I MILLORA DE LES COMPETENCIES PROFESSIONALS (ACEDOC)	132,084.18 €
G2532260	ASSOCIACIO DE PARAPLEGICS I DISCAPACITATS FISICS DE LLEIDA - ASPID	165,105.25 €
G6059131	ASSOCIACIO JOVES PER LA IGUALTAT I LA SOLIDARITAT, JOVES COM TU	66,042.09 €
G6037805	ASSOCIACIÓ PER A L'ESTUDI I PROMOCIÓ DEL BENESTAR SOCIAL (PROBENS)	66,042.09 €
G5825010	COL·LECTIU DE CULTURA POPULAR	132,084.18 €
F08954059	DRECERA, SCCL	198,126.26 €
G6223856	EINA ASSOCIACIÓ DE PROMOCIÓ OCUPACIONAL	132,084.18 €
F59197996	FEMAREC, SCCL	132,084.18 €
G6573137	FUNDACIÓ INTERMEDIA	957,610.31 €
G6272818	FUNDACIÓ PRIVADA ARED	132,084.18 €
G1767926	FUNDACIÓ PRIVADA GENTIS	99,063.14 €
B58532557	IDIOMES, SL	66,042.09 €
G6018905	INSTITUT PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA FORMACIÓ I L'OCUPACIÓ	3,302,104.52
G6151225	PIMEC, PETITA I MITJANA EMPRESA DE CATALUNYA	528,336.72 €
B61146163	SERVEIS I ASSESSORAMENT CEMFORMACIO SL	66,042.09 €
G6526012	TRIA ASSOCIACIÓ PEL DESENVOLUPAMENT DE L'OCUPACIÓ A CATALUNYA	66,042.09 €

Font: RESOLUCIÓ TSF/716/2016, de 9 de març, per la qual es dóna publicitat a la concessió de subvencions públiques per a la realització d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació, per a l'any 2015.

3. Avaluació d'implementació de les accions d'orientació i d'acompanyament

3.1. Disseny de l'avaluació

Aquest apartat pretén explorar diverses qüestions relacionades amb la implementació del programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció avaluades a aquest informe. En concret, es pretén analitzar com s'ha dut a terme la política analitzada, quines han estat les principals barreres i els factors facilitadors de la seva implementació així com quina ha estat la percepció dels participants en relació al canvi que es perseguia en relació a la seva ocupabilitat. Aquesta informació ha de permetre formular recomanacions que permetin millorar la política de cara al futur. Amb aquest objectiu, s'ha considerat la utilització de mètodes mixtes que combinen l'aplicació de mètodes qualitatius i quantitatius per tal de donar resposta a les preguntes formulades. La integració de totes dues aproximacions (qualitatives i quantitatives) es pot realitzar des de diferents perspectives:

- *Mètodes seqüencials exploratoris*: en aquest cas, l'anàlisi qualitativa es realitza en primer lloc i sovint durant la fase de disseny de la mesura o molt aviat durant la implementació. Té com a objectiu identificar quins s'esperen que siguin els efectes de la mesura no només des de la perspectiva de l'administració sinó també des de la perspectiva dels participants i dels altres agents implicats. La informació obtinguda pot ser extremadament útil per a definir de manera adequada com s'han d'aplicar els mètodes quantitatius, quina informació s'ha de recopilar i com.

- *Mètodes seqüencials explicatius*: la utilització dels mètodes qualitatius s'aplica una vegada s'ha realitzat l'acció i s'ha dut a terme l'avaluació quantitativa. L'objectiu és aportar llum al que sovint es percep com una "caixa-negra": l'avaluació quantitativa mostra un determinat impacte, com ara que la política no funciona però no sabem perquè. L'anàlisi qualitativa pretén explicar aquests resultats que són clau per a poder redissenyar adequadament la política i valorar-la ex-post. La seqüència en l'aplicació dels mètodes és clara i no necessàriament s'ha d'adoptar des de l'inici de la mesura sinó que es pot realitzar ex-post.

- *Mètodes convergents*: totes dues aproximacions es realitzen de manera paral·lela i la integració dels resultats es produeix després de realitzar tots dos estudis. L'avantatge d'aquesta aproximació és que poden existir aspectes comuns a totes dues metodologies, el que permet reforçar les possibles sinèrgies entre els diferents equips de treball i aflorar informació que, un cop integrada, facilita una visió integral dels punts forts i febles de la mesura.

Donat que l'avaluació s'està realitzant un cop ha finalitzat la política i tenint en compte el temps disponible per al lliurament de l'informe, l'avaluació realitzada només s'ha pogut portar a terme mitjançant l'aplicació de mètodes convergents.

En concret, i pel que fa als mètodes qualitatius aplicats, s'han realitzat entrevistes i enquestes als tres grups d'actors claus que interactuen dins el marc del programa analitzat: oficines de treball, entitats col·laboradores i participants al programa. En concret, s'ha realitzat un focus grupal amb les entitats col·laboradores i dues enquestes *on line* amb els participants al programa i amb les oficines de treball. Per aquest últim grup, també s'han realitzat entrevistes telefòniques que han fet possible aprofundir en alguns aspectes concrets que han permès aprofundir en el funcionament del programa. De fet, tota la informació obtinguda durant aquesta fase s'ha complementat amb l'anàlisi de la normativa i de la documentació de suport i manuals d'ús que s'ofereixen des del SOC a les entitats col·laboradores. Aquesta documentació ha fet possible confirmar o il·lustrar algunes de les qüestions plantejades a les entrevistes i a les enquestes. Els detalls tècnics dels treballs de camp realitzats així com els resultats d'aquesta anàlisi es presenten, a continuació, a l'apartat 3.2.

L'anàlisi quantitativa, que es presenta a l'apartat 3.3, es centra en els resultats de l'explotació de les bases de dades individuals anonimitzades registrades a través dels aplicatius *GIA* i *GALILEU* i facilitades pel SOC. Aquesta informació permet obtenir una visió general del conjunt d'accions d'orientació i acompanyament avaluades, així com del procés en el seu conjunt. En concret, s'analitza el nombre de tutories i accions realitzades dins el marc d'aquesta convocatòria, tot i distingint entre els tres blocs generals d'accions (i diferents combinacions de les mateixes). Aquesta informació permet apreciar la magnitud de l'oferta de serveis i el seu desplegament al llarg del territori, així com la manera en què les diferents entitats col·laboradores han adaptat el programa a les característiques dels usuaris derivats per les oficines de treball. Un cop analitzades les tutories

i les accions d'orientació i acompanyament a la inserció en el seu conjunt, també s'estudien en detall les característiques dels individus que participen en el programa, així com el seu progrés dins de l'itinerari establert. L'apartat finalitza presentant una segmentació dels participants al programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció avaluades en funció del grau de realització de les diferents accions al llarg de l'itinerari establert. Aquests perfils s'utilitzaran a l'apartat 4 de l'informe per tal d'obtenir informació quantitativa de l'impacte de les mesures analitzades sobre la inserció laboral dels participants.

La integració dels resultats presentats als apartats 3.3 i 3.4 en relació a la implementació del programa junt amb l'anàlisi d'impacte que es realitza a l'apartat següent es realitza a l'apartat final de conclusions i recomanacions.

3.2. Valoració de les accions per part dels usuaris, entitats col·laboradores i de les oficines

A aquest apartat es procedeix a l'avaluació de la implementació del programa d'accions d'orientació i acompanyament des d'un vessant més qualitatiu, tot considerant l'opinió dels tres col·lectius rellevants com són (a) els propis *usuaris* de l'acció orientadora; (b) les *Oficines de Treball* (*OTs*) i (c) les *Entitats Col·laboradores* (*ECs*). En primer lloc es descriu el detall tècnic del procediment d'obtenció de les valoracions i a continuació es presenten les valoracions de cada un dels tres col·lectius[4].

3.2.1. Detalls tècnics

Per tal de procedir a avaluar a aquests tres col·lectius, s'han realitzat enquestes als mateixos, que s'han complementat amb entrevistes individuals a personal de les OTs i un focus grupal a personal de les ECs.

[4] Algunes valoracions fetes per les Oficines de Treball i les Entitats Col·laboradores no es refereixen exclusivament a la convocatòria 2015 analitzada en aquest Informe. Malgrat això, s'han preferit mantenir (encara que ja es matisen els seus continguts) ja que es consideren informatives pel lectors.

A. Usuaris

En concret, en relació als *usuaris* de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció, es va realitzar una enquesta on-line[5] durant el període 23/11/2017-1/12/2017. La població de referència va ser proporcionada pel SOC i estava integrada per tots els participants en els programes d'orientació realitzats durant l'any 2016 (que corresponien a la convocatòria del 2015). En l'Annex 2 es presenta el qüestionari.

Les taules 3.2.1 a 3.2.3, successivament, presenten les característiques dels usuaris del programa (població), dels 14666 pels quals es disposava de correu electrònic (marc de mostreig) i dels 1756 usuaris que van respondre al qüestionari *on-line* (mostra), amb 1517 observacions procedents de la versió en català i 239 de la versió en castellà. Cal esmentar que no va ser possible enviar el correu electrònic amb l'enllaç a l'enquesta a 677 usuaris, possiblement perquè l'adreça *e-mail* proporcionada no era vàlida.

La taula 3.2.1 permet observar que la mostra presenta un cert biaix cap els usuaris que són de gènere femení, de més de 46 anys, i, sobretot, amb estudis secundaris o superiors (hi ha un dèficit de persones sense estudis o sols amb estudis primaris). La taula 3.2.2 resumeix les característiques laborals de la mostra d'usuaris que responen el qüestionari (1756). La majoria (62%) són aturats, el 24% treballa a temps complert, l'11% te un contracte a temps parcial i el restant 4% es troba en altres condicions (per exemple, feina intermitent). La mida de les empreses en què treballen és molt variable (es reparteixen al voltant de la meitat en empreses de menys de 50 treballadors i de més de 50), i del 38% que treballen, la majoria d'ells (34%) ho fan per compte d'altri. Així mateix, la majoria dels enquestats que treballen per compte d'altri són treballadors qualificats (13,2%), tot i que una fracció significativa te una feina de baixa qualificació (7,52%) o treballa com a tècnic (5,24%). Finalment, la taula 3.2.3 presenta algunes característiques dels usuaris respecte el programa d'orientació. La gran majoria (75%) van conèixer l'existència del programa gràcies a les OTs del SOC, també és majoritari (78%) que l'assistència al mateix fos al matí. Destaca que el 27% s'hi desplacés amb transport privat i el 35% amb transport públic (i un altre 35% a peu), i que el 25% destinava més de mitja hora per desplaçar-se a l'Entitat Col·laboradora que impartia el programa.

[5] Es van trametre tant en versió en català com en castellà, de cara a que cada usuari contestés en la versió que li era més còmode contestar.

Finalment, el 89% dels usuaris van acabar el programa, i del 10% que no el van acabar, la majoria (55%) va ser perquè van trobar una nova feina.

B. Oficines de Treball

En relació a les *OTs,* es va realitzar una enquesta *on-line* amb preguntes obertes, complementada amb una entrevista telefònica. El període d'enquestació va ser des del 21/11/2017 fins al dia 1/12/2017 i la població de referència va ser la totalitat d'Oficines de Treball del SOC. El nombre d'OTs que varen contestar és de 35, distribuïdes al llarg de tot el territori. A l'Annex 3 es presenta l'enquesta dirigida als responsables de les OTs.

C. Entitats Col·laboradores

En relació a les *ECs,* es va realitzar un focus grupal[6] a representants de 6 Entitats del conjunt del territori i associades a distintes tipologies d'*ECs*. A l'Annex 4 es presenten les preguntes obertes fetes durant la reunió.

3.2.2. Valoració dels Usuaris dels Programes d'orientació i d'acompanyament[7]

A continuació es sintetitza la valoració que fan els *Usuaris* sobre la implementació del programa d'Accions d'orientació i acompanyament.

La taula 3.2.4 sintetitza la valoració dels esmentats usuaris. Destaca, de tota manera, l'elevat nombre de respostes NS/NC associada a cada pregunta, que introdueix un marge d'incertesa remarcable en la valoració de les respostes.

[6] Reunió celebrada el 24 d'octubre de 2017. Hi assisteixen 8 persones, més l'equip investigador, corresponent a 6 Entitats Col·laboradores de Catalunya, amb representació territorial.
[7] Volem agrair la seva col·laboració a totes les persones que van participar a l'enquesta realitzada.

Taula 3.2.1: Comparació característiques entre dades administratives i enquesta *on line* a Usuaris

(%)

Característiques de l'usuari		**Tots els usuaris**	**e-mail vàlid**	**Enquesta *on-line***
Gènere	Dona	49.6	52.2	59.53
	Home	50.4	47.8	40.47
Edat	16-25	10.95	13.54	6.15
	26-35	20.1	22.01	13.33
	36-45	29.9	30.4	27.68
	46-55	28.73	26.27	37.3
	més de 55	10.32	7.78	15.2
	NS/NC	0	0	0.34
Nivell educatiu	sense estudis, educació primària	43.6	36.32	8
	educació secundària	26.92	28.03	32.57
	batxiller	8.44	10.25	16.12
	FP grau mitjà	8.89	10.61	13.38
	FP grau superior	5.32	6.83	12.76
	estudis universitaris	5.01	6.53	13.89
	estudis de postgrau/màster/doctorat	1.82	1.44	3.3
Província de residència/feina	Barcelona	70.8	75.63	77.15
	Girona	12.46	10.05	9.12
	Lleida	3.34	2.54	2.22
	Tarragona	13.4	11.78	9.91
	Resta d'Espanya	0	0	0.74
	Estranger	0	0	0.63
	NS/NC	0	0	0.23
Observacions		20,509	14,666	1,756

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.2.2: Característiques laborals de la mostra d'usuaris que responen a l'enquesta *on line* *(nombre d'usuaris i %)*

Respostes		1,756
Situació laboral	Aturats	61.85
	Ocupats	38.15
Jornada laboral	Feina a temps complet	*23.39*
	Feina temps parcial	*10.87*
	Altres	*3.89*
Mida de l'empresa	D'1 a 9 llocs de treball	*12.5*
	De 10 a 49 llocs de treball	*8.26*
	De 100 a 250 llocs de treball	*3.85*
	De 50 a 99 llocs de treball	*4.41*
	Més de 250 llocs de treball	*9.13*
Règim laboral	Treballador per compte propi	*4.38*
	Treballador per compte d'altri	*33.77*
Ocupació	Càrrec Directiu	*0.29*
	Comandament Intermedi	*1.39*
	Tècnic/a	*5.24*
	Treballador/a qualificat/da	*13.17*
	Treballador/a de baixa qualificació	*7.52*
	Altres	*4.37*
	NS/NC	*1.59*

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.2.3: Participació al programa (enquesta *on line*). Usuaris. (%)

Com va conèixer l'existència d'aquest programa?	Per la meva oficina de treball del SOC	75.24
	Per la web del SOC	5.98
	Per una entitat d'orientació professional (ajuntament, sindicat, patronal, etc.)	7.29
	Mitjans comunicació: premsa, ràdio, internet, televisió, etc.	2.33
	Altres (especifiqui)	0.4
	NS/NC	8.76
Quin era l'horari habitual de participació en el programa?	Matí	78.09
	Tarda	8.76
	Matí i Tarda	7.57
	NS/NC	5.58
Quin mitjà de transport utilitzava normalment per anar les accions d'orientació/formació? (categories no excloents)	Transport privat	26.92
	Transport públic	35.23
	A peu	35.12
	altres	18.16
	NS/NC	0.06
Quant temps (en minuts) invertia habitualment en el desplaçament de casa al centre on es feien les accions d'orientació/formació? Es Considera només l'anada	1-15 minuts	33.72
	16-30 minuts	39.69
	31-45 minuts	17.43
	46-60 minuts	5.01
	més de 60 minuts	3.32
	NS/NC	0.84
Vostè va completar totes les activitats previstes dins de l'itinerari establert? En cas que la seva resposta sigui NO, indiqui el(s) motiu(s).	Sí	89.02
	No	10.98
	Abandonament per col·locació en una nova feina	55.49
	Abandonament per insatisfacció amb els continguts del programa	6.59
	Abandonament per insatisfacció amb la organització del programa	3.30
	Abandonament per dificultats en els desplaçaments cap als centres	3.85
	Abandonament per incompatibilitat amb els horaris de les activitats	5.49
	Abandonament per altres motius (especifiqui)	1.65
	NS/NC	24.73

Font: Elaboració pròpia

Com a primera conclusió, val a dir que la gran majoria dels usuaris donen una valoració positiva o molt positiva a la valoració de temes concrets del Programa, com són: el Procés de derivació i planificació de les activitats, el Contingut de les accions, els Formadors/tutors de les accions, l'Organització de les accions, l'Horari de les accions, els Materials didàctics, i els Mitjans tècnics emprats per les ECs. En totes elles, menys de 8% de les respostes van ser negatives.

En canvi, quan es pregunta per la valoració general del programa, encara que en la majoria de casos les valoracions negatives mai no superen el 15%, val a dir que, estrictament, les valoracions positives o molt positives estan entre el 40% i 50%, atès que al 15% abans esmentat se li ha d'afegir un percentatge de no resposta, quelcom superior al 40%. Destaca que sols el 43% consideren que el programa els ha ajudat a progressar en la seva carrera professional i que el 44% valoren positivament o molt positivament la formació rebuda com aquella que estaven buscant. De la mateixa manera, sols un 45% diuen que ha millorat les seves possibilitats per obtenir una feina que encaixi amb la seva formació. Creuant aquesta variable amb la situació laboral dels usuaris enquestats, es pot apreciar com el percentatge d'usuaris gens satisfets amb el programa és semblant entre els ocupats i els aturats (diferència estadísticament no significativa); en canvi, el percentatge d'individus que declara està satisfet amb el programa és major entre els ocupats (diferència significativa), mentre que la fracció de respostes "molt satisfet" és lleugerament major entre els aturats (diferència significativa). En termes generals, es considera que la possible divergència entre les bones valoracions dels ítems específics i la valoració general del programa es pot atribuir a la rellevància d'altres aspectes concrets del mateix, que no s'han considerat de manera específica en les preguntes que es van incloure en el qüestionari on line.

Les figures 3.2.1 i 3.2.2, successivament, presenten els punts forts i punts febles associats als programes avaluats. Aquestes figures mostren la informació facilitada per 443 participants a l'enquesta, 375 de les quals en català i 68 en castellà. Com cada responent podia facilitar entre 1 i 3 fortaleses i 1 i 3 debilitats, el nombre total de respostes analitzades ha superat les 800 entrades per als dos ítems analitzats. Com a pas previ a la presentació a les figures, s'ha dut a terme un procés d'estandardització de les paraules seguint els procediments habituals de l'anàlisi textual. En relació als punts forts (figura 3.2.1), destaca especialment la valoració positiva que es fa del professorat, seguit a distància pels orientadors, els coneixements adquirits, i les instal·lacions. Altres paraules clau destacades com positives són l'empatia, la professionalitat, i el saber fer el currículum. Analitzant la figura 3.2.2, de nou destaca la paraula "cap" o "ninguna" com aspecte més negatiu (fet que cal valorar positivament). Entre les paraules clau destacades més negativament, cal citar: que sembla que es valora com "curts" els programes, acompanyats d'altres com les pràctiques, els continguts, els horaris, les instal·lacions o la manca de personalització i informació. Una altra observació que es deriva de les figures 3.2.1 i 3.2.2 és que, excepte el professorat, els ítems que es destaquen en la versió catalana i castellana de l'enquesta no són del tot coincidents.

Taula 3.2.4: Valoració del programa (enquesta *on line*). Usuaris. (%)

		Completament en desacord	En desacord	D'acord	Completament d'acord	NS/NC
Procés de derivació i planificació de les activitats	La planificació temporal de les activitats ha estat adequada	1.82	3.81	33.3	22.6	38.47
	El grau de diversitats dels participants en les diferents accions ha afavorit l'aprenentatge	2.33	6.09	30.11	21.8	39.67
	L'assignació inicial de les activitats ha estat adequada	1.76	2.79	34.66	22.6	38.19
Contingut de les accions	Hi ha hagut una combinació adequada de teoria i aplicació pràctica	2.73	5.81	30.22	22.71	38.53
	Els continguts de les sessions han respost a les meves necessitats	2.73	4.61	30.34	24.99	37.34
Formadors/tutors de les accions	La forma d'impartir o autoritzar els cursos ha facilitat l'aprenentatge	1.82	2.39	25.33	32.61	37.85
	Coneixen els temes tractats en profunditat	1.82	2.56	25.55	32.04	38.02
Organització de les accions	El nombre d'alumnes dels grups era adequat per al desenvolupament de les activitats	1.71	1.65	26.01	32.67	37.96
	Els cursos i tutories han estat ben organitzats	1.59	1.71	26.41	33.41	36.88
Horari de les accions	La durada de les accions ha estat suficient segons els objectius i continguts dels mateixos	2.11	3.7	32.27	24.47	37.45
	L'horari ha afavorit l'assistència a les sessions	1.65	2.33	30.17	27.83	38.02
Materials didàctics	La documentació i materials lliurats són comprensibles i adequats	1.54	2.79	30.68	27.26	37.73
	Els mitjans didàctics estan actualitzats	1.88	3.93	29.14	26.29	38.76
Mitjans tècnics	Els mitjans tècnics han estat adequats per desenvolupar el contingut de les accions	1.88	5.07	30.17	24.59	38.3
	L'aula, el taller o les instal·lacions han estat apropiades per al desenvolupament de les accions	1.65	3.59	31.93	24.93	37.91
Valoració general del programa	He ampliat coneixements per progressar en la meva carrera professional	4.21	12.18	27.83	15.37	40.41
	Pot contribuir a la meva incorporació al mercat de treball	4.04	6.66	32.21	17.53	39.56
	M'ha permès adquirir noves habilitats/capacitats que puc aplicar al lloc de treball	3.87	10.13	28.06	18.21	39.73
	Ha millorat les meves possibilitats per obtenir una feina que encaixi amb la meva formació	3.93	10.64	28.86	16.51	40.07
	Ha afavorit el meu desenvolupament personal	3.19	8.25	30.34	18.95	39.27
	L'orientació rebuda és la que necessitava	3.76	7.74	30.34	18.9	39.27
	L'orientació rebuda és la que buscava	3.81	9.62	28.8	17.64	40.13
	La formació rebuda és la que necessitava	3.76	8.94	29.88	17.02	40.41
	La formació rebuda és la que buscava	3.87	11.16	27.83	16.56	40.58
				Si	No	NS/NC
Avaluació aprenentatge	Es disposa de proves d'avaluació i autoavaluació per conèixer el nivell d'aprenentatge assolit			18.33	10.42	35.86
	La participació en el programa em permet obtenir una acreditació on es reconeix la meva qualificació			26.41	11.5	35.97
Satisfacció general amb el programa		**gens satisfet**	**poc satisfet**	**satisfet**	**molt satisfet**	**NS/NC**
		26.81	4.1	24.08	8.2	36.82

Font: Elaboració pròpia

Finalment, en la taula 3.2.5 es sintetitzen les **accions recomanades** pels propis usuaris, de cara a la millora del programa. Algunes d'elles estan relacionades amb els punts febles abans detectats.

- Un primer bloc d'ells fan referència a una major *Personalització/Individualització* de les accions d'orientació. Així, es proposa que hi hagi més accions de seguiment individual, reduir el nombre d'estudiants en les accions grupals, i adaptar els horaris als usuaris,

- Un segon bloc fa referència als *Continguts* dels programes. En concret, es proposa que s'adaptin més els continguts als participants, que augmenti la part pràctica dels cursos, que s'ampliïn els continguts tecnològics i d'idiomes, o que hi hagi una major varietat de cursos.

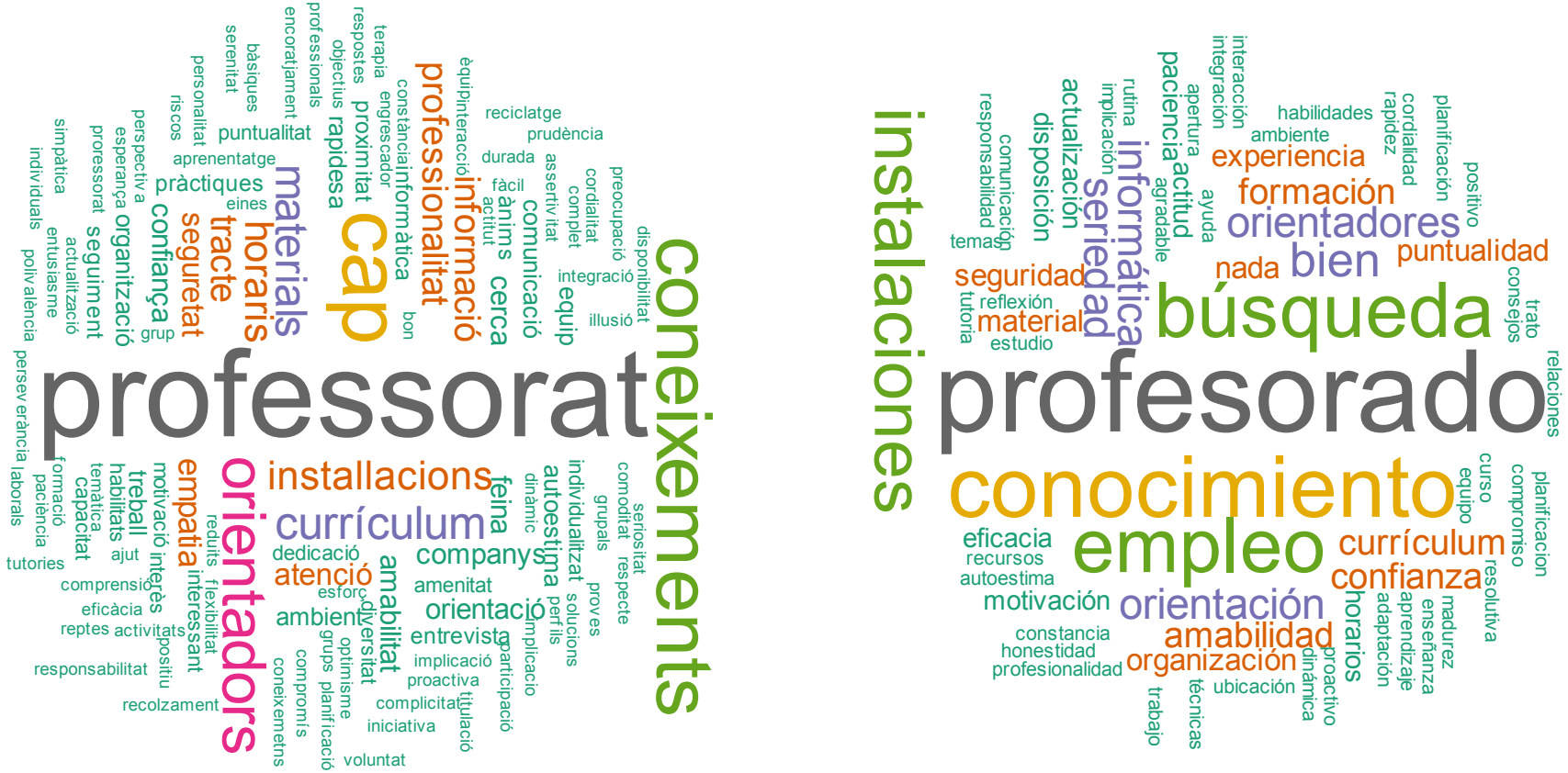
- Un tercer bloc es refereix a la *sortida laboral*, proposant que hi hagi més pràctiques i una bossa de feina a la que tinguin accés preferent els participants del programa.

- Un quart bloc es relaciona amb el *perfil de persones que hi puguin assistir*, suggerint tant que s'ampliï a aquells que vulguin reorientar el seu perfil professional, o que es miri de fer grups més homogenis en funció dels coneixements previs dels participants.

- Quant a la *mecànica dels cursos*, es proposa que hi hagi més flexibilitat horària, o que es puguin seguir de manera *on line*.

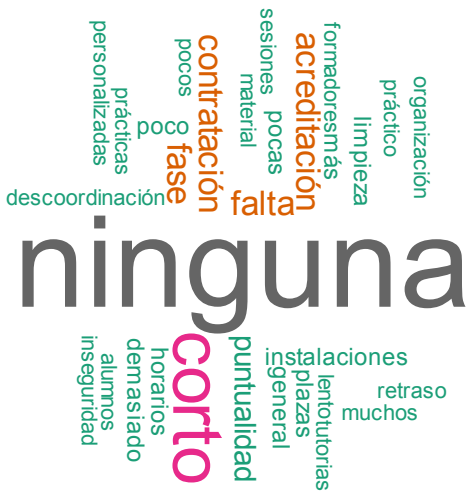
A nivell de *recursos materials*, sobretot es proposa millorar en materials (quant a varietat d'idiomes), instal·lacions, així com en les condicions d'accés al transport.

Figura 3.2.1: Punts forts detectats pels usuaris que van respondre a l'enquesta *on line* (català i castellà)



Font: Elaboració pròpia

Figura 3.2.2: Punts febles detectats pels usuaris que van respondre a l'enquesta *on line* (català i castellà)



Font: Elaboració pròpia

Taula 3.2.5: Línies de millora suggerides pels usuaris que van respondre a l'enquesta *on line*

- Adaptar els cursos als perfils dels participants - Ampliar el programa a ocupats que puguin reorientar el seu futur professional - Augmentar la part pràctica dels cursos - Crear una bossa de feina a la que tinguessin accés preferent els participants al programa - Fer grups més homogenis en funció dels coneixements previs dels participants - Més accions i seguiment individual - Més flexibilitat horària i possibilitat de formació *on line* - Millorar els equipaments i les instal·lacions - Millorar i augmentar els continguts tecnològics i d'idiomes dels cursos, així com la seva durada - Millorar la qualitat dels materials i la seva disponibilitat en diferents idiomes - Reduir el nombre d'estudiants a les accions grupals	- Adaptar los horarios a las posibilidades de los usuarios - Adecuar la formación a las necesidades - Ampliar el abanico de cursos que se ofrecen - Ampliar y mejorar las prácticas - Aumentar la duración de los cursos - Habría que mejorar las condiciones de acceso al transporte - Los grupos deberían tener un nivel formativo similar - Mejorar las instalaciones, el mantenimiento y las condiciones en que se realizaban los cursos - Mejorar los materiales - Ofrecer una atención más individualizada - Personalizar las actividades de acuerdo con las necesidades de los participantes, su formación y experiencia previa.

Font: Elaboració pròpia

3.2.3. Valoració de les Oficines de Treball (OTs)[8]

El segon col·lectiu analitzat són les OTs. Val a dir que de les respostes obtingudes sobre la valoració de les OTs sobre els programes d'Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació del SOC són globalment positives, encara que es detecten puntualment alguns aspectes a millorar.. A continuació es repassen les principals valoracions en relació al conjunt dels programes d'orientació i acompanyament. La taula 3.2.6 sintetitza els principals resultats. Per a un detall exhaustiu sobre la valoració d'aquest col·lectiu es recomana al lector que revisi l'Annex 5 del present Informe.

Els **punts forts** del programa es poden sintetitzar en:

- La *flexibilitat/particularització* respecte les necessitats de l'usuari. Es destaca que malgrat que el programa en general està organitzat a partir de sessions grupals, hi ha OTs que procuren realitzar una atenció personalitzada, individualitzada, i la facilitat i flexibilitat (horària, temàtica, ...) per atendre als usuaris.

- La *qualitat dels orientadors* en la majoria d'ECs, així com el coneixement que tenen dels recursos i de la situació laboral de la zona.

- La *utilitat del Programa* per les OTs, ja que és un recurs útil per derivar usuaris que cobren ajuts i estan obligats a fer una acció. A més, les OTs valoren que el programa d'orientació és un bon recurs per la recerca de feina i millora de l'ocupabilitat dels usuaris, ja que permet la preparació del CV dels usuaris i dota d'eines, recursos i estratègies per realitzar una recerca activa de feina.

- El propi *funcionament del programa*, ja que és un programa consolidat i controlat/conegut per part de les OTs i les ECs. A més valoren positivament la comunicació entre OTs i ECs. Així mateix, és un programa que té continuïtat al llarg de

[8] Volem agrair la participació del personal de les Oficines de Treball que van col·laborar en l'enquesta realitzada, fent especial esment a Manel Alzuria, M Jesús Marvà, Antonina Ferreiro, Rosa M. Alegret i Teresa Bergadà.

l'any. Per últim, destaquen que no hi ha llistes d'espera, excepte en algunes oficines i períodes de l'any.

D'altra banda, els principals **punts dèbils** són:

En relació a la pròpia *dinàmica de la convocatòria*, el principal inconvenient és la manca de continuïtat al llarg del propi any i de funcionament plurianual, que provoca disfuncionalitats en la pròpia contractació dels formadors i en que els usuaris no puguin acollir-s'hi en moments que ho requereixen. D'altra banda es considera que la durada del programa és curta per alguns usuaris, que requeririen més temps[9].

- Encara que es proposava com a punt fort, en general es considera una debilitat la *manca d'una major atenció individualitzada als usuaris*. S'assenyala un excés de sessions grupals, en detriment de més sessions individuals, i que l'acompanyament real a l'usuari és limitat. A vegades aquesta limitació creix per l'heterogeneïtat dels grups. Un col·lectiu especialment afectat per aquest tractament són els usuaris que no saben (ni escriuen, ni parlen) castellà/català.

- En relació als *continguts*, i per algunes convocatòries posteriors a l'avaluada a aquest informe, les OTs trobaven a faltar el mòdul d'alfabetització informàtica/digital, i que els usuaris perceben el programa com a poc pràctic, com ja s'esmentava en l'apartat anterior. En algunes ocasions el contingut es considera massa rígid. Altres aspectes relacionats amb els continguts són: el tenir un programa massa generalista, el no treballar suficientment la part emocional/motivacional, i la manca d'un itinerari d'integració social. Tal com s'ha assenyalat en l'apartat 2, gran part d'aquestes debilitats no hi eren tan presents en la convocatòria de 2015.

[9] Val a dir que associat a altres convocatòries posteriors, les OTs no van valorar positivament que, especialment en àrees de Catalunya menys densament poblades, s'exclogués als usuaris del Programa a aquells que no tenien unes competències mínimes d'informàtica. Aquest criteri d'accés es considerava excessivament rígid. Aquesta limitació no es va donar en la convocatòria de 2015.

Tanmateix, cal assenyalar que en relació amb el bloc de competències TIC, es va deixar de fer en convocatòries posteriors a la del 2015 donat el poc èxit que va tenir. De nou, les diferències territorials poden ser rellevants en les necessitats en aquest àmbit TIC.

- Pel que fa al *propi funcionament del programa*, una mancança és que el recurs que s'ofereix en alguns casos els usuaris el perceben com a molt repetitiu ja que s'ofereix en moltes Polítiques Actives d'Ocupació de les Administracions local i regional. Una altra és l'excessiva burocràcia que porta associat: massa papers i dades a mecanitzar, i moltes aplicacions per gestionar el programa. També s'ha valorat negativament l'existència de que no hi hagi la possibilitat d'efectuar pràctiques laborals remunerades.

- *Manca de coordinació* entre les OTs i els Serveis Centrals. Encara que per algunes OTs la coordinació és correcte, altres demanen un protocol d'actuació més clar. Altres, informació més específica del programa. En ocasions la comunicació es fa a través dels Serveis Territorials, atès que no hi ha una persona clara de contacte en els Serveis Centrals del SOC del programa. De les respostes es veu que hi ha OTs que tenen problemes de connexió, i sobretot són els que han de vehicular les consultes a través de Serveis Territorials. Aquest aspecte es desenvolupa en major detall a l'apartat A.5.1. de l'Annex 5.

- També s'assenyalen debilitats en el *procés de derivació* dels usuaris, tant per limitacions en el qüestionari Q, com per la manca de dotació de personal a algunes OTs (sobretot en períodes determinats de l'any), com per la necessitat de cobrir "cupos" d'usuaris en els programes.

- Un darrer inconvenient és la *manca de flexibilitat associat* a les *característiques particulars del territori* on s'ha d'aplicar. No es tenen en compte les particularitats territorials de les OTs. En el disseny metodològic i en l'estructura del programa hi ha poc marge de maniobra per a adaptar el programa a problemes com la mobilitat, la formació, la demanda, el nombre o l'homogeneïtat dels usuaris a atendre. Addicionalment, en algunes comarques hi ha pocs serveis, que obliguen a desplaçaments excessius.

A partir de l'anàlisi efectuada, es proposen tot un conjunt de **recomanacions** per a millorar el programa:

- En relació a la pròpia *dinàmica de la convocatòria,* minimitzar el temps que no es disposa de programes d'orientació. Programa continuat al llarg del temps. El Programa hauria d'estar sempre obert i no sols uns mesos a l'any. En tot cas, fer convocatòries plurianuals, i/o no hauria d'haver-hi un impàs de més de 15 dies entre la finalització d'una convocatòria i una altra i sempre s'haurien de saber els atorgaments abans de finalitzar la convocatòria per poder derivar a una entitat o altra. A més, les instruccions del programa haurien d'estar penjades a la intranet del SOC, en el moment en què comença el programa i, si més no, enviades per email a les OTs.

- En relació a la *manca d'una major atenció individualitzada als usuaris, es proposa* adaptar més les sessions a les necessitats de l'usuari[10] i donar més atenció individualitzada, així com tenir major flexibilitat en el contingut a impartir en el programa. Cal ampliar les sessions individuals en detriment, si s'escau, de les grupals. Aquesta major atenció individual augmentaria les possibilitats de trobar feina per part de l'usuari. S'hauria de fer una bona avaluació de cadascun, valorar les seves competències i dissenyar un itinerari realment personalitzat que condueixi a la seva col·locació

- En relació als *continguts*, cal recuperar el treballar més la part emocional/motivacional. Altres millores suggerits per les OTs, com afegir de nou el bloc de competències TIC i ampliar-lo respecte el que es feia abans, afegint el programa Office donat que el programa *Omnia* no era suficient, i/o subdividir els continguts del Programa en càpsules, per tal d'adaptar-lo més a les necessitats específiques del grup i de cada usuari, tot i que aquesta voluntat ja existeix a convocatòria de 2015.

[10] Com s'ha vist a l'apartat 2, part d'aquesta major flexibilitat queda recollida en l'oferta per blocs i mòduls de la convocatòria de 2015.

Taula 3.2.6: Punts forts, punts febles i propostes de millora suggerides pels responsables de les Oficines de Treball

Punts forts:	Punts febles:
- Adaptació a les necessitats de l'usuari - Atenció personalitzada i acompanyament que motiva a l'usuari - Disponibilitat horària i (relativa) proximitat - Durada superior a altres programes - Facilita eines i materials als usuaris per millorar la seva aproximació al mercat de treball - No hi ha llista d'espera - Programa consolidat	- Burocràcia administrativa excessiva - Curta durada - Discontinuïtat del programa al llarg de l'any - Grups heterogenis - Hi ha manca d'un itinerari d'integració social - Massa generalista - No es treballa suficientment part emocional/motivacional - No s'aconsegueixen tots els objectius (per exemple, l'autonomia a l'hora de fer el seu CV) - Poques sessions d'atenció individual i massa grupals - Impossibilitat de dur a terme pràctiques laborals remunerades - Rigidesa estricta dels requisits (per exemple, exigència d'un nivell mínim d'informàtica a les últimes convocatòries) - Coordinació millorable amb Serveis Centrals - Febleses en la derivació dels usuaris des de les OTs
Millores: - Afavorir que les entitats que tenen atorgament tinguin altres serveis, com borsa de treball, formació, autoocupació, etc. - Caldria evitar els períodes de temps d'absència del servei (entre convocatòries). - Fragmentar més els continguts en format de càpsules per tal d'evitar que l'usuari hagi de fer l'itinerari complet repetint aspectes ja coneguts (ja parcialment assolit en la convocatòria 2015) - Garantir què l'entitat disposi d'equipaments informàtics suficients perquè cada usuari practiqui la recerca de feina *on line.* - Més seguiment i més temps, les persones haurien de tenir un referent d'orientació que els acompanyés en el seu procés de recerca. Amb 1 ó 2 sessions individuals i 2 ó 3 accions grupals no és suficient. - Possibilitat que els desplaçament fossin subvencionats. - Major coordinació entre OTs i Serveis Centrals. - Millorar el procés de derivació dels usuaris,	

Font: Elaboració pròpia

- Pel que fa al *propi funcionament del programa*, es proposa subvencionar els desplaçaments, per evitar abandonaments. Per últim, cal eliminar que hi hagi un mínim de derivacions per OTs, ja que si no es deriven usuaris (que no tenien el perfil adequat al programa) de forma obligada, sobretot a les oficines grans, el que provoca que hi hagi una major proporció d'abandonaments[11].

- En relació a la *coordinació entre OTs i Serveis Centrals*, mirar de tenir un contacte més clar, directe i fluid entre SSCC i OTs, en relació a les instruccions i informació de les convocatòries i establir interlocutors directes de SSCC per cada programa, a què poder fer consultes, comunicar incidències, ... i del qual rebre informació directa.

- En relació als *recursos materials*, cal garantir que l'entitat disposi d'equipaments informàtics suficients per a cada usuari practiqui la recerca de feina online. Així mateix, cal afavorir que les entitats que tenen atorgament tinguin altres serveis, com borsa de treball, formació, autoocupació, etc.

3.2.4. Valoració de les Entitats Col·laboradores (ECs)[12]

Per finalitzar aquest apartat, es presenta la valoració efectuada per les ECs. Pot observar-se l'elevada coincidència quant al diagnòstic del programa avaluat entre ambdós institucions. Com anteriorment, la taula 3.2.7 sintetitza els principals resultats. Per a un detall exhaustiu sobre la valoració d'aquest col·lectiu es recomana al lector que revisi l'Annex 6 del present Informe.

Els principals **punts forts** són els següents**:**

- La *finalitat* del programa. El no tenir associat un objectiu d'inserció associat a aquestes accions, evita el seleccionar participants que a priori sembli que permetran complir l'objectiu d'inserció (i deixar d'atendre altres persones que ho

[11] Les OTs també van proposar reduir la burocràcia i unificar-ho tot en un únic aplicatiu informàtic.

[12] Volem agrair a les Entitats Col·laboradores la seva participació al focus grupal i més concretament a les persones que van participar-hi directament: Mireia Galobardes; Silvia Miró; Victòria Moreno; Lídia Méndez; Edurne Alzuria; Ma. Àngels Fernández; Núria Argilaga; Esther Adrover.

necessiten). Es pot donar l'orientació sense la pressió d'assolir un objectiu d'inserció.

- La *continuïtat*. Malgrat l'esmentat anteriorment (de ser un programa amb interrupcions temporals), és un dels serveis més estables del SOC. Se sap que sortirà la convocatòria i les ECs poden planificar-se.

- La *flexibilitat*, quant a disseny d'itineraris personals i atenció individual i grupal. Hi ha millores internes, aplicades per algunes ECs que han permès adaptar-se a les necessitats concretes de cada individu, encara que el programa, en general, no està dissenyat per una atenció individualitzada. Per exemple, algunes ECs fan una tutoria inicial i tenen la seva eina pròpia per tal de rebre informació anònima sobre l'usuari i caracteritzar les necessitats dels usuaris.

- L'*operativa* del programa. El procés d'assignació dels usuaris és ràpida.

- La progressiva *reducció de personal assignat* per tècnic.

- La *formació i preparació dels treballadors* de les ECs.

Els principals **punts febles** són els següents**:**

- *Burocràcia*. Excessiu control administratiu. Existència de diferents aplicatius i fiscalització i seguiment de la gestió del curs, que va en detriment de les accions d'orientació.

- El *procés de derivació*. El coneixement que tenen les ECs sobre els participants és limitat. Fins i tot en alguns casos es reconeix que no s'ha derivat adequadament des de les OTs (tant per manca de coneixement de les OTs sobre tots els programes, com perquè els usuaris no aporten la mateixa informació a OTs i ECs, com per manca de temps d'atenció als usuaris per part de les OTs, sobretot en determinats períodes de

l'any). A més, no s'hauria de poder permetre derivar fins el darrer dia del programa. S'hauria de tancar la derivació abans.

- La *diferència entre territoris no es contempla suficientment*, i caldria considerar-se.

- *Manca de coordinació* entre les OTs i les ECs. Molts usuaris no saben exactament què aniran a fer a les ECs i, d'altra banda, les OTs no informen adequadament on estan derivant i què fan uns i uns altres.

- *Perfil d'accés irreal*. S'espera que els usuaris tinguin uns nivell formatiu per accedir a la convocatòria superior a la que tenen.

- La *durada dels cursos* és curta.

- Problemes derivats de que les *convocatòries siguin anuals* i no es puguin fer plurianuals.

I les accions de **millora** proposades serien les següents:

- Passar a *convocatòries permanents*, continuades, enlloc de les actuals periòdiques. Aquest programa hauria de durar els 12 mesos de l'any.

- *Definir millor el rol del tècnic de seguiment del programa*. D'un rol més de seguiment administratiu, a un seguiment més "tècnic" sobre metodologia, i contingut del programa, etc. Associat a aquest canvi, caldria una formació més elevada sobre el que es fa a les ECs.

- Cal que des de les OTs tinguin *més informació* sobre què es fa a les ECs.

- Major *flexibilitat* en l'organització dels blocs i mòduls.

- Les *eines de seguiment dels programes* (com per exemple els qüestionaris de satisfacció o d'impacte i de seguiment als 3 i 6 mesos) haurien de ser una part integral del programa i rebre els recursos adequats per a poder-los executar.

Taula 3.2.7: Punts forts, punts febles i propostes de millora suggerides per les Entitats Col·laboradores

Punts forts	Punts febles
- Adaptació a les necessitats de l'usuari, en la mesura del possible - Atenció personalitzada i acompanyament individual a l'usuari - La preparació dels formadors. - La finalitat del programa (no lligada a la inserció laboral immediata). - Assignació ràpida dels usuaris. - La continuïtat i consolidació del Programa.	- Burocràcia administrativa excessiva - Canvi de contingut del mòdul d'informàtica - Procés de derivació millorable. - Curta durada - Discontinuïtat del programa al llarg de l'any - Perfil d'accés irreal (per exemple, exigència d'un nivell mínim d'informàtica a les últimes convocatòries) - No es consideren suficientment les diferències territorials dels mercats de treball. - Coordinació millorable entre OTs i ECs.
Millores	
- Caldria evitar els períodes de temps d'absència del servei (entre convocatòries). - Repesar els requeriments d'accés al programa (sobretot informàtics). - Major flexibilitat en els continguts i temps dedicats al Programa. - Atenció més personalitzada al usuari. - Possibilitat que els desplaçament fossin subvencionats. - Tendir cada vegada més a un rol tècnic de seguiment del programa (respecte un de més administratiu). - Major coordinació entre OTs i ECs, i que les primeres tinguin més informació sobre què es fa a les segones. - Realitzar un major seguiment del Programa. - Adaptació del Programa a les característiques territorials.	

Font: Elaboració pròpia

- Pagar el *transport* dels usuaris per desplaçar-se a les ECs.

- Repensar els *requeriments d'accés als programes*, sobretot per algunes demarcacions, especialment els mínims informàtics.

- Adaptació del perfil i criteris d'ingrés i de l'operativa a les *diferències del territori*.

- Major *flexibilitat i atenció més personalitzada*. Reducció de les persones que atén cada tècnic.

3.3. Descripció dels serveis avaluats

A aquesta secció es presenten els resultats de l'explotació de la bases de dades GIA i GALILEU, que ens permet obtenir una visió general del conjunt d'accions d'orientació i acompanyament avaluades, així com del procés en el seu conjunt. La taula 3.3.1 conté la *distribució territorial* de la totalitat dels serveis registrats a la base de dades (independentment de la seva realització), dividits entre les tutories i els tres blocs generals d'accions (considerant també combinacions d'accions), per tal de poder apreciar la magnitud de l'oferta de serveis i el seu desplegament al llarg del territori.

En termes generals, es pot observar com la gran majoria de serveis es concentren a l'àrea metropolitana i a la ciutat de Barcelona, com era d'esperar, atès que, com es veurà a continuació, aquesta zona acull la gran majoria d'usuaris del sistema. S'evidencia una extensa cobertura territorial del programa, atès que s'ofereixen serveis a tots els àmbits territorials de Catalunya, tot i que un cop considerat el detall dels serveis es destaca una certa heterogeneïtat territorial pel que fa els tipus d'accions que s'ofereixen. En primer lloc, es pot veure com, a tot arreu del territori, les Tutories (sobretot inicial i de tancament i, en mesura menor, de seguiment) tenen un pes important en termes del volum de serveis proveïts. Tot i que aquests serveis no representen accions concretes, juguen un paper clau en el procés d'orientació i acompanyament a la inserció atès que no només determinen l'itinerari que els

aturats han de seguir des del començament, sinó que també poden afectar l'efectivitat de les accions i el seguiment del procés per part dels usuaris. En segon lloc, veiem com entre les accions especifiques, les que pertanyen al bloc de Recerca de Feina són de forma evident les més voluminoses, al dirigir-se a la totalitat dels usuaris i no pas a un segment concret determinat pel nivell de formació i pel potencial d'inserció laboral previ. Les accions del bloc Anàlisi d'Ocupabilitat tenen també un pes important en el conjunt d'accions, tot i que significativament menor respecte a les del bloc de Recerca de Feina, mentre que les accions dels blocs Competències Clau per a l'Ocupabilitat i Desenvolupament Competencial representen una fracció més petita del conjunt de serveis; això perquè el primer bloc està dissenyat sobretot per a persones amb un perfil laboral de baixa qualificació mentre que les del segon bloc estan dirigides a persones amb major potencial d'ocupabilitat. Entrant en el detall de les accions, però, es pot veure com no totes s'ofereixen amb la mateixa intensitat a tots els territoris de Catalunya, havent-hi zones on algunes accions concretes no són presents (per exemple, les del bloc Desenvolupament Competencial, que no s'ofereixen als àmbits de les Terres de l'Ebre, a les Comarques Centrals i al Penedès). Aquesta divergència territorial observada en termes de la presència de serveis específics es deu possiblement a diferències en les característiques dels usuaris al llarg del territori, que s'evidenciaran més endavant.

A continuació es mostra la *distribució de tutories i accions entre les diferents Entitats Col·laboradores* que presten serveis dins del programa d'orientació i acompanyament a la inserció (taula 3.3.2). Com es pot veure, existeixen certes diferències respecte a la programació de serveis entre les diferents Entitats Col·laboradores dels diferents blocs. En particular, veiem com les entitats PROBENS i GENTIS no presten serveis dins del bloc 0 (Competències clau per a l'ocupabilitat), a més a més, l'oferta de serveis d'aquest bloc també és limitada a les entitats CCP i EINA. En canvi, JIS, TRIA i en mesura menor FEMAREC i INTERM programen accions del bloc de Competències clau per a l'ocupabilitat amb força intensitat. PROBENS i GENTIS tampoc presten serveis del bloc 1 d'Anàlisi de l'Ocupabilitat; aquest bloc d'accions representa un volum molt baix de serveis programats per les entitats ACEDOC i FEMAREC, mentre que té un pes important per a les entitats JIS i IDFO en especial mesura, però també per a ARED, PIMEC i TRIA. El bloc d'accions més rellevant per al conjunt del sistema (bloc 2, Recerca de Feina) representa l'activitat exclusiva de l'entitat PROBENS i gairebé única

per a CCP. No obstant això, per a algunes entitats com JIS, ARED i IDIOMES el bloc 2, tot representant el que més pes té en el conjunt d'accions programades en termes absoluts, agafa relativament menys importància respecte a accions que pertanyen a altres blocs. Finalment, les accions del bloc 3 (Desenvolupament Competencial) no es programen a les entitats PROBENS, JIS i TRIA i tenen poca rellevància per a les entitats DRECERA, IDFO i INTERM. En canvi, les accions del bloc 3 agafen un pes progressivament major per a les entitats EINA, ARED, IDIOMES i GENTIS.

La taula 3.3.3 mostra la *distribució de serveis (conjunt de tutories i accions) entre les diferents entitats col·laboradores i al llarg del territori de Catalunya*, complementant així la informació que contenen les taules anteriors d'aquest apartat. Així es pot veure com algunes entitats només presten serveis a la ciutat de Barcelona (ACEDOC, JIS, CCP, DRECERA, IDIOMES, CEMF i TRIA) o a la resta de l'àrea metropolitana (PROBENS, EINA, FEMAREC i ARED), mentre que algunes entitats tenen una xarxa de cobertura a diferents punts del territori (ASPID, INTERM, GENTIS, PIMEC i sobretot IDFO, com calia esperar dada la seva naturalesa). Cal destacar també que l'entitat ASPID s'ha especialitzat en prestar serveis als àmbits de Ponent i Alt Pirineu i Aran.

Amb l'objectiu d'obtenir una quantificació de l'oferta real de serveis dins del programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció del 2016, a la taula 3.3.4 s'analitza el *resultat final de les tutories i accions programades*. Això perquè no tots els serveis que apareixen a la base de dades finalment es duen a terme, per manca d'assistència, canvis de dia o de tècnic i cancel·lacions, o bé perquè l'usuari abandona el sistema, sigui perquè s'ha col·locat en una nova feina o bé per altres raons. Aquesta informació resulta clau per després avaluar l'impacte de les accions rebudes en la inserció laboral un cop finalitzat el programa, com es detallarà a continuació. Entre les tutories, cal destacar que un cert nombre de tutories inicials acaben cancel·lades (16,1%), generalment perquè l'usuari surt del sistema sense haver rebut cap acció específica. La taxa de realització de les accions dels diferents blocs és relativament més elevada entre les del bloc 3 (Desenvolupament competencial, amb el 92,3% d'accions realitzades), que en el bloc 0 (Competències clau per a l'ocupabilitat, 87,45%), bloc 2 (Recerca de feina, 86,35%) i bloc 1 (Anàlisi de l'Ocupabilitat, 83,9%). Entrant en el detall de

les accions, es pot veure com en cap cas la taxa de realització és inferior al 80%, excepte en els casos del servei "Autoocupació", amb el 75,86% d'accions realitzades i de "Treball a Europa (accés directe al món laboral)"; de fet, per aquestes dues accions concretes s'observa una tendència a la manca d'assistència més pronunciada que pels altres serveis (què arriba fins a gairebé el 40% en el cas de Treball a Europa). També cal destacar que l'abandonament durant l'itinerari és una situació relativament poc freqüent, tant per col·locació com per altres motius; aquest element s'analitzarà més en detall a la següent secció, on s'exploten les dades a nivell d'usuari.

Un altre element important a analitzar és la *durada real de les tutories i accions* finalment realitzades (és a dir, considerant només les que es duen a terme correctament) atès que, per una banda, la temporització de les accions s'estableix segons normativa (Ordre EMO/228/2015) i, per l'altra, la durada efectiva de les diferents accions finalment determina el volum de treball de les diferents Entitats Col·laboradores. La informació sobre la *durada dels diferents serveis, desglossada per Entitat Col·laboradora*, es reporta a la taula 3.3.5, on es pot veure com les tutories són generalment de 60 minuts (excepte les continuacions de les tutories inicials, que duren en promig 40 minuts); només per a poques entitats la durada mitjana de les tutories de seguiment i de tancament supera els 70 minuts. Respecte a les accions del bloc 0 (Competències clau per a l'ocupabilitat), que tenen una temporització prevista de 2 hores, es pot veure com en promig la durada efectiva és de gairebé 2 hores i 30 minuts (amb excepció de l'acció combinada Identificació de Competències i Ocupacions, que té una durada major). La durada mitjana de les accions del bloc 1 (Anàlisi de l'Ocupabilitat) està al voltant de 2 hores i 30 minuts. Atès que la durada prevista de les accions d'aquest bloc és de 5 hores, això indica que s'observarà una certa tendència a programar dues sessions per a les accions orientades a l'adquisició de competències per a l'ocupabilitat. Tanmateix, cal destacar que per alguna entitat col·laboradora (ACEDOC, ASPID i DRECERA) la durada de les accions d'aquest bloc és inferior a la mitjana total, així que programaran més de dues sessions, mentre que per a altres entitats (CCP, EINA, IDIOMES i CEMF) la durada mitjana s'apropa o arriba als 300 minuts. Dins del bloc 3 (Recerca de Feina) s'observa força més heterogeneïtat a nivell d'Entitat Col·laboradora pel que fa a la durada de les accions realitzades. Atès que la temporització de les accions d'aquest bloc varia entre les 3 i les 10 hores, això suggereix que

les diverses entitats tendeixen a programar un nombre diferent de sessions de les accions que pertanyen al bloc 2. Veiem doncs que les sessions de l'acció "Autoocupació", amb durada total prevista de 3 hores, poden durar entre 60 i 180 minuts, així que els continguts previstos per aquesta acció s'imparteixen en una única sessió de 3 hores o bé diferents sessions de menor durada en funció de l'Entitat Col·laboradora. Les accions "Canals de recerca de feina" i "Eines de recerca de feina", amb una temporització de 4 hores, solen ser impartides en una única sessió, tot i que per algunes entitats (ASPID, DRECERA i especialment ARED) la durada mitjana d'aquestes accions és força més baixa i per tant programaran més sessions d'aquestes. Les accions relacionades amb les Eines Informàtiques tenen una durada mitjana compresa aproximadament entre les 2 hores i 30 minuts i les 5 hores; aquesta elevada heterogeneïtat reflecteix el fet que la temporització prevista per a les accions d'Eines Informàtiques per a la Recerca de Feina és de 10 hores, per tant les diferents entitats tendiran a programar entre 2 i 4 sessions d'aquestes accions. L'acció anomenada "Procés de Selecció", amb temporització de 5 hores, sol tenir una durada mitjana relativament més homogènia entre les diferents entitats (indicant que, en general, es dur a terme una sessió de la mateixa acció), excepte en els casos de les entitats PROBENS, ASPID i DRECERA, per a les quals la durada mitjana d'aquesta acció se situa entre les 2 hores i 30 minuts i les 3 hores aproximadament. L'acció "Treball a Europa (accés directe al món laboral)" té una durada mitjana molt semblant entre les diferents entitats, indicant que aquesta acció sol tenir una única sessió de 3 hores per cobrir tota la seva durada prevista. Finalment, les accions del bloc 3 (Desenvolupament Competencial), tenen una durada prevista de 10 hores i se solen repartir entre dues sessions de 5 hores per a la majoria d'entitats, excepte en els casos d'ACEDOC, ASPID, DRECERA, FEMAREC i CEMF), que tenen sessions de durada inferior.

3.4. Descripció dels usuaris dels serveis

Un cop analitzades les tutories i les accions d'orientació i acompanyament a la inserció en el seu conjunt, es procedeix a estudiar en detall les *característiques dels individus que participen en el programa, així com el seu progrés dins de l'itinerari establert*.

Taula 3.3.1: Distribució territorial dels serveis (accions i tutories)

Bloc/Servei	Total	Barcelona Ciutat	Resta Àmbit Metropolità	Comarques Gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Ponent	Comarques Centrals	Alt Pirineu i Aran	Penedès
TUTORIES	**44,136**	**8,160**	**21,422**	**4,673**	**3,236**	**1,141**	**892**	**1,947**	**421**	**2,244**
Tutoria inicial	20,484	2,947	9,958	2,511	1,644	633	472	987	209	1,123
Tutoria inicial - continuació	713	261	254	28	141	0	13	2	7	7
Tutoria de seguiment	7,475	2,890	3,344	334	363	70	58	202	53	161
Tutoria per canvi de data	3,950	519	1,977	605	205	130	52	218	24	220
Tutoria per canvi de tècnic	228	40	103	26	26	21	0	12	0	0
Tutoria de tancament	11,286	1,503	5,786	1,169	857	287	297	526	128	733
BLOC 0: Competències clau per a l'ocupabilitat	**3,419**	**424**	**2,438**	**159**	**53**	**93**	**88**	**6**	**108**	**50**
Context laboral	863	21	704	60	13	5	26	0	29	5
Identificació de competències de base i transversals	1,268	112	889	81	9	10	54	1	67	45
Identificació de competències i ocupacions	1,288	291	845	18	31	78	8	5	12	0
BLOC 1: Anàlisi de l'Ocupabilitat	**7,030**	**619**	**2,940**	**778**	**974**	**190**	**252**	**560**	**86**	**631**
Interessos i ocupacions	737	88	105	60	401	32	27	16	0	8
Mercat de treball i ocupacions	3,547	477	1,705	347	206	115	106	318	7	266
Motivacions i interessos	2,746	54	1,130	371	367	43	119	226	79	357
BLOC 2: Recerca de Feina	**43,049**	**5,071**	**23,394**	**4,175**	**3,088**	**863**	**1,820**	**1,489**	**625**	**2,524**
Autoocupació	87	12	54	1	15	1	2	2	0	0
Canals de recerca de feina	11,042	1,381	5,690	1,217	904	294	207	474	88	787
Eines de recerca de feina	12,123	1,486	6,262	1,388	939	309	312	492	121	814
Eines informàtiques	5,807	737	3,863	344	34	56	302	125	109	237
Eines informàtiques i canals de recerca de feina	1,743	174	763	57	236	35	392	10	36	40
Eines informàtiques i de recerca de feina	1,465	123	829	43	140	7	198	10	56	59
Procés de selecció	10,310	1,103	5,733	1,023	775	148	389	359	215	565
Treballar a Europa (accés directe al món laboral)	472	55	200	102	45	13	18	17	0	22
BLOC 3: Desenvolupament competencial	**1,507**	**564**	**610**	**12**	**217**	**0**	**54**	**0**	**50**	**0**
Desenvolupament de competències clau	904	293	416	12	85	0	54	0	44	0
Desenvolupament de competències i procés de selecció	603	271	194	0	132	0	0	0	6	0
Total	**99,141**	**14,838**	**50,804**	**9,797**	**7,568**	**2,287**	**3,106**	**4,002**	**1,290**	**5,449**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.3.2: Distribució dels serveis (accions i tutories) entre entitats col·laboradores

Bloc/Servei	ACEDOC	PROBENS	ASPID	JIS	CCP	DRECERA	EINA	FEMAREC	ARED	INTERM	GENTIS	IDIOMES	IDFO	PIMEC	CEMF	TRIA
TUTORIES	**860**	**845**	**896**	**445**	**1,395**	**1,170**	**1,004**	**1,850**	**924**	**6,876**	**706**	**422**	**22,059**	**3,742**	**603**	**339**
Tutoria inicial	376	186	482	196	450	615	524	422	498	2,586	206	251	11,798	1,585	183	126
Tutoria inicial - continuació	0	4	15	0	34	2	46	0	97	29	143	0	39	290	6	8
Tutoria de seguiment	173	470	71	115	434	47	203	1,096	33	2,105	244	7	1,360	732	262	123
Tutoria per canvi de data	61	22	36	24	117	125	41	117	49	464	18	7	2,465	355	30	19
Tutoria per canvi de tècnic	4	0	0	0	0	4	5	19	2	31	0	0	163	0	0	0
Tutoria de tancament	246	163	292	110	360	377	185	196	245	1,661	95	157	6,234	780	122	63
BLOC 0: Competències clau per a l'ocupabilitat	**131**	**0**	**196**	**211**	**16**	**189**	**7**	**150**	**73**	**1,157**	**0**	**101**	**864**	**175**	**38**	**111**
Context laboral	25	0	55	111	6	20	0	0	16	82	0	20	381	91	0	56
Identificació de competències de base i transversals	104	0	121	100	5	76	0	86	25	215	0	81	294	68	38	55
Identificació de competències i ocupacions	2	0	20	0	5	93	7	64	32	860	0	0	189	16	0	0
BLOC 1: Anàlisi de l'Ocupabilitat	**18**	**0**	**117**	**204**	**66**	**109**	**32**	**13**	**219**	**316**	**0**	**99**	**5,138**	**590**	**30**	**79**
Interessos i ocupacions	0	0	0	0	0	5	0	0	36	0	0	12	658	26	0	0
Mercat de treball i ocupacions	17	0	15	137	66	72	23	9	181	218	0	45	2,230	434	30	70
Motivacions i interessos	1	0	102	67	0	32	9	4	2	98	0	42	2,250	130	0	9
BLOC 2: Recerca de Feina	**1,418**	**131**	**1,916**	**556**	**1,806**	**1,851**	**897**	**640**	**890**	**6,050**	**388**	**540**	**22,205**	**2,835**	**531**	**395**
Autoocupació	1	0	0	0	0	1	0	0	1	8	0	0	33	43	0	0
Canals de recerca de feina	318	9	250	159	389	261	222	160	203	1,301	123	166	6,502	737	135	107
Eines de recerca de feina	353	0	379	169	378	366	287	180	321	1,454	62	166	7,009	763	132	104
Eines informàtiques	363	84	395	117	551	568	106	187	0	1,640	22	52	1,356	282	2	82
Eines informàtiques i canals de recerca de feina	16	16	307	0	73	176	0	0	134	72	10	0	674	209	26	30
Eines informàtiques i de recerca de feina	36	13	134	0	129	212	0	0	94	32	10	0	689	3	111	2
Procés de selecció	331	7	448	105	262	254	261	113	131	1,513	156	154	5,654	726	125	70
Treballar a Europa (accés directe al món laboral)	0	2	3	6	24	13	21	0	6	30	5	2	288	72	0	0
BLOC 3: Desenvolupament competencial	**56**	**0**	**104**	**0**	**54**	**10**	**115**	**81**	**219**	**107**	**169**	**177**	**160**	**237**	**18**	**0**
Desenvolupament de competències clau	2	0	98	0	49	7	115	81	39	11	64	105	115	200	18	0
Desenvolupament de competències i procés de selecció	54	0	6	0	5	3	0	0	180	96	105	72	45	37	0	0
TOTAL	**2,483**	**976**	**3,229**	**1,416**	**3,337**	**3,329**	**2,055**	**2,734**	**2,325**	**14,506**	**1,263**	**1,339**	**50,426**	**7,579**	**1,220**	**924**

ACEDOC: Associació Centre d'Iniciatives per al Desenvolupament de l'Ocupació i Millora de les Competències Professionals PROBENS: Associació per a l'Estudi I Promoció Del Benestar Social
ASPID: Associació de Paraplègics I Discapacitats Físics de Lleida JIS: Associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat, Joves Com Tu CCP: Col·lectiu de Cultura Popular DRECERA, SCCL
EINA: Associació de Promoció Ocupacional FEMAREC, SCCL ARED: Fundació Privada ARED INTERM: Fundació Intermedia GENTIS: Fundació Privada Gentis IDIOMES, S.L.
IDFO: Institut per al Desenvolupament de la Formació i l'Ocupació PIMEC: Petita i Mitjana Empresa de Catalunya CEMF: Serveis i Assessorament Cemformacio SL
TRIA: Associació pel Desenvolupament de l'ocupació a Catalunya

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.3.3: Distribució territorial dels serveis (accions i tutories) entre entitats col·laboradores

		Àmbit Territorial								
Entitat Col·laboradora	**Total**	**Barcelona Ciutat**	**Resta Àmbit Metropolità**	**Comarques Gironines**	**Camp de Tarragona**	**Terres de l'Ebre**	**Ponent**	**Comarques Centrals**	**Alt Pirineu i Aran**	**Penedès**
ACEDOC	2,483	2,483	0	0	0	0	0	0	0	0
PROBENS	976	0	976	0	0	0	0	0	0	0
ASPID	3,229	0	0	0	0	0	1,939	0	1,290	0
JIS	1,416	1,416	0	0	0	0	0	0	0	0
CCP	3,337	3,337	0	0	0	0	0	0	0	0
DRECERA	3,329	3,329	0	0	0	0	0	0	0	0
EINA	2,055	0	2,055	0	0	0	0	0	0	0
FEMAREC	2,734	0	2,734	0	0	0	0	0	0	0
ARED	2,325	0	2,325	0	0	0	0	0	0	0
INTERM	14,506	10,757	3,398	351	0	0	0	0	0	0
GENTIS	1,263	0	455	0	808	0	0	0	0	0
IDIOMES	1,339	1,339	0	0	0	0	0	0	0	0
IDFO	50,426	20,780	1,569	9,446	5,726	2,287	1,167	4,002	0	5,449
PIMEC	7,579	5,219	1,326	0	1,034	0	0	0	0	0
CEMF	1,220	1,220	0	0	0	0	0	0	0	0
TRIA	924	924	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**99,141**	**50,804**	**14,838**	**9,797**	**7,568**	**2,287**	**3,106**	**4,002**	**1,290**	**5,449**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.3.4: Distribució dels serveis (accions i tutories) segons resultat final (%)

Bloc/Servei	Acció realitzada	Tutoria inicial cancel·lada	Abandona per col·locació	Abandona per altres motius	Canvi data/tècnic	No assisteix	Total
TUTORIES	**72.51**	**7.47**	**1.17**	**1.37**	**10.22**	**7.25**	**100**
Tutoria inicial	65.59	16.11	0.00	0.02	18.28	0.00	100
Tutoria inicial - continuació	94.66	0	0.70	1.69	1.83	1.12	100
Tutoria de seguiment	82.1	0	4.75	5.27	3.04	4.84	100
Tutoria per canvi de data	67.02	0	1.37	1.70	11.09	18.82	100
Tutoria per canvi de tècnic	84.62	0	0.45	0.45	5.88	8.60	100
Tutoria de tancament	79.01	0	0.89	1.12	0.68	18.3	100
BLOC 0: Competències clau per a l'ocupabilitat	**87.45**	**0**	**2.37**	**2.98**	**0.73**	**6.46**	**100**
Context laboral	84.59	0	1.97	3.48	0.58	9.39	100
Identificació de competències de base i transversals	88.41	0	1.66	2.13	0.79	7.02	100
Identificació de competències i ocupacions	88.43	0	3.34	3.49	0.78	3.96	100
BLOC 1: Anàlisi de l'Ocupabilitat	**83.90**	**0**	**3.19**	**3.3**	**1.19**	**8.42**	**100**
Interessos i ocupacions	80.87	0	4.34	2.85	1.09	10.85	100
Mercat de treball i ocupacions	84.55	0	3.13	2.57	1.78	7.98	100
Motivacions i interessos	83.87	0	2.95	4.37	0.47	8.34	100
BLOC 2: Recerca de Feina	**86.35**	**0**	**2.75**	**2.88**	**1.44**	**6.58**	**100**
Autoocupació	75.86	0	3.45	4.60	1.15	14.94	100
Canals de recerca de feina	86.35	0	3.11	3.16	1.31	6.07	100
Eines de recerca de feina	85.91	0	3.41	3.60	1.23	5.85	100
Eines informàtiques	88.32	0	0.95	1.00	2.22	7.51	100
Eines informàtiques i canals de recerca de feina	87.44	0	2.75	1.84	1.20	6.77	100
Eines informàtiques i de recerca de feina	86.28	0	2.59	2.39	2.25	6.48	100
Procés de selecció	86.81	0	2.74	3.14	1.36	5.96	100
Treballar a Europa (accés directe al món laboral)	60.98	0	0.64	0.21	0.21	37.95	100
BLOC 3: Desenvolupament competencial	**92.30**	**0**	**1.39**	**1.39**	**1.53**	**3.38**	**100**
Desenvolupament de competències clau	91.81	0	1.66	1.44	1.44	3.65	100
Desenvolupament de competències i procés de selecció	93.03	0	1.00	1.33	1.66	2.99	100
TOTAL	**79.70**	**3.33**	**2.22**	**2.49**	**5.31**	**6.96**	**100**

Nota: la informació sobre el resultat final no està disponible per a 37 casos. Addicionalment, es considera que una acció s'ha realitzat si el resultat final és abandonament (per col·locació o altres causes) però existeix informació sobre la durada de l'acció/tutoria.

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.3.5: Durada mitjana dels serveis (accions i tutories) segons entitats col·laboradores (minuts)

Bloc/Servei	Total	ACEDOC	PROBENS	ASPID	JIS	CCP	DRECERA	EINA	FEMAREC	ARED	INTERM	GENTIS	IDIOMES	IDFO	PIMEC	CEMF	TRIA
TUTORIES	**60.6**	**67.84**	**49.72**	**60.36**	**60**	**56.7**	**61.64**	**58.99**	**51.83**	**46.3**	**64.26**	**63.13**	**44.31**	**62.24**	**59.44**	**51.05**	**53.83**
Tutoria inicial	60.82	60.58	63.26	61.04	60	60	60.14	59.64	58.84	59.05	60.02	60.25	34.85	62.12	60.21	60	59.58
Tutoria inicial - continuació	40.53	0	82.5	38.57	0	44.12	45	59.87	0	31.34	62.07	32.52	0	54.71	41.15	27.5	28.75
Tutoria de seguiment	63.16	77.44	62.26	55.35	60	62.51	62.37	57.16	48.2	45.31	69.95	78.87	77.5	65.94	63.44	52.64	54.06
Tutoria per canvi de data	61.73	60	61.11	64.69	60	60	59.15	59.58	58	60	60	60	30	62.84	60.4	60	60
Tutoria per canvi de tècnic	60.32	60	0	0	0	0	60	60	60	60	60	0	0	60.45	0	0	0
Tutoria de tancament	59.69	73.64	72.84	61.34	60	46.19	64.42	59.12	59.09	27.73	64.12	74.84	55.92	61.52	61.4	37.24	44.71
BLOC 0: Competències clau per a l'ocupabilitat	**187.1**	**219.7**	**0**	**150**	**116.6**	**139.3**	**141.5**	**300**	**180**	**185.6**	**249.6**	**0**	**188.1**	**156.2**	**120.3**	**164.4**	**116.1**
Context laboral	145	215.5	0	150	118.5	150	164.1	0	0	120	151.2	0	206.7	152.6	120	0	117.7
Identificació de competències de base i transversals	146.1	222.7	0	150	114.5	150	134.5	0	180	165	135.3	0	183.4	126.8	119.5	164.4	114.5
Identificació de competències i ocupacions	254.4	60	0	150	0	120	142.1	300	180	233.2	290.5	0	0	207.6	124.7	0	0
BLOC 1: Anàlisi de l'Ocupabilitat	**248.6**	**183.2**	**0**	**148.6**	**253.9**	**300**	**137.4**	**286.9**	**244.6**	**236.8**	**193.1**	**0**	**300**	**249.7**	**293.6**	**300**	**229.4**
Interessos i ocupacions	255.2	0	0	0	0	0	60	0	0	234.9	0	0	300	256	281.7	0	0
Mercat de treball i ocupacions	252.8	191.5	0	150	254.6	300	154.4	282.3	246.7	238.9	210.9	0	300	249.4	300.7	300	232.3
Motivacions i interessos	241.4	75	0	148.4	252.7	0	115.7	300	240	85	149.6	0	300	248.2	273.1	0	204
BLOC 2: Recerca de Feina	**231.5**	**207.8**	**184.4**	**150**	**236.7**	**207**	**157.5**	**242.6**	**237.1**	**153.5**	**229.1**	**272.6**	**261.3**	**247.7**	**260.4**	**225.5**	**225.1**
Autoocupació	132.3	60	0	0	0	0	90	0	0	120	180	0	0	76.67	176.8	0	0
Canals de recerca de feina	230.3	224.5	230	150	232.7	240	141.6	223	219	67.93	208.7	274.3	239.6	245.1	240.8	240	232.3
Eines de recerca de feina	219.3	212.9	0	150	233.3	242.9	155.8	195.9	221	70.94	229.9	240	240	228.1	241.3	237.1	237.4
Eines informàtiques	218	176.7	175.9	150.5	229.1	150	163.6	293.2	264.7		203	300	300	289.8	299.1	180	219.8
Eines informàtiques i canals de recerca de feina	217.9	150.9	210	149.7	0	151.3	144	0	0	300	158.6	300	0	261.3	273.6	120	111
Eines informàtiques i de recerca de feina	210.2	182.5	180	149	0	139.8	135.7	0	0	298	140	210	0	263.4	300	157.5	60
Procés de selecció	262.7	221.9	180	149.8	261.4	294.3	191.9	294.8	242.7	240	281.3	285	297.6	264.9	293.8	289.6	260.2
Treballar a Europa (accés directe al món laboral)	165.2	0	180	150	150	180	154.3	160	0	160	172.5	180	180	164.7	164.1	0	0
BLOC 3: Desenvolupament competencial	**263**	**204.1**	**0**	**150**	**0**	**284.2**	**105**	**295.5**	**194.8**	**239.3**	**291.5**	**300**	**300**	**267.8**	**297**	**196**	**0**
Desenvolupament de competències clau	261.9	82.5	0	150	0	300	98.57	295.5	194.8	235.9	300	300	300	278.9	298.8	196	0
Desenvolupament de competències i procés de selecció	264.5	209.3	0	150	0	180	120	0	0	240	290.5	300	300	241.5	287.3	0	0
Total	**162.8**	**160.4**	**67.2**	**127.4**	**165.9**	**148.7**	**125.8**	**164**	**117.3**	**137**	**157.1**	**161.2**	**199.6**	**176.3**	**166.2**	**141.2**	**146.1**

ACEDOC: Associació Centre d'Iniciatives per zl Desenvolupament de l'Ocupació i Millora de les Competències Professionals PROBENS: Associació per a l'Estudi I Promoció Del Benestar Social
ASPID: Associació de Paraplègics I Discapacitats Físics de Lleida JIS: Associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat, Joves Com Tu CCP: Col·lectiu de Cultura Popular DRECERA, SCCL
EINA: Associació de Promoció Ocupacional FEMAREC, SCCL ARED: Fundació Privada ARED INTERM: Fundació Intermedia GENTIS: Fundació Privada Gentis IDIOMES, S.L.
IDFO: Institut per al Desenvolupament de la Formació i l'Ocupació PIMEC: Petita i Mitjana Empresa de Catalunya CEMF: Serveis i Assessorament Cemformacio SL
TRIA: Associació pel Desenvolupament de l'ocupació a Catalunya

Font: Elaboració pròpia

En primer lloc, per donar una *visió general dels usuaris dels serveis*, es presenten les seves característiques principals obtingudes a partir de la informació disponible a les bases de dades, que es mostren a la taula 3.4.1. En termes generals, es pot veure com la distribució de gènere és força equilibrada, tot i que existeixen algunes diferències moderades a nivell territorial. Així doncs, si bé a la ciutat de Barcelona hi ha un percentatge lleugerament major de dones participants (55%), a les comarques Gironines i Centrals el 55% i 54% d'usuaris són homes, respectivament. Respecte a l'edat dels usuaris, es pot veure com n'hi ha relativament menys amb edat compresa entre els 16 i els 25 anys o bé amb més de 55 anys; de fet, gairebé el 60% d'individus té entre 36 i 55 anys d'edat. El percentatge d'individus amb menys de 25 anys és lleugerament menor que respecte al total en el cas de la ciutat de Barcelona i a l'àmbit de Ponent, mentre que arriba al 15% al Camp de Tarragona i a les Terres de l'Ebre i fins i tot se situa al 20% en el cas de l'Alt Pirineu i la Vall d'Aran. En canvi, en aquest últim àmbit territorial i al de Ponent la fracció d'individus amb més de 55 anys és molt reduïda (entre 3% i 4% respectivament). La distribució del nivell educatiu completat pels usuaris indica clarament que el programa d'Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció avaluat va acabar captant sobretot individus amb un nivell de formació baix, atès que el 43,5% dels usuaris no té estudis o va completar només la instrucció primària i aproximadament el 27% té estudis secundaris obligatoris. D'altra banda, només aproximadament el 5% d'usuaris disposa d'una titulació en formació professional de grau superior o d'estudis universitaris, mentre que menys del 2% té estudis de màster o doctorat. Considerant les diferents zones del territori de Catalunya, es veu com els usuaris dels centres que se situen a la Ciutat de Barcelona tenen estudis més elevats que a altres àrees, com calia esperar, però això no passa a la resta de l'Àmbit Metropolità. A les comarques Gironines s'observa una fracció relativament major d'individus sense estudis o amb educació primària (que representen el 50% dels usuaris), però també un percentatge força elevat d'individus amb estudis de màster o doctorat que participen en el programa (4.5%). Al Camp de Tarragona es veu com el percentatge d'individus sense estudis és menor que pel total de Catalunya, però en canvi dins d'aquest àmbit territorial hi ha un nombre major d'usuaris que tan sols va completar l'educació secundària obligatòria. Finalment, també s'observa que a les Comarques Centrals, a l'Alt Pirineu i a la Vall d'Aran i, encara més, a l'Àmbit de Ponent, la fracció d'usuaris sense estudis o amb educació primària és major respecte al

total. Finalment, es considera també la informació procedent del Qüestionari Q que es dur a terme en el moment d'entrar al sistema, que ens proporciona una informació addicional (respecte a les anteriors variables) sobre el potencial d'ocupabilitat i el perfil previ dels usuaris del sistema. Com es pot veure, lleugerament més de la meitat dels usuaris té un perfil C (21,45%, persona amb un itinerari previst de mig o llarg termini, per dèficits en un dels factors estructurals o competencials) o D (33,37%, persona amb un itinerari previst de llarg termini, ja que es dirigeix a un mercat de treball crític o no té una ocupació definida), que representen el "*target*" principal del programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció de 2016, fet que coincideix amb l'evidència d'un baix nivell educatiu dels usuaris. D'altra banda, el 16% d'usuaris té el perfil més avantatjat (A, persona que es dirigeix a un mercat laboral favorable) i gairebé el 4% té un perfil B (persona que es dirigeix a un mercat laboral inestable). Tanmateix, també cal remarcar la presència d'un nombre substancial d'usuaris amb un perfil Z del Qüestionari Q (16%, persona amb definició d'objectius professionals, sense cap de prioritari) i la manca d'informació sobre el resultat del Qüestionari Q pel 8,8% d'individus que entren al sistema sense que se'ls faci el qüestionari (per exemple, perquè entren directament al programa "Treball a Europa (accés directe al món laboral)"). Considerant la informació desglossada a nivell territorial es pot apreciar com, d'acord amb l'evidència obtinguda respecte al nivell d'instrucció completada, a la ciutat de Barcelona hi ha un percentatge major d'usuaris amb el perfil més favorable (A). A més a més, la fracció d'individus amb perfil A és extremadament baixa a les àrees de l'Alt Pirineu i Aran així com al Penedès, on també s'observa una major presència d'usuaris amb un perfil D (juntament amb les Comarques Gironines).

A la taula 3.4.2 es mostra la *distribució d'usuaris al llarg del territori entre les diferents Entitats Col·laboradores,* complementant així la informació continguda en la taula 3.3.3 que fa referència als serveis (tutories i accions). Com es pot veure, més de la meitat dels usuaris se situa al conjunt de l'Àmbit Metropolità, amb el 14% a la mateixa ciutat de Barcelona on es reparteixen entre les 8 entitats que hi presten servei. A la resta de l'Àmbit Metropolità destaca el volum d'usuaris que reben serveis a l'entitat IDFO, tot i que INTERM i PIMEC també tenen un nombre elevat d'usuaris en termes relatius i absoluts. L'entitat IDFO també juga un paper

fonamental en acollir usuaris a les Comarques Gironines i al Camp de Tarragona, on però també hi operen altres entitats de menor dimensió.

Per acabar de caracteritzar els usuaris del programa, també s'ha creuat la informació de les bases de dades GIA i GALILEU amb la informació referent a la recepció de serveis per part del SOC abans del 2016. Com es mostra a la taula 3.4.3, que *desglossa la informació per àmbit territorial*, gairebé el 70% dels participants al programa van rebre de mitjana quatre serveis abans del 2016 i porten poc més de dos anys dins del sistema. També s'observa una forta heterogeneïtat, atès que el nombre màxim de serveis rebuts prèviament i d'anys al sistema és força elevat.

Un cop descrits els usuaris en termes de les seves característiques principals i de la seva distribució entre Entitats Col·laboradores en els diferents punts del territori, es pot procedir a analitzar l'evolució de l'itinerari d'orientació i acompanyament a la inserció en més detall. A la taula 3.4.4 es mostra *l'ordre de programació dels diferents serveis (tutories i accions),* que es pot calcular a partir de la informació sobre la data (i l'hora, si escau) de les diferents sessions rebudes, sense tenir en compte si el servei s'ha realitzat correctament o no. Addicionalment, a la última columna hi apareix el nombre d'individus per als quals una determinada tutoria/acció es programa almenys una vegada. Com es pot apreciar, gairebé la totalitat d'usuaris fa la tutoria inicial com primer servei; l'excepció més remarcable són els usuaris que accedeixen de manera immediata al programa "Treball a Europa", sense fer la tutoria inicial. Deixant de banda les tutories, es pot apreciar que els individus per als quals es programen accions del bloc 0 (Competències clau per a l'Ocupabilitat), les sessions corresponents solen repartir-se de forma relativament homogènia entre la segona i sisena del total de sessions que apareixen a la base de dades per a cada usuari; l'excepció és l'acció "Identificació de competències i ocupacions", que en canvi apareix com a segona acció pel 50% d'usuaris que la fan almenys una vegada. Les accions del bloc 1 (Anàlisi de l'Ocupabilitat) també es reparteixen de manera uniforme entre la segona i la cinquena sessió, sent poc habitual que un usuari rebi accions d'aquest bloc més enllà durant l'itinerari. Dins del bloc 2 (Recerca de Feina) s'observa més variabilitat pel que fa a l'ordre de programació de les diferents accions, que possiblement respon a les diferències en els cursos que formen part d'aquest bloc i els

perfils d'usuaris als quals s'adrecen. Si bé els individus que reben les accions "Canals de Recerca de Feina", "Eines de Recerca de Feina" i "Procés de Selecció" tendeixen a rebre aquestes formacions entre la segona i la cinquena posició (així com els pocs usuaris dels tallers "d'Autoocupació"), les accions relacionades amb les "Eines Informàtiques" es reparteixen de manera més extensa al llarg de tot l'itinerari; de fet, hi ha una fracció rellevant d'individus que reben almenys una vegada "Eines Informàtiques" o l'acció combinada "Eines Informàtiques i Canals de Recerca de Feina" que ho fan després de la desena acció. Aquesta evidència indica que, per una banda, aquest tipus d'accions té una temporització prevista més llarga i per això es reparteix entre diferents sessions dins de l'itinerari i, per l'altra, que es dirigeix a individus que solen tenir un itinerari més llarg en termes de nombre de serveis rebuts. Finalment, les accions del bloc 3 (Desenvolupament Competencial) difícilment es programen com a segona sessió, sinó que més freqüentment després d'haver d'alguna altra acció de blocs diferents.

Successivament, es considera la *mitjana de tutories i accions programades i realitzades per als usuaris del programa*, en funció de les seves característiques principals, de l'Entitat Col·laboradora que els presta servei i de la seva localització geogràfica (taules 3.4.5a i 3.4.5b). De mitjana els usuaris programen 2,2 tutories, però només 1,6 es duen a terme correctament. No es detecten diferències remarcables pel que fa a les característiques individuals excepte pel cas de l'edat, atès que els individus més joves tendeixen a programar menys tutories, però la ràtio de realització és clarament més baixa pel grup d'edat compresa entre 16 i 25 anys. Sí que, en canvi, s'observen diferències respecte a l'Entitat Col·laboradora, ja que n'hi ha algunes (sobretot PROBENS, FEMAREC i GENTIS) que tendeixen a dur a terme un nombre major de tutories pels seus usuaris, relativament a la mitjana global. També hi ha alguna diferència al llarg del territori, deguda al fet que a la ciutat de Barcelona el nombre de tutories és major que a la resta del territori en mitjana, mentre que la mitjana de tutories és inferior respecte a la total a les Comarques Gironines, a les Terres de l'Ebre i, en termes de tutories realitzades, a les Comarques Centrals. De cara a les accions, en termes generals es programen 2,7 accions i es duen a terme 2,3 de mitjana. També es veu com els individus més grans solen tenir un nombre d'accions més elevat, tot i que les diferències en termes de taxa de realització són menys pronunciades que pel que feia a les tutories. No es troben diferències importants en el nombre d'accions (programades i rebudes) en funció del nivell educatiu, excepte un menor

nombre d'accions pels pocs usuaris amb estudis de màster o doctorat. De cara a les Entitats Col·laboradores, es veu com algunes programen i realitzen un nombre d'accions per individu significativament més elevat que la mitjana (especialment ASPID i JIS), mentre que altres tendeixen a dur a terme relativament poques accions pels seus usuaris (per exemple, EINA i, sobretot, PROBENS). A nivell territorial es pot apreciar que la mitjana d'accions està lleugerament per sota de la global a l'Àmbit de Ponent i a les Comarques Gironines, mentre la mitjana d'accions és superior a 4 en els casos de les Terres de l'Ebre i a l'Alt Pirineu i Vall d'Aran.

També resulta rellevant analitzar si usuaris amb determinades característiques tenen una *predisposició major o menor a dur a terme un determinat servei*; és per aquest motiu que a les taules 3.4.6a, 3.4.6b i 3.4.6c es presenten les distribucions de les variables individuals, de l'Entitat Col·laboradora i de la localització territorial per als usuaris que realitzen correctament una determinada tutoria o acció. Focalitzant-se en les accions que formen part del programa, la taula 3.4.6b ens indica que entre els individus que realitzen les accions del bloc 0 (Competències clau per a l'ocupabilitat), excepte "Context Laboral", i en mesura menor del bloc 1 (Anàlisi de l'Ocupabilitat), s'observa una major proporció de dones que respecte a la totalitat d'usuari. Respecte al nivell educatiu, s'observen relativament menys individus sense estudis o amb educació primària entre els que fan les accions "Identificació de competències base i transversals" (bloc 0) i "Interessos i Ocupacions" (bloc 1), però si bé en el primer cas la fracció d'individus amb estudis universitaris augmenta notablement respecte al total dels usuaris, en el segon cas s'observa una major incidència de casos amb estudis secundaris obligatoris. Pel que fa al resultat del Qüestionari Q, s'observa una proporció d'individus amb perfil A lleugerament major que pel conjunt d'usuari entre els que duen a terme l'acció "Identificació de competències i ocupacions" del bloc 0, així com una menor proporció d'individus amb perfil D. En canvi, els individus amb perfil A estan lleugerament infra-representats entre els usuaris que duen a terme l'acció "Motivació i Interessos" del bloc 1. La taula successiva (3.4.6c) revela que hi ha una proporció més elevada de dones entre els usuaris que duen a terme algunes accions del bloc 2 (Recerca de Feina), és a dir, "Eines de recerca de feina", "Canals de Recerca de Feina", "Eines Informàtiques i de Recerca de Feina", "Procés de Selecció" i en particular mesura les dues accions del bloc 3 (Desenvolupament Competencial), on el percentatge de dones és força més elevat respecte al total d'usuari. Considerant el nivell

educatiu, es veu com l'acció del bloc 2 "Autoocupació" es dirigeix relativament menys cap a individus sense estudis i més a individus amb educació secundària post-obligatòria. En canvi, l'acció "Eines Informàtiques" acull una fracció major d'individus sense estudis o amb educació primària, més que no pas usuaris amb formació superior. A més a més, els usuaris que duen a terme l'acció "Treball a Europa (accés directe al món laboral)" tenen més tendència a posseir estudis universitaris o superiors, així com s'observa per a les accions del bloc 3, tot i que en mesura clarament menor. Finalment, l'evidència obtinguda respecte al Qüestionari Q està en línia amb la que fa referència al nivell educatiu, atès que els individus que fan els tallers "Autoocupació", "Treball a Europa" són amb més freqüència de perfil A o B més que no pas de perfil C o D, mentre de cara a les accions del bloc 3 s'observa una fracció lleugerament més elevada d'individus amb perfil A (i B en menor mesura) i més reduïda de perfil D que respecte a la totalitat dels usuaris, però no hi ha gaires diferències respecte a la presència d'individus de perfil C entre els usuaris que fan aquestes accions. En canvi, s'observa una major presència d'individus amb perfil A entre els que fan l'acció "Eines Informàtiques", que seran individus amb possiblement un nivell educatiu no gaire elevat, però que tenen un bon potencial d'inserció gràcies a la seva experiència laboral prèvia o altres característiques que en determinen l'ocupabilitat més enllà del nivell educatiu.

L'explotació de la informació sobre la durada real de les tutories i accions realitzades a nivell individual ens permet complementar l'evidència presentada en les taules anteriors respecte al grau d'exposició als diferents serveis oferts en el programa, així com la informació sobre la durada mitjana dels serveis segons entitats col·laboradores de la taula 3.3.5 de l'apartat anterior. Aleshores, a les taules 3.4.7a, 3.4.7b i 3.4.7c es presenta *la durada total dels diferents serveis (tutories i accions) realitzats per als usuaris del sistema*. Com es pot veure a la taula 3.4.7a, la durada total de les diferents tutories rebudes està al voltant de les 60 hores, excepte per a la continuació de la tutoria inicial (de durada més curta) i de les tutories de seguiment. Això ens confirma que les tutories es solen fer en sessions úniques de 60 minuts (i de 40 minuts en el cas de continuació de les tutories inicials), mentre que la tutoria de seguiment es tendeix a fer més d'un cop, per una exposició total de 108,5 minuts de mitjana. En quant al bloc 0 (Competències clau per a l'ocupabilitat), la durada total de les dues accions que en formen part és lleugerament superior a les 2 hores previstes, atès que es situa al voltant del 140-150

minuts, mentre que l'acció combinada "Identificació de competències i ocupacions" te una durada total superior a les 4 hores. No es detecten diferències destacables respecte a les característiques individuals. En canvi, els usuaris tendeixen a tenir un total d'hores d'exposició a les accions del bloc 1 (Anàlisi de l'Ocupabilitat) realitzades inferior a les 5 hores de temporització previstes, ja que la mitjana d'hores rebudes és d'aproximadament 250 minuts. Això possiblement es deu al fet que les accions d'aquest bloc en alguns casos es combinen amb accions d'altres blocs (o dins del mateix bloc). Fent referència a les accions del bloc 2 (Recerca de Feina), veiem com la mitjana de durada total de l'acció "Autoocupació" és inferior a les 3 hores previstes, i varia en funció d'algunes característiques individuals, tot i que es difícil valorar-ne la rellevància a causa del nombre reduït d'usuaris que duen a terme aquesta acció almenys una vegada (66). Tot i ser lleugerament inferior, la durada total de les sessions rebudes per a les accions "Canals de recerca de feina", "Eines de recerca de feina" i "Treball a Europa (accés directe al món laboral)" s'apropa bastant a la temporització prevista (4 hores per a les primeres dues i 3 per a la tercera) i tampoc grans diferències en termes de característiques individuals, amb excepció de la durada total inferior de l'acció "Eines de recerca de feina" per als individus amb estudis superiors. En canvi, els usuaris tendeixen a rebre més hores de formació en l'acció "Procés de selecció" de les 4 hores de temporització definides per normativa. Finalment, les accions del bloc 3 (Desenvolupament competencial) tenen una durada total de prop més de 5 hores, respecte a les 10 previstes, tot i que cal tenir en compte que aquesta acció es pot dur a terme en combinació amb l'acció "Procés de selecció".

Amb l'objectiu de *segmentar els participants* al programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció avaluades en aquest informe, s'ha procedit a generar quatre grups *en funció del grau de realització de les diferents accions al llarg de l'itinerari establert*. Els quatre grups es defineixen de la següent manera:

- totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades

- alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades

- cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades

- només tutoria inicial

D'aquesta forma, podem considerar que els individus del primer grup hagin finalitzat tot el procés, els del segon grup ho han fet de forma parcial, mentre que els últims dos grups no han rebut cap acció especifica; els del tercer grup només han fet la tutoria inicial i alguna altra tutoria (de seguiment, canvis o tancament), mentre que el quart grup només va fer la tutoria inicial, per després abandonar el programa.

D'entrada, s'ha creuat aquesta variable amb un indicador que reflecteix si l'usuari ha abandonat en algun moment l'itinerari, sigui per col·locació en una nova feina o per altres motius; és a dir, aquest indicador captura els usuaris per als quals en almenys un servei registrat a la base de dades el resultat final "abandonament per col·locació" o "abandonament per altres motius", respectivament. La taula de contingència que s'obté amb aquest encreuament és la 3.4.8 i ens indica que només el 50% dels usuaris dur a terme totes les accions programades, mentre que més del 35% finalment no rep cap acció concreta (amb gairebé el 16% d'individus que només fa la tutoria inicial i després surt del sistema). A més a més, poc més del 20% d'usuaris totals abandona el procés durant l'itinerari, sigui per col·locació o per altres raons. No obstant això, com calia esperar, l'abandonament és més freqüent entre els individus que duen a terme només algunes tutories o bé entre els que realitzen alguna acció correctament però no totes les programades.

Per tal d'entendre si hi ha *diferències en termes de característiques dels usuaris, de les Entitats Col·laboradores on reben els serveis i de la seva localització territorial*, a les taules 3.4.9a i 3.4.9b es mostra la distribució d'aquestes variables *segons els quatre perfils delineats anteriorment*, i pel conjunt d'usuaris per facilitar la comparació. En primer lloc, s'observa que els homes estan més representats entre els que no duen a terme cap acció, mentre que les dones són més presents entre els que finalitzen el procés o realitzen part de les accions previstes respecte al total dels usuaris. La propensió a realitzar les accions del programa incrementa clarament amb l'edat, atès que els individus més joves tenen més tendència a no

realitzar accions mentre que els més grans tendeixen a dur a terme totes les accions amb més freqüència. També s'observa una certa relació amb el nivell educatiu, atès que els individus amb estudis més elevats estan lleugerament més representats entre els que finalitzen totes les accions; en canvi, els usuaris sense estudis o amb educació primària fan només part de les accions o cap amb més incidència que el conjunt de la mostra, però les diferències són menys pronunciades respecte a aquesta variable. El perfil de realització de les accions també sembla estar relacionat (tot i que de forma dèbil) amb el resultat del Qüestionari Q, atès que els individus amb el perfil més favorable (A) estan més representats entre els que finalitzen totes les accions i menys entre els que no en duen a terme cap, mentre que s'observa el contrari pels individus amb perfil D (l'evidència relativa als perfils B i C és menys concloent). Respecte a les Entitats Col·laboradores, no es detecta cap relació remarcable, excepte una representació lleugerament major dels usuaris que reben els serveis a l'entitat INTERMEDIA entre els que finalitzen totes les accions respecte al conjunt de participants, mentre que els usuaris de l'entitat IDFO solen ser relativament més presents en els grups dels que no duen a terme cap acció especifica. Tampoc s'evidencia cap patró territorial respecte als perfils de realització de l'itinerari d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció.

Taula 3.4.1: Característiques dels usuaris

Característiques de l'usuari		Total	Total %	Barcelona Ciutat %	Resta Àmbit Metropolità %	Comarques Gironines %	Camp de Tarragona %	Terres de l'Ebre %	Ponent %	Comarques Centrals %	Alt Pirineu i Aran %	Penedès %
Gènere	Dona	10,172	49.60	54.62	49.79	44.89	48.97	52.08	50.21	45.93	51.23	47.69
	Home	10,336	50.40	45.38	50.00	55.11	51.03	47.92	49.79	54.07	48.77	52.31
Edat	16-25	2,246	10.95	8.74	11.00	9.04	15.27	15.22	8.71	10.59	20.20	10.05
	26-35	4,123	20.10	19.71	18.00	23.01	21.76	25.800	26.76	22.20	22.66	21.26
	36-45	6,132	29.90	30.56	29.38	28.81	29.76	29.97	32.99	31.87	26.11	33.10
	46-55	5,891	28.73	28.96	31.00	29.32	22.85	19.39	28.42	26.58	27.09	27.05
	més de 55	2,116	10.32	12.03	10.81	9.82	10.36	9.62	3.11	8.76	3.94	8.54
Nivell educatiu	Sense estudis, primària	8,942	43.60	34.94	43.67	50.00	37.27	43.59	59.96	52.04	53.20	43.68
	Educació secundària	5,521	26.92	20.50	27.53	27.00	35.58	25.96	22.82	23.73	29.06	30.78
	Batxiller	1,731	8.44	13.80	8.19	6.34	7.45	8.97	3.94	6.92	4.43	6.49
	FP grau mitjà	1,823	8.89	9.01	9.63	6.50	8.55	8.81	6.64	7.84	6.90	10.23
	FP grau superior	1,091	5.32	7.61	5.39	2.82	5.82	6.25	2.90	5.30	2.96	4.63
	Estudis universitaris	1,027	5.01	11.66	4.38	2.82	4.00	4.17	2.70	3.46	1.97	2.94
	Postgrau/màster/doctorat	373	1.82	2.48	1.21	4.50	1.33	2.24	1.04	0.71	1.48	1.25
Qüestionari Q	A	3,294	16.06	20.56	17.71	13.11	11.15	17.79	12.45	17.21	2.45	5.69
	B	795	3.88	5.27	4.58	2.50	2.12	4.97	2.28	2.95	0.49	1.16
	C	4,400	21.45	21.72	21.22	19.33	22.61	23.40	26.56	18.13	23.53	25.18
	D	6,843	33.37	22.71	29.23	47.05	38.79	35.74	39.21	35.23	53.43	49.73
	E	19	0.09	0.07	0.07	0.08	0.12	0.16	0.00	0.41	0.00	0.09
	R	67	0.33	0.34	0.30	0.63	0.06	0.32	0.21	0.71	0.00	0.00
	Z	3,282	16.00	17.10	16.96	11.74	19.58	12.5	12.03	15.99	11.76	13.52
	Q no disp.	1,809	8.82	12.24	9.92	5.56	5.58	5.13	7.26	9.37	8.33	4.63
Observacions		**20,509**		**2,942**	**9,946**	**2,555**	**1,650**	**624**	**482**	**982**	**204**	**1,124**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.2: Distribució usuaris per entitat col·laboradora

Entitat Col·laboradora	Total	Àmbit territorial								
		Barcelona Ciutat	Resta Àmbit Metropolità	Comarques Gironines	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Ponent	Comarques Centrals	Alt Pirineu i Aran	Penedès
ACEDOC	372	0	372	0	0	0	0	0	0	0
PROBENS	187	187	0	0	0	0	0	0	0	0
ASPID	473	0	0	0	0	0	269	0	204	0
JIS	200	0	200	0	0	0	0	0	0	0
CCP	467	0	467	0	0	0	0	0	0	0
DRECERA	610	0	610	0	0	0	0	0	0	0
EINA	534	534	0	0	0	0	0	0	0	0
FEMAREC	414	414	0	0	0	0	0	0	0	0
ARED	494	494	0	0	0	0	0	0	0	0
INTERM	2,562	578	1,915	69	0	0	0	0	0	0
GENTIS	210	105	0	0	105	0	0	0	0	0
IDIOMES	245	0	245	0	0	0	0	0	0	0
IDFO	11,838	350	4,791	2,486	1,268	624	213	982	0	1,124
PIMEC	1,598	280	1,041	0	277	0	0	0	0	0
CEMF	181	0	181	0	0	0	0	0	0	0
TRIA	124	0	124	0	0	0	0	0	0	0
Total	**20,509**	**2,942**	**9,946**	**2,555**	**1,650**	**624**	**482**	**982**	**204**	**1,124**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.3: Serveis previs al 2016 segons àmbit territorial

		Nombre serveis previs			Anys dins del sistema		
	Observacions	**mitjana**	**max**	**min**	**mitjana**	**max**	**min**
Barcelona Ciutat	1,881	3.97	29	1	2.06	8	1
Resta Àmbit Metropolità	6,835	4.08	34	1	2.12	8	1
Comarques Gironines	1,879	4.49	38	1	2.34	8	1
Camp de Tarragona	1,109	3.93	37	1	1.96	8	1
Terres de l'Ebre	462	4.47	21	1	2.24	7	1
Ponent	391	4.48	22	1	2.29	7	1
Comarques Centrals	688	4.07	31	1	2.09	7	1
Alt Pirineu i Aran	154	5.22	53	1	2.47	8	1
Penedès	748	4.31	27	1	2.15	8	1
Total	**14,147**	**4.16**	**53**	**1**	**2.14**	**8**	**1**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.4: Ordre de realització dels diferents serveis (tutories i accions)

	Ordre en que s'efectua el servei											
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11 o més**	**Tutoria/acció programada**
TUTORIES												
Tutoria inicial	19,892	472	70	27	14	6	2	0	1	0	0	20126
Tutoria inicial - continuació	2	578	107	18	7	0	0	1	0	0	0	697
Tutoria de seguiment	2	711	873	825	1,059	928	821	622	461	326	847	4267
Tutoria per canvi de data	156	3,252	445	76	16	3	1	0	0	0	1	3486
Tutoria per canvi de tècnic	47	174	5	1	1	0	0	0	0	0	0	226
Tutoria de tancament	1	296	594	1,078	2,113	2,254	1,649	1,161	871	504	765	11114
BLOC 0: Competències clau per a l'ocupabilitat												
Context laboral	0	206	140	132	141	104	69	28	29	8	6	838
Identificació de competències de base i transversals	0	254	293	179	153	166	108	68	18	16	13	1241
Identificació de competències i ocupacions	0	726	238	139	79	44	24	18	11	4	5	1268
BLOC 1: Anàlisi de l'Ocupabilitat												
Interessos i ocupacions	0	214	144	129	155	58	18	7	10	2	0	711
Mercat de treball i ocupacions	1	843	833	671	508	342	173	100	36	20	20	3393
Motivacions i interessos	1	813	631	468	337	230	114	70	39	18	25	2611
BLOC 2: Recerca de Feina												
Autoocupació	0	13	12	23	12	10	7	8	1	1	0	81
Canals de recerca de feina	3	2,313	3,323	2,597	1,428	719	324	176	71	31	57	10419
Eines de recerca de feina	7	3,981	3,668	2,188	1,188	566	273	124	58	35	35	11270
Eines informàtiques	0	406	566	643	858	956	889	597	329	173	390	2320
Eines informàtiques i canals de recerca de feina	0	231	214	282	236	208	167	120	86	49	150	1273
Eines informàtiques i de recerca de feina	0	157	243	205	197	196	135	103	89	54	86	1117
Procés de selecció	2	1,243	2,095	2,828	1,999	1,083	495	269	127	75	94	9499
Treballar a Europa (accés directe al món laboral)	394	22	18	11	10	5	6	3	1	2	0	468
BLOC 3: Desenvolupament competencial												
Desenvolupament de competències clau	1	44	102	139	157	152	112	66	47	27	57	700
Desenvolupament de competències i procés de selecció	0	19	59	156	160	86	64	37	7	4	11	577
Total	**20,509**	**16,968**	**14,673**	**12,815**	**10,828**	**8,116**	**5,451**	**3,578**	**2,292**	**1,349**	**2562**	

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.5a: Mitjana tutories i accions programades i realitzades

Característiques de l'usuari		Tutories	Tutories Realitzades	Accions	Accions Realitzades
Gènere	Dona	2.2	1.6	2.8	2.4
	Home	2.1	1.5	2.6	2.2
Edat	16-25	1.8	1.0	1.8	1.3
	26-35	2.1	1.3	2.2	1.8
	36-45	2.2	1.6	2.7	2.3
	46-55	2.3	1.8	3.2	2.9
	més de 55	2.3	1.8	3.1	2.8
Nivell educatiu	Sense estudis, primària	2.1	1.5	2.7	2.3
	Educació secundària	2.1	1.6	2.8	2.4
	Batxiller	2.2	1.6	2.6	2.3
	FP grau mitjà	2.2	1.7	2.8	2.4
	FP grau superior	2.2	1.7	2.7	2.4
	Estudis universitaris	2.2	1.7	2.4	2.1
	Postgrau/màster/doctorat	2.0	1.4	1.8	1.6
Qüestionari Q	A	2.3	1.7	2.9	2.5
	B	2.2	1.7	2.9	2.6
	C	2.1	1.6	2.6	2.3
	D	2.0	1.4	2.6	2.2
	E	2.1	1.4	3.0	2.6
	R	1.7	1.1	2.0	1.7
	Z	2.2	1.6	2.7	2.4
Total		**2.2**	**1.6**	**2.7**	**2.3**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.5b: Mitjana tutories i accions programades i realitzades

Característiques de l'usuari		Tutories	Tutories Realitzades	Accions	Accions Realitzades
Entitat Col·laboradora	ACEDOC	2.3	1.7	4.3	3.3
	PROBENS	4.5	3.7	0.7	0.6
	ASPID	1.9	1.6	4.9	4.8
	JIS	2.2	2.0	4.9	4.5
	CCP	3.0	2.4	4.2	3.6
	DRECERA	1.9	1.3	3.5	2.9
	EINA	1.9	1.4	2.0	1.7
	FEMAREC	4.5	3.5	2.1	2.1
	ARED	1.9	1.3	2.8	2.7
	INTERMEDIA	2.7	2.2	3.0	2.7
	GENTIS	3.4	3.2	2.7	2.6
	IDIOMES	1.7	1.5	3.7	3.5
	IDFO	1.9	1.2	2.4	2.0
	PIMEC	2.3	1.8	2.4	2.0
	CEMFORMACIO	3.3	2.8	3.4	2.9
	TRIA	2.7	2.2	4.7	3.5
Àmbit Territorial	Barcelona Ciutat	2.8	2.1	2.3	2.1
	Resta Àmbit Metropolità	2.2	1.6	3.0	2.5
	Comarques Gironines	1.8	1.1	2.0	1.6
	Camp de Tarragona	2.0	1.6	2.6	2.2
	Terres de l'Ebre	1.8	1.1	1.8	1.3
	Ponent	1.9	1.5	4.6	4.1
	Comarques Centrals	2.0	1.2	2.1	1.9
	Alt Pirineu i Aran	2.1	1.7	4.3	4.1
	Penedès	2.0	1.5	2.8	2.4
Total		2.2	1.6	2.7	2.3

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.6a: Característiques dels usuaris segons tutories realitzades (%)

Característiques de l'usuari		Tutoria inicial	Tutoria inicial - continuació	Tutoria de seguiment	Tutoria per canvi de data	Tutoria per canvi de tècnic	Tutoria de tancament
Gènere	Dona	49.74	56.32	53.37	54.91	55.08	51.84
	Home	50.26	43.68	46.63	45.09	44.92	48.16
Edat	16-25	8.03	7.13	6.00	11.34	7.49	5.89
	26-35	17.33	15.30	15.66	23.58	26.20	16.35
	36-45	30.37	30.46	30.36	30.31	27.81	30.07
	46-55	32.15	36.55	35.86	26.46	29.41	34.52
	més de 55	12.12	10.55	12.12	8.31	9.09	13.17
nivell educatiu	sense estudis, primària	43.11	35.66	42.51	43.61	39.04	40.81
	educació secundària	26.75	22.73	25.06	27.85	33.69	27.93
	batxiller	8.60	10.55	9.29	8.96	6.95	8.61
	FP grau mitjà	9.14	11.29	9.57	9.18	8.02	9.77
	FP grau superior	5.74	7.28	5.64	4.76	3.74	6.00
	estudis universitaris	4.99	11.00	5.98	4.50	6.95	5.34
	postgrau/màster/doctorat	1.67	1.49	1.96	1.13	1.60	1.54
Qüestionari Q	A	16.59	22.14	20.06	14.93	17.11	17.05
	B	4.11	4.46	4.63	3.55	4.28	4.28
	C	21.88	21.69	20.09	22.64	23.53	22.49
	D	32.20	21.69	27.27	32.80	31.02	30.52
	E	0.09	0.15	0.06	0.11		0.09
	R	0.27	0.45	0.14	0.23		0.24
	Z	16.18	18.57	17.40	16.70	14.97	16.47
	Q no disp.	8.67	10.85	10.35	9.03	9.09	8.87
Observacions		**13421**	**673**	**3564**	**2646**	**187**	**8897**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.6b: Característiques dels usuaris segons accions del Bloc 0
(Competències clau per a l'ocupabilitat) i del Bloc 1 (Anàlisi de l'Ocupabilitat) realitzades. (%)

		Bloc 0: Competències clau per a l'ocupabilitat			Bloc 1: Anàlisi de l'Ocupabilitat		
Característiques de l'usuari		**Context laboral**	**Identificació de competències de base i transversals**	**Identificació de competències i ocupacions**	**Interessos i ocupacions**	**Mercat de treball i ocupacions**	**Motivacions i interessos**
Gènere	Dona	49.74	56.32	53.37	52.69	52.35	51.48
	Home	50.26	43.68	46.63	47.31	47.65	48.52
Edat	16-25	8.03	7.13	6.00	8.08	6.15	8.26
	26-35	17.33	15.30	15.66	20.03	16.50	17.50
	36-45	30.37	30.46	30.36	29.63	29.67	30.05
	46-55	32.15	36.55	35.86	29.29	35.79	33.67
	més de 55	12.12	10.55	12.12	12.96	11.90	10.52
nivell educatiu	sense estudis, primària	43.11	35.66	42.51	38.05	41.94	43.31
	educació secundària	26.75	22.73	25.06	35.19	26.85	29.34
	batxiller	8.60	10.55	9.29	7.24	9.68	8.93
	FP grau mitjà	9.14	11.29	9.57	8.42	9.04	8.44
	FP grau superior	5.74	7.28	5.64	5.56	6.25	5.04
	estudis universitaris	4.99	11.00	5.98	4.55	5.11	3.80
	postgrau/màster/doctorat	1.67	1.49	1.96	1.01	1.14	1.15
Qüestionari Q	A	16.07	17.43	19.33	15.32	16.26	13.17
	B	2.34	4.11	6.33	3.54	4.10	3.14
	C	20.19	18.59	19.16	23.91	23.12	23.69
	D	35.99	32.98	25.57	39.23	31.96	36.15
	E	0.27	0.09	0.09		0.17	0.22
	R	0.27	0.27	0.79		0.24	0.27
	Z	18.13	17.52	17.49	12.29	17.1	15.73
	Q no disponible	6.73	9.03	11.25	5.72	7.06	7.64
Observacions		**13421**	**673**	**3564**	**594**	**2976**	**2263**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.6c: Característiques dels usuaris segons accions del Bloc 2 (Recerca de Feina) i del Bloc 3 (Desenvolupament Competencial) realitzades. (%)

		Bloc 2: Recerca de Feina								Bloc 3: Desenvolupament Competencial	
Característiques de l'usuari		**Autoocupació**	**Canals de recerca de feina**	**Eines de recerca de feina**	**Eines informàtiques**	**Eines informàtiques i canals de recerca de feina**	**Eines informàtiques i de recerca de feina**	**Procés de selecció**	**Treballar a Europa (accés directe al món laboral)**	**Desenvolupament de competències clau**	**Desenvolupament de competències i procés de selecció**
Gènere	Dona	48.48	52.11	51.52	50.26	52.21	52.70	53.00	48.25	56.31	58.89
	Home	51.52	47.89	48.48	49.74	47.79	47.30	47.00	51.75	43.69	41.11
Edat	16-25	6.06	6.45	6.67	1.37	5.94	6.22	6.49	17.13	6.92	7.04
	26-35	16.67	16.28	16.97	8.90	16.92	14.37	17.04	28.32	15.54	17.22
	36-45	27.27	30.44	30.21	29.06	31.50	32.62	30.44	24.48	33.85	27.59
	46-55	30.30	34.39	33.65	43.01	33.21	34.56	34.10	23.08	32.77	35.37
	més de 55	19.70	12.44	12.51	17.66	12.42	12.23	11.92	6.99	10.92	12.78
nivell educatiu	sense estudis, primària	25.76	42.10	41.56	52.57	46.26	44.34	40.67	20.63	32.31	33.52
	educació secundària	28.79	27.81	27.98	28.03	28.26	30.58	28.32	11.54	24.92	25.19
	batxiller	16.67	8.94	8.60	5.61	7.11	6.32	8.56	14.69	12.46	11.30
	FP grau mitjà	9.09	9.46	9.44	8.48	8.91	8.36	10.09	6.29	10.77	10.93
	FP grau superior	10.61	5.82	6.10	2.83	4.23	4.99	6.29	10.84	9.23	8.15
	estudis universitaris	6.06	4.55	4.88	1.79	4.14	3.67	4.86	28.32	8.92	10.00
	postgrau/màster/doctorat	3.03	1.32	1.44	0.71	1.08	1.73	1.21	7.69	1.38	0.93
Qüestionari Q	A	24.24	17.01	17.15	22.47	15.93	16.92	17.14	29.02	20.15	21.85
	B	9.09	4.40	4.28	4.99	3.96	3.87	4.41	9.79	6.77	6.11
	C	13.64	22.04	21.78	15.83	21.96	20.29	23.04	13.64	21.85	20.93
	D	18.18	31.04	31.24	28.40	34.65	37.00	30.44	8.39	22.15	23.52
	E		0.10	0.08	0.05	0.18	0.10	0.09		0.15	0.19
	R		0.16	0.26	0.33	0.09	0.10	0.25	1.40		
	Z	27.27	16.84	16.55	16.67	15.48	13.35	16.3	23.78	17.23	17.59
	Q no disponible	7.58	8.41	8.66	11.26	7.74	8.36	8.33	13.99	11.69	9.81
Observacions		**66**	**9311**	**10007**	**2123**	**1111**	**981**	**8504**	**286**	**650**	**540**

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.7a: Durada total de les tutories realitzades segons característiques dels usuaris (minuts)

Característiques de l'usuari		Tutoria inicial	Tutoria inicial - continuació	Tutoria de seguiment	Tutoria per canvi de data	Tutoria per canvi de tècnic	Tutoria de tancament
Gènere	Dona	60.9	39.8	108.5	61.6	60.5	60.4
	Home	60.7	41.5	109.0	61.9	59.1	60.2
Edat	16-25	60.5	39.4	94.7	60.6	57.2	60.0
	26-35	61.1	42.0	111.4	61.9	60.1	60.0
	36-45	60.9	39.0	103.9	61.8	59.6	60.6
	46-55	60.8	41.4	112.1	61.9	60.2	60.5
	més de 55	60.6	41.0	114.6	61.9	60.1	60.0
nivell educatiu	sense estudis, primària	60.6	41.6	103.0	61.6	58.6	60.2
	educació secundària	60.8	40.7	107.9	61.4	60.5	61.0
	batxiller	61.1	40.1	115.3	61.3	60.1	60.0
	FP grau mitjà	61.3	41.6	114.3	61.7	61.9	60.0
	FP grau superior	61.1	38.3	112.4	63.6	60.8	60.0
	estudis universitaris	60.7	38.5	130.9	62.5	60.2	58.8
	postgrau/màster/doctorat	61.3	37.5	107.6	69.0	58.3	60.0
Qüestionari Q	A	60.7	41.4	124.1	61.4	61.0	60.5
	B	60.1	37.0	115.9	61.2	59.1	60.0
	C	61.0	40.1	105.8	62.3	59.3	61.0
	D	60.8	39.4	91.7	61.6	58.9	60.3
	E	60.0	30.0	52.5	60.0	48.8	.
	R	61.7	23.3	78.0	67.5	57.1	.
	Z	61.0	44.2	114.3	61.7	61.4	60.0
	Q no disp.	60.8	40.6	108.8	61.7	59.8	60.3
Total		60.9	39.8	108.5	61.6	60.5	60.4

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.7b: Durada total de les accions del Bloc 0
(Competències clau per a l'ocupabilitat) i del Bloc 1 (Anàlisi de l'Ocupabilitat) realitzades segons característiques dels usuaris (minuts)

		Bloc 0: Competències clau per a l'ocupabilitat			Bloc 1: Anàlisi de l'Ocupabilitat		
Característiques de l'usuari		**Context laboral**	**Identificació de competències de base i transversals**	**Identificació de competències i ocupacions**	**Interessos i ocupacions**	**Mercat de treball i ocupacions**	**Motivacions i interessos**
Gènere	Dona	143.8	147.4	254.5	258.1	254.4	245.0
	Home	146.9	145.2	254.7	253.8	255.2	246.5
Edat	16-25	138.3	142.3	228.6	260.0	253.6	232.4
	26-35	152.0	146.3	260.4	246.2	248.6	234.7
	36-45	148.0	149.2	250.1	253.2	255.4	246.3
	46-55	145.4	146.4	258.3	263.4	256.2	249.9
	més de 55	137.0	141.5	259.7	258.9	257.8	259.6
nivell educatiu	sense estudis, primària	149.7	148.7	255.1	248.2	255.3	247.0
	educació secundària	140.7	144.5	254.8	263.5	256.0	244.8
	batxiller	138.1	137.6	260.3	242.8	251.8	238.2
	FP grau mitjà	147.3	143.3	248.3	263.4	249.6	244.4
	FP grau superior	138.0	153.5	240.4	280.5	255.5	237.2
	estudis universitaris	140.4	151.5	268.5	243.3	258.8	262.1
	postgrau/màster/doctorat	240.0	125.0	251.7	250.0	247.1	268.8
Qüestionari Q	A	158.1	148.3	260.4	261.8	256.3	255.3
	B	135.9	163.7	257.5	264.3	257.0	240.4
	C	137.6	143.0	246.3	251.4	251.7	239.6
	D	138.8	140.9	249.9	256.4	255.4	244.0
	E	90.0	240.0	120.0		288.0	204.0
	R	135.0	180.0	256.7		237.9	196.2
	Z	152.3	144.8	254.2	263.6	254.9	252.1
	Q no disponible	145.4	146.4	254.6	256.1	254.7	245.7
Total		143.8	147.4	254.5	258.1	254.4	245.0

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.7c: Durada total de les accions del Bloc 2 (Recerca de Feina) i del Bloc 3 (Desenvolupament Competencial) realitzades segons característiques de l'usuari (minuts)

Característiques de l'usuari		Bloc 2: Recerca de Feina								Bloc 3: Desenvolupament Competencial	
		Autoocupació	Canals de recerca de feina	Eines de recerca de feina	Eines informàtiques	Eines informàtiques i canals de recerca de feina	Eines informàtiques i de recerca de feina	Procés de selecció	Treballar a Europa (accés directe al món laboral)	Desenvolupament de competències clau	Desenvolupament de competències i procés de selecció
Gènere	Dona	138.3	233.2	226.6	530.4	302.4	271.6	277.2	163.2	338.4	276.2
	Home	126.6	238.7	229.9	522.9	295.1	270.0	275.8	167.0	329.4	272.8
Edat	16-25	180.0	233.8	230.2	467.6	257.3	241.0	275.1	159.8	325.3	262.9
	26-35	147.3	233.8	226.6	487.7	276.6	236.8	272.6	159.8	304.9	271.7
	36-45	145.8	235.7	226.7	503.3	283.0	261.3	276.0	169.3	323.8	279.9
	46-55	117.8	238.0	230.9	548.4	321.7	279.3	278.5	169.1	350.0	275.8
	més de 55	108.5	234.1	225.6	536.2	328.8	327.6	278.4	172.5	368.7	271.5
nivell educatiu	sense estudis, primària	114.7	235.8	228.7	530.5	288.3	262.1	273.4	166.3	313.8	268.3
	educació secundària	131.8	239.8	234.8	537.3	309.4	282.4	276.3	165.5	337.2	285.0
	batxiller	155.5	234.1	224.8	523.6	317.3	266.4	281.2	170.7	365.6	256.6
	FP grau mitjà	150.0	235.2	232.9	505.9	318.5	283.4	279.8	161.7	347.1	297.6
	FP grau superior	100.7	228.7	218.5	446.5	286.0	263.9	281.0	164.5	299.8	255.7
	estudis universitaris	150.0	229.8	203.5	497.4	290.9	265.0	283.3	159.8	386.1	281.7
	postgrau/màster/doctorat	180.0	222.9	199.2	482.0	282.5	280.6	277.1	174.5	286.7	276.0
Qüestionari Q	A	122.8	234.5	225.4	509.9	291.9	263.0	277.0	166.4	373.9	275.6
	B	155.0	226.9	219.5	521.6	255.0	229.7	276.1	174.6	321.1	301.8
	C	140.0	236.8	228.6	533.3	310.2	264.7	279.0	156.2	310.9	266.7
	D	140.0	239.2	233.3	543.4	313.5	284.9	273.4	167.5	308.8	268.9
	E		306.7	247.5	510.0	270.0	330.0	285.0		300.0	300.0
	R		203.0	200.8	522.9	300.0	120.0	235.7	180.0		
	Z	126.7	232.6	226.4	518.1	284.7	266.2	278.8	164.1	359.3	274.0
	Q no disponible	132.3	235.8	228.2	526.6	298.9	270.9	276.5	165.2	334.5	274.8
Total		138.3	233.2	226.6	530.4	302.4	271.6	277.2	163.2	338.4	276.2

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.8: Nombre d'usuaris en funció de la Realització de l'itinerari i abandonament

	Total	no abandona	abandona per col·locació	abandona per altres motius
Total	**20,509**	**15,898**	**2,174**	**2,437**
totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades	**10,341**	9,726	352	263
alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades	**2,878**	1,306	807	765
cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades	**4,087**	1,786	1,006	1,295
només tutoria inicial	**3,203**	3080	9	114

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.9a: Realització itinerari segons característiques de l'usuari

Característiques de l'usuari		Total		totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades		alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades		cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades		només tutoria inicial	
Gènere	Dona	**10,172**	**49.6%**	5,300	51.3%	1,505	52.3%	1,907	46.7%	1,460	45.6%
	Home	**10,336**	**50.4%**	5,041	48.7%	1,373	47.7%	2,180	53.3%	1,742	54.4%
Edat	16-25	**2,246**	**11.0%**	653	6.3%	321	11.2%	672	16.4%	600	18.7%
	26-35	**4,123**	**20.1%**	1,707	16.5%	616	21.4%	1,006	24.6%	794	24.8%
	36-45	**6,132**	**29.9%**	3,090	29.9%	939	32.6%	1,186	29.0%	917	28.6%
	46-55	**5,891**	**28.7%**	3,546	34.3%	766	26.6%	920	22.5%	659	20.6%
	més de 55	**2,116**	**10.3%**	1,345	13.0%	236	8.2%	303	7.4%	232	7.2%
nivell educatiu	sense estudis, primària	**8,942**	**43.6%**	4,134	40.0%	1,418	49.3%	1,907	46.7%	1,483	46.3%
	educació secundària	**5,521**	**26.9%**	2,794	27.0%	777	27.0%	1,058	25.9%	892	27.8%
	batxiller	**1,731**	**8.4%**	926	9.0%	220	7.6%	345	8.4%	240	7.5%
	FP grau mitjà	**1,823**	**8.9%**	1,001	9.7%	224	7.8%	337	8.2%	261	8.1%
	FP grau superior	**1,091**	**5.3%**	675	6.5%	115	4.0%	175	4.3%	126	3.9%
	estudis universitaris	**1,027**	**5.0%**	628	6.1%	95	3.3%	181	4.4%	123	3.8%
	postgrau/màster/doctorat	**373**	**1.8%**	183	1.8%	29	1.0%	84	2.1%	77	2.4%
Qüestionari Q	A	**3,294**	**16.1%**	1,822	17.6%	453	15.7%	586	14.3%	433	13.5%
	B	**795**	**3.9%**	469	4.5%	104	3.6%	134	3.3%	88	2.7%
	C	**4,400**	**21.5%**	2,313	22.4%	562	19.5%	856	20.9%	669	20.9%
	D	**6,843**	**33.4%**	3,040	29.4%	1,067	37.1%	1,476	36.1%	1,260	39.3%
	E	**19**	**0.1%**	9	0.1%	4	0.1%	2	0.0%	4	0.1%
	R	**67**	**0.3%**	32	0.3%	4	0.1%	16	0.4%	15	0.5%
	Z	**3,282**	**16.0%**	1,747	16.9%	431	15.0%	654	16.0%	450	14.0%
	Q no disponible	**1,809**	**8.8%**	909	8.8%	253	8.8%	363	8.9%	284	8.9%

Font: Elaboració pròpia

Taula 3.4.9b: Realització itinerari segons característiques de l'usuari

Característiques de l'usuari		Total		totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades		alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades		cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades		només tutoria inicial	
	ACEDOC	372	1.8%	132	1.3%	159	5.5%	29	0.7%	52	1.6%
	PROBENS	187	0.9%	25	0.2%	7	0.2%	135	3.3%	20	0.6%
	ASPID	473	2.3%	291	2.8%	43	1.5%	49	1.2%	90	2.8%
	JIS	200	1.0%	123	1.2%	43	1.5%	27	0.7%	7	0.2%
	CCP	467	2.3%	248	2.4%	109	3.8%	77	1.9%	33	1.0%
	DRECERA	610	3.0%	268	2.6%	159	5.5%	97	2.4%	86	2.7%
Entitat	EINA	534	2.6%	242	2.3%	71	2.5%	99	2.4%	122	3.8%
Col·laboradora	FEMAREC	414	2.0%	238	2.3%	0	0.0%	90	2.2%	86	2.7%
	ARED	494	2.4%	317	3.1%	27	0.9%	34	0.8%	116	3.6%
	INTERMEDIA	2,562	12.5%	1,556	15.0%	260	9.0%	519	12.7%	227	7.1%
	GENTIS	210	1.0%	163	1.6%	3	0.1%	28	0.7%	16	0.5%
	IDIOMES	245	1.2%	153	1.5%	40	1.4%	11	0.3%	41	1.3%
	IDFO	11,838	57.7%	5,632	54.5%	1,657	57.6%	2,504	61.3%	2,045	63.8%
	PIMEC	1,598	7.8%	821	7.9%	209	7.3%	338	8.3%	230	7.2%
	CEMFORMACIO	181	0.9%	100	1.0%	31	1.1%	28	0.7%	22	0.7%
	TRIA	124	0.6%	32	0.3%	60	2.1%	22	0.5%	10	0.3%
	Barcelona Ciutat	2,942	14.3%	1,569	15.2%	231	8.0%	623	15.2%	519	16.2%
	Resta Àmbit Metropolità	9,946	48.5%	5,175	50.0%	1,532	53.2%	1,859	45.5%	1,380	43.1%
	Comarques Gironines	2,555	12.5%	1,053	10.2%	358	12.4%	638	15.6%	506	15.8%
	Camp de Tarragona	1,650	8.0%	865	8.4%	222	7.7%	282	6.9%	281	8.8%
Àmbit Territorial	Terres de l'Ebre	624	3.0%	199	1.9%	137	4.8%	162	4.0%	126	3.9%
	Ponent	482	2.4%	255	2.5%	100	3.5%	60	1.5%	67	2.1%
	Comarques Centrals	982	4.8%	485	4.7%	76	2.6%	268	6.6%	153	4.8%
	Alt Pirineu i Aran	204	1.0%	125	1.2%	11	0.4%	25	0.6%	43	1.3%
	Penedès	1,124	5.5%	615	5.9%	211	7.3%	170	4.2%	128	4.0%

Font: Elaboració pròpia

4. Avaluació d'impacte de les accions d'orientació i d'acompanyament

4.1. Anàlisi de la inserció laboral durant la participació al programa

Aquest apartat presenta els resultats d'analitzar la situació laboral dels participants al programa d'accions d'orientació i acompanyament a la inserció avaluades en aquest informe.

Aquest primer subapartat presenta els *resultats relacionats amb la inserció durant la participació al programa*. Donat que es tracta d'un programa amb itineraris individualitzats, el període analitzat fa referència a un interval temporal diferent per a cadascun dels participants però consistent amb la durada esperada de la seva participació al programa. A la taula 4.1.1 es mostra el percentatge de participants al programa que va tenir com a mínim un contracte laboral durant el període esperat de participació al programa. Tal i com es pot observar, aquest percentatge és del 13%. Aquesta informació es mostra també per als quatre grups d'individus descrits a l'apartat anterior en funció del grau de realització de les diferents accions al llarg de l'itinerari establert. En concret, es consideraven aquells individus que havien realitzat totes les accions programades amb alguna o totes les tutories realitzades; aquells que havien realitzat alguna acció, amb alguna o totes les tutories realitzades; els usuaris que no havien fet cap acció i aquells que només van realitzat la tutoria inicial. Tal i com es pot observar, el percentatge d'ocupats és clarament menor tant per aquells que només van realitzar la tutoria inicial (4%) com per aquells que van completar totalment el programa (10%), mentre que pels altres grups se situa per sobre del 20%. La taula 4.1.2 complementa aquesta informació amb el nombre de dies que han estat ocupats i la durada mitjana dels contractes que han tingut. Tal i com es pot observar es tracta de contractes molt curts, el que indica una elevada rotació entre diferents feines i (probablement) entre empreses i mostra les dificultats d'inserció laboral que presenten la major part dels individus d'aquest col·lectiu.

Taula 4.1.1: Realització de l'itinerari i inserció laboral durant l'itinerari

	Total	Ocupat	No Ocupat	% Ocupat
Total	**20509**	**2724**	**17785**	**13%**
totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades	10,341	990	9351	10%
alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades	2878	721	2157	25%
cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades	4,087	894	3193	22%
només tutoria inicial	3203	119	3084	4%

Font: Elaboració pròpia

Taula 4.1.2: Realització de l'itinerari i durada episodis d'ocupació durant l'itinerari (entre els que van tenir almenys un contracte) (dies)

		Dies ocupats		Durada contractes	
	Observacions	mitjana	desv. típica	mitjana	desv. típica
Total	**2724**	**8.75**	**14.05**	**6.16**	**9.35**
totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades	990	9.52	14.91	6.47	9.42
alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades	721	8.59	13.41	5.91	9.07
cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades	894	8.28	13.93	6.09	9.59
només tutoria inicial	119	6.78	10.75	5.66	8.56

Nota: quan la data de finalització és igual a 9/9/9999 es substitueix amb la data d'inici del següent contracte si existeix o, en cas contrari, amb la data límit de cerca de contractes.

Font: Elaboració pròpia

4.2. Anàlisi de la inserció laboral un cop finalitzada la participació al programa

Tot i que el principal objectiu del programa d'orientació i acompanyament avaluat en aquest informe és augmentar l'ocupabilitat i no directament la inserció laboral, en aquest subapartat es presenten els r*esultats en termes d'inserció laboral dels participants a aquestes accions un cop finalitzat l'itinerari*. La informació necessària per a dur a terme aquesta anàlisi s'ha obtingut creuant les dades contingudes als fitxers de participants descrits a l'apartat anterior amb la informació relativa als contractes laborals que han tingut els participants durant els 6 mesos posteriors a la seva participació pel Gabinet Tècnic del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

A la taula 4.2.1 es mostra com el 42,2% dels participants ha tingut com a mínim un contracte laboral durant els sis mesos posteriors a la finalització de la seva participació al programa. Aquesta xifra és superior per a aquells que només van realitzar la tutoria inicial (47,6%) en relació a aquells que van tenir itineraris més extensos al programa. En concret, aquells que no van participar a cap de les accions programades més enllà de les tutories tenen un percentatge d'ocupació del 45,5%, mentre que per aquells que van realitzar un seguiment més ampli del programa aquest percentatge és del 45,9%. Per últim, els que el van finalitzar completament són els que tenen un percentatge més baix d'ocupació, concretament d'un 38,2%. La taula 4.2.2 complementa aquesta informació amb el nombre de dies ocupats, la durada mitjana dels contractes i els dies transcorreguts fins a obtenir el primer contracte. Tal com es pot observar, el temps a trobar el primer contracte és d'aproximadament dos mesos, mentre que el nombre mig de dies ocupats se situa al voltant dels 15 dies i la durada mitjana dels contractes està al voltant dels 8 dies. Les diferències entre grup són similars a les esmentades anteriorment.

Taula 4.2.1: Realització de l'itinerari i inserció laboral 6 mesos després de la finalització de l'itinerari

	Total	Ocupat	No Ocupat	% Ocupat
Total	**20,509**	**8,656**	**11,853**	**42.2%**
totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades	10,341	3,951	6,390	38.2%
alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades	2,878	1,322	1,556	45.9%
cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades	4,087	1,858	2,229	45.5%
només tutoria inicial	3,203	1,525	1,678	47.6%

Font: Elaboració pròpia

Taula 4.2.2: realització itinerari i durada episodis d'ocupació 6 mesos després de la finalització de l'itinerari (entre els que van tenir almenys un contracte) (dies)

		Dies ocupats		Durada contractes		Dies fins al primer contracte	
	Observacions	mitjana	desv. típica	mitjana	desv. típica	mitjana	desv. típica
Total	**8656**	**15.45**	**21.90**	**7.83**	**10.03**	**52.72**	**54.76**
totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades	3951	14.61	20.58	8.03	10.29	60.60	55.78
alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades	1322	17.29	25.14	7.90	9.96	38.31	51.24
cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades	1858	14.84	20.99	7.29	9.70	42.69	52.75
només tutoria inicial	1525	16.80	23.10	7.90	9.79	57.03	53.11

Nota: quan la data de finalització és igual a 9/9/9999 es substitueix amb la data d'inici del següent contracte si existeix o, en cas contrari, amb la data límit de cerca de contractes.

Font: Elaboració pròpia

El fet que les persones que han finalitzat completament el programa tinguin un grau d'inserció inferior no ha de resultar estrany ja que, d'acord amb la lògica del programa i tal i com es discutirà a continuació, són els que presenten més dificultats d'inserció. La qüestió clau és si gràcies a la seva participació al programa la seva ocupabilitat ha millorat en relació a una situació fictícia en la que no haguessin participat (contrafactual).

Així doncs, per tal d'analitzar els resultats laborals d'haver participat en les diferents accions analitzades pels quatre grups d'individus considerats, *és necessari tenir en compte el possible biaix de selecció a l'hora de participar en les diferents accions avaluades*. En concret, i donat que la participació a les diferents accions és voluntària i que els itineraris individuals es pacten entre els usuaris i els tècnics de les entitats col·laboradores, hi ha la possibilitat que les persones amb unes millors habilitats i aptituds per trobar feina siguin aquelles que només realitzen la tutoria individual o que tenen itineraris realitzats més curts. Si aquest fos el cas, no es podria distingir l'efecte real d'haver participat als programes avaluats de l'efecte derivat de la major motivació per a trobar feina dels participants. Per aquest motiu, és necessari aplicar tècniques economètriques adequades que permetin avaluar de manera adequada l'impacte de les polítiques analitzades.

De fet, el nostre objectiu consisteix a respondre adequadament a la pregunta: quin hagués estat la trajectòria laboral d'un participant a l'acció avaluada si el seu grau de participació hagués estat diferent? És a dir, cal dur a terme una anàlisi "contrafactual". Per tal de poder valorar la diferència entre el resultat observat i el "contrafactual", l'aproximació més habitual consisteix a comparar la situació dels diferents grups d'usuaris en funció dels perfils establerts en relació a la seva participació. La comparació dels resultats obtinguts entre els diferents participants permetrien valorar l'eficàcia del programa. Ara bé, la principal dificultat, però, és com distingir si la millora de la situació laboral del/de la treballador/a afectat/da per la mesura s'ha produït com a conseqüència de la pròpia mesura o per altres factors sovint no observats, és a dir, fins a quin punt els/les treballadors/es sense feina que han seguit, per exemple, un determinat programa de formació no eren ja els més motivats de cara a trobar feina abans d'iniciar el programa (biaix de selecció). La metodologia seguida dins l'àmbit de les ciències naturals i mèdiques consisteix a dur a terme experiments d'assignació aleatòria. En aquest tipus d'experiments, els individus són assignats de manera totalment aleatòria a dos grups:

un d'aquests grups es veuria afectat per la mesura de la política (per exemple, el programa de formació) mentre que l'altre no es veuria afectat. La comparació dels resultats obtinguts pels individus del primer grup (conegut com grup de tractament) respecte el segon (conegut com grup de control) permetria valorar l'eficàcia de la política. Hi ha, però, inconvenients importants a l'hora d'aplicar aquesta metodologia dins l'àmbit de les polítiques d'ocupació: en primer lloc, hi ha consideracions ètiques que fan impensable donar accés o no, per exemple, a un programa de formació a un aturat/da en funció únicament de l'atzar; en segon lloc, els costos d'organitzar i realitzar un seguiment adequat dels dos grups són molt elevats tant en termes monetaris com de temps; i, per últim, l'aplicació de la mesura es podria veure molt endarrerida en el temps ja que caldria dissenyar amb cura l'experiment abans de poder adoptar-la, i, per tant, aquest endarreriment podria fer-la inadequada o poc necessària en el moment en que realment s'aplicaria. Un aspecte, però, que cal remarcar és que aquest procediment és l'únic possible quan la mesura que volem avaluar és d'obligat compliment (*mandatory*) per part dels individus afectats (Cebulla, 2006)[13].

Així doncs, l'aproximació més habitual per a l'avaluació de les polítiques de mercat de treball consisteix a aplicar mètodes quasi-experimentals (Rosembaum, 1995)[14]. Aquests mètodes quasi-experimentals s'acostumen a aplicar des de dues perspectives diferents. Totes dues perspectives es basen en la idea que un cop s'ha aplicat la mesura, és possible realitzar una anàlisi *ex-post* de l'impacte de la mesura. La primera possibilitat consisteix a comparar la situació dels individus afectats per la mesura abans i després, mentre que la segona consisteix a identificar a posteriori individus que no han participat en els programes avaluats per tal de formar un grup de control. L'aspecte clau d'aquest segon procediment consisteix a identificar amb la màxima precisió possibles individus semblants als afectats per la mesura tant pel que fa referència a les característiques observables com les inobservables, fet que a la pràctica esdevé molt complicat. Així doncs, la possible existència del biaix de selecció afecta la fiabilitat dels resultats obtinguts amb aquest procediment.

[13] Cebulla, A. (2006), Meta-Analysis of US welfare-to-work programs – approach, problems and lessons, National Centre for Social Research, London.
[14] Rosembaum, P. R. (1995), Observational studies, Springer-Verlag, Nova York.

La nostra anàlisi consisteix en l'aplicació de tècniques de *matching* i, més concretament, el *Propensity Score Matching* (PSM), un algorisme que permet seleccionar d'entre un grup de control format per persones d'un dels perfils que es pretén avaluar, aquelles amb la mateixa probabilitat o propensió a haver participat al programa de manera similar a les que realment ho van fer. En concret, el principal supòsit és que el biaix de selecció s'elimina un cop s'hagi controlat per un conjunt de variables observables. Per tant, se suposa que el resultat sobre una determinada variable D (per exemple, la situació laboral) seria el mateix pels participants (Y^1) i els no participants (Y^0), una vegada es pogués controlar per un conjunt de variables *X* (com ara, el sexe, l'edat, el nivell d'estudis, etc.):

$$\Pr\left[D=1/Y^0,Y^1,X\right]=\Pr\left[D=1/X\right] \qquad (1)$$

Aquesta igualtat es dona sempre que és compleixi el supòsit d'independència condicionada, és a dir, que *D* i Y^0 siguin independents per a cada valor d' o, en altres paraules, que la participació al programa sigui independent del resultat que obtenen els que no han participat. Un altre aspecte rellevant és el de la dimensionalitat, és a dir, la possibilitat de trobar un no participant amb exactament les mateixes característiques que un participant. Per solucionar aquest problema, Rosenbaum i Rosen (1983)[15] van proposar analitzar la propensió a participar (*propensity score*) enlloc de la probabilitat de participar. El resultat final del procés és precisament l'anàlisi contrafactual que es desitjava. D'aquesta manera, s'evita el problema del biaix de selecció: és a dir, el fet que les persones que participen als programes siguin aquelles amb unes habilitats i aptituds per trobar feina diferents a les dels grups de control. Si aquest fos el cas, no es podria distingir l'efecte real d'haver participat als programes avaluats de l'efecte derivat de la seva major o menor motivació a l'hora de trobar feina. Així doncs, aquesta metodologia permet obtenir una estimació de l'efecte mig d'haver participat al programa pel que fa a la probabilitat o no d'estar ocupat 6 mesos després d'haver participat a l'acció (Caliendo i Kopeinig, 2008).[16]

[15] Rosenbaum P. R.. Rubin, D. B. (1983), "The central role of the propensity score in observational studies for causal effects", Biometrika 70(1), pp. 41–55.
[16] Caliendo, M.; Kopeinig, S. (2008), Some practical guidance for the implementation of propensity score matching. Journal of Economic Surveys, 22: 31–72.

A continuació es presenten els c*àlculs de l'efecte net en termes de probabilitat d'ocupació pels diferents grups de participants a les accions d'orientació.* La figura 4.1 mostra com s'han elaborat els diferents grups de tractament i control a efectes de la comparació. L'efecte net d'efectes composició s'ha obtingut descomptant el biaix de selecció a partir d'establir comparacions entre individus amb perfils més similars possibles entre els dos grups. La comparació de la probabilitat d'estar ocupat entre tots dos grups de participants permet obtenir l'efecte net d'haver participat d'acord amb els perfils analitzats i es coneix a la literatura com "*Average Treatment Effect of the Treated*" (ATET).

Figura 4.1. Comparació dels diferents grups de participants a les accions avaluades

<table>
<tr><td>Totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades</td><td>(A)</td><td>A</td><td>A</td><td rowspan="2">AB</td><td rowspan="3">ABC</td></tr>
<tr><td>Alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades</td><td>(B)</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="3">BCD</td></tr>
<tr><td>Cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades</td><td>(C)</td><td rowspan="2">CD</td></tr>
<tr><td>Només tutoria inicial</td><td>(D)</td><td>D</td><td>D</td></tr>
</table>

El primer pas en l'estimació de l'ATT és l'estimació de la propensió a participar al programa (*propensity score*) a través d'un model *probit* on la variable dependent és formar part d'un determinat grup de participants o de l'altre i les variables explicatives són el sexe, l'edat, el nivell d'estudis, la província de residència i el resultat obtingut al qüestionari Q inicial. Els resultats detallats de l'estimació d'aquest model no es presenten a aquest document, ja que es tracta d'un procediment instrumental que té com a únic objectiu identificar individus amb una major semblança per a efectuar la comparació. Tot i així, els resultats obtinguts estan disponibles prèvia petició als autors de l'informe. De fet, la comparació entre els dos grups d'individus analitzats és un aspecte important per a valorar la qualitat del *matching* aconseguit. De fet, aquesta comparació permet valorar a quin punt s'ha aconseguit trobar un grup d'individus semblant entre tots dos grups de participants. La diferència entre tots dos grups es coneix com biaix i resulta recomanable que aquest biaix no sigui estadísticament significatiu per a la majoria de les variables entre els dos grups d'individus que volem comparar. Un aspecte addicional que també cal valorar és quants individus volem que intervinguin en la comparació d'un grup amb l'altre. Els resultats que es presenten a aquest informe s'han basat en una comparació 1:1 entre els individus dels dos grups analitzats però s'han realitzat diferents anàlisi de robustesa aplicant procediments diferents sense que els

resultats canviïn substancialment. En aquest context, un altre indicador de la qualitat del *matching* és identificar el nombre d'individus pels quals no ha estat possible identificar un nombre suficient d'individus de l'altre grup amb característiques similars (*common support*). La situació ideal seria aquella en que per a tots els individus es pogués aconseguir el nombre d'individus de l'altre grup suficients per a poder ser inclosos a l'anàlisi. Aquesta és la situació que s'ha donat en tots els casos que es presenten a continuació.

La taula 4.2.3 presenta la comparació entre aquells participants que han finalitzat el programa (A) amb aquells que només havien realitzat la tutoria inicial (D). El percentatge d'individus del grup A que havien tingut algun contracte laboral durant els sis mesos posteriors a la finalització del programa era de 38,2% mentre que pels individus del grup D era del 47,6%, pel que hi ha una diferència de -9,4 punts percentuals entre tots dos grups. Ara bé, la comparació de les característiques dels individus de tots dos grups permet observar que els individus del grup D (aquells que només han realitzat les tutories inicials) estan formats en major proporció per dones, individus més qualificats, residents a Barcelona i amb resultats AB del Qüestionari Q i en menor proporció per joves. Per aquest motiu, quan es comparen els dos grups de participants després del *matching*, la diferència entre els dos grups es redueix a -6,3 punts percentuals en les taxes d'ocupació.

A la taula 4.2.4 es dur a terme el mateix exercici, però canviat els grups de tractament i control. En particular, es comparen els individus que van realitzar totes les accions de l'itinerari (perfil A) amb tots els altres, és a dir, tant individus que van realitzar de forma parcial les accions programades (perfil B) i els que no en van realitzar cap (perfils C i D), que formaran el grup de control. En aquest cas, el percentatge d'individus del grup de control amb almenys un contracte laboral durant el període de referència és 46,3%, que dona una diferència en la probabilitat d'haver tingut algun contracte respecte al grup de tractament de -8.1 punts percentuals. La reducció en la diferència "bruta" en la taxa d'ocupació dels participants amb aquesta nova definició de grups de tractament i control és consistent amb el fet de que els individus de perfil B (els que fan part de les accions programades) són relativament més semblants als del grup A (totes les accions realitzades) en quant a propensió a la inserció que no pas als altres, que abandonen el programa sense rebre cap acció concreta. També en aquest cas, la reducció del biaix en la comparació dels dos grups de participants va en la

mateixa línia que comparant només els perfils A i D, així que la diferència en la taxa d'ocupació entre els individus que van dur a terme totes les accions de l'itinerari (grup de tractament) i els que en van dur a terme només una part o cap (grup de control) es redueix a 6,3 punts percentuals un cop es comparen individus "semblants" mitjançant el PSM.

Successivament, es calcula la diferència en la taxa d'ocupació després de finalitzar el programa entre dos grups de tractament i control diferents, específicament fent servir com a primers els que duen a terme totes les accions o només part de les programades (perfils A i B) amb els usuaris que no duen a terme cap acció (perfils C i D). Els resultats d'aquestes noves estimacions es mostren a la taula 4.2.5 i de nou estan en línia amb els resultats anteriors. En aquest cas, la diferència en la taxa d'ocupació sense tenir en compte de les diferències en la composició dels dos grups és de 6,5 punts percentuals, sent la probabilitat incondicional de tenir almenys un contracte igual a 39,9% pel grup de tractament i 46.4% pel grup de control. Després d'aplicar el PSM, la probabilitat de tenir almenys un contracte pel grup de control és de 44.1%, atès els individus d'aquest grup difereixen respecte al de tractament respecte a característiques que tendeixen a afavorir l'ocupació, fent que la diferència en probabilitat de tenir un contracte "ajustada" per l'efecte composició sigui de 4.2 punts percentuals.

Finalment, com a última alternativa a la taula 4.2.6 es comparen els individus amb perfils A (totes les accions realitzades), B (part de les accions realitzades) i C (cap acció realitzada, només tutories), que formen ara el grup de tractament, amb els individus del grup D (només tutoria inicial), que formen el grup de control. Fent servir aquesta definició dels grups de tractament i control, es genera una diferència en la taxa d'ocupació (sense controlar per diferències en característiques) de 6,4 punts percentuals. La reducció en el diferencial respecte als casos anteriors es deu al fet que ara part dels individus amb major propensió a tenir algun contracte posterior a la participació al programa (i durant el període considerat) es troben al grup de tractament més que no pas al grup de control. Conseqüentment, la reducció del biaix degut a l'efecte de composició és menor en aquest cas, fent que la probabilitat ajustada de tenir feina pel grup de control sigui igual a 45,9% (respecte a 47,6% sense corregir), que implica un diferencial de taxa d'ocupació de 4,7 punts percentuals.

Taula 4.2.3: *Propensity Score Matching*, comparació "A vs D" (%)

		Tractament - A	Control - Abans PSM - D			Control - Després PSM - D	
		% individus	**% individus**	**Biaix**	**VR**	**Biaix**	**VR**
Observacions		10,341	3,202				
Gènere	Home	54.4%	48.7%	11.3%	1.01	0.9%	1.00
	Dona	45.6%	51.3%	-11.4%	1.01	0.9%	1.00
Edat	menys de 25	18.7%	6.3%	38.2%	0.39	0.4%	1.01
	26-35	24.8%	16.5%	20.6%	0.74	0.2%	1.00
	36-45	28.6%	29.9%	-2.7%	1.03	-1.2%	0.99
	46-55	20.6%	34.3%	-31.1%	1.38	0.3%	1.00
	més de 55	7.2%	13.0%	-19.2%	1.68	0.7%	1.01
Estudis	sense estudis, educació primària	46.3%	40.0%	12.8%	0.96	1.1%	1.00
	educació secundària	27.9%	27.0%	1.9%	0.98	-2.1%	0.98
	Batxillerat	7.5%	9.0%	-5.3%	1.18	-0.8%	0.98
	FP grau mitjà	8.2%	9.7%	-5.4%	1.17	0.4%	1.01
	FP grau superior	3.9%	6.5%	-11.7%	1.61	2.7%	1.10
	estudis universitaris	6.2%	7.8%	-6.2%	1.23	0.7%	1.02
Provincia	Barcelona	66.5%	73.3%	-14.7%	0.88	-1.2%	1.01
	Girona	15.8%	10.2%	16.8%	0.69	3.0%	1.08
	Lleida	3.4%	3.7%	-1.5%	1.08	2.3%	1.12
	Tarragona	14.2%	12.9%	3.9%	0.92	0.5%	1.01
Qüestionari Q	AB	16.3%	22.2%	-15.0%	1.27	0.8%	1.01
	CD	60.2%	51.8%	17.1%	1.04	-2.8%	1.00
	ERZ	14.6%	17.3%	-7.2%	1.14	0.2%	1.00
	missings	8.8%	8.8%	0.2%	0.99	4.4%	1.14
% Ocupats		**38.2%**	**47.6%**			**44.5%**	
ATET (abans i després PSM)			**-9.4%**			**-6.3%**	
Intèrval de confiança (95%)						*[-3.9%, -8.7%]*	

Nota: A) totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades, B) alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades, C) cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades.

Font: Elaboració pròpia

Taula 4.2.4: *Propensity Score Matching*, comparació "A vs BCD" (%)

		Tractament - A	Control - Abans PSM - BCD			Control - Després PSM	
		% individus	% individus	Biaix	VR	Biaix	VR
Observacions		10,341	10,167				
Gènere	Home	48.7%	52.1%	-6.7%	1.00	0.0%	1.00
	Dona	51.3%	47.9%	6.7%	1.00	-0.1%	1.00
Edat	menys de 25	6.3%	15.7%	-30.2%	0.45	0.1%	1.00
	26-35	16.5%	23.8%	-18.2%	0.76	0.2%	1.00
	36-45	29.9%	29.9%	-0.1%	1.00	-0.3%	1.00
	46-55	34.3%	23.1%	25.0%	1.27	-0.9%	0.99
	més de 55	13.0%	7.6%	17.9%	1.61	1.4%	1.03
Estudis	sense estudis, educació primària	40.0%	47.3%	-14.8%	0.96	0.2%	1.00
	educació secundària	27.0%	26.8%	0.4%	1.00	-0.2%	1.00
	batxillerat	9.0%	7.9%	3.7%	1.12	0.5%	1.02
	FP grau mitjà	9.7%	8.1%	5.6%	1.18	0.0%	1.00
	FP grau superior	6.5%	4.1%	10.9%	1.55	-1.0%	0.97
	estudis universitaris	7.8%	5.8%	8.1%	1.32	0.7%	1.02
Provincia	Barcelona	73.3%	68.3%	10.9%	0.90	-0.2%	1.00
	Girona	10.2%	14.8%	-13.9%	0.73	0.4%	1.01
	Lleida	3.7%	3.0%	3.8%	1.22	0.7%	1.04
	Tarragona	12.9%	13.9%	-3.0%	0.94	0.8%	1.02
Qüestionari Q	AB	22.2%	17.7%	11.2%	1.18	0.0%	1.00
	CD	51.8%	57.9%	-12.4%	1.02	-0.8%	1.00
	ERZ	17.3%	15.5%	4.7%	1.09	-0.3%	0.99
	missings	8.8%	8.8%	-0.2%	0.99	1.2%	1.04
% Ocupats		**38.2%**	**46.3%**			**44.5%**	
ATET (abans i després PSM)			**-8.1%**			**-6.3%**	
Intèrval de confiança (95%)						*[-4.8%, -7.7%]*	

Nota: A) totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades, B) alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades, C) cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades.

Font: Elaboració pròpia

Taula 4.2.5: *Propensity Score Matching*, comparació "AB vs CD" (%)

		Tractament - AB	Control - Abans PSM - CD			Control - Després PSM	
		% individus	% individus	Biaix	VR	Biaix	VR
Observacions		13,219		7,289			
Gènere	Home	48.5%	53.8%	-10.6%	1.00	0.5%	1.00
	Dona	51.5%	46.2%	10.6%	1.00	-0.2%	1.00
Edat	menys de 25	7.4%	17.4%	-30.9%	0.47	0.1%	1.00
	26-35	17.6%	24.7%	-17.5%	0.78	0.2%	1.00
	36-45	30.5%	28.9%	3.6%	1.03	-0.3%	1.00
	46-55	32.6%	21.7%	24.8%	1.30	-0.8%	0.99
	més de 55	12.0%	7.3%	15.7%	1.55	1.3%	1.03
Estudis	sense estudis, educació primària	42.0%	46.5%	-9.1%	0.98	0.2%	1.00
	educació secundària	27.0%	26.8%	0.6%	1.01	-0.6%	0.99
	batxillerat	8.7%	8.0%	2.3%	1.07	0.6%	1.02
	FP grau mitjà	9.3%	8.2%	3.8%	1.12	0.3%	1.01
	FP grau superior	6.0%	4.1%	8.4%	1.42	0.1%	1.00
	estudis universitaris	7.1%	6.4%	2.8%	1.10	0.4%	1.01
Provincia	Barcelona	72.2%	68.3%	8.4%	0.93	-0.4%	1.00
	Girona	10.7%	15.7%	-14.9%	0.72	0.8%	1.02
	Lleida	3.7%	2.7%	6.0%	1.38	0.8%	1.04
	Tarragona	13.4%	13.3%	0.4%	1.01	1.1%	1.02
Qüestionari Q	AB	21.5%	17.0%	11.5%	1.20	-0.1%	1.00
	CD	52.8%	58.5%	-11.4%	1.03	-0.6%	1.00
	ERZ	16.8%	15.7%	3.2%	1.06	0.0%	1.00
	missings	8.8%	8.9%	-0.3%	0.99	0.8%	1.02
% Ocupats		**39.9%**	**46.4%**			**44.1%**	
ATET (abans i després PSM)			**-6.5%**			**-4.2%**	
Intèrval de confiança (95%)						*[-2.6%, -5.8%]*	

Nota: A) totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades, B) alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades, C) cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades.

Font: Elaboració pròpia

Taula 4.2.6: *Propensity Score Matching*, comparació "ABC vs D" (%)

		Tractament - ABC	Control - Abans PSM - D			Control - Després PSM	
		% individus	% individus	Biaix	VR	Biaix	VR
Observacions		17,306	3,202				
Gènere	Home	49.7%	54.4%	-9.5%	1.01	-0.9%	1.00
	Dona	50.3%	45.6%	9.5%	1.01	0.5%	1.00
Edat	menys de 25	9.5%	18.7%	-26.7%	0.57	-0.2%	1.00
	26-35	19.2%	24.8%	-13.4%	0.83	-0.2%	1.00
	36-45	30.1%	28.6%	3.3%	1.03	-1.2%	0.99
	46-55	30.2%	20.6%	22.3%	1.29	0.9%	1.01
	més de 55	10.9%	7.2%	12.7%	1.44	0.1%	1.00
Estudis	sense estudis, educació primària	43.1%	46.3%	-6.4%	0.99	0.6%	1.00
	educació secundària	26.7%	27.9%	-2.5%	0.97	-1.1%	0.99
	batxillerat	8.6%	7.5%	4.1%	1.14	-1.5%	0.96
	FP grau mitjà	9.0%	8.2%	3.1%	1.10	-1.2%	0.97
	FP grau superior	5.6%	3.9%	7.7%	1.39	3.2%	1.14
	estudis universitaris	6.9%	6.2%	2.8%	1.10	2.2%	1.08
Provincia	Barcelona	71.6%	66.5%	11.0%	0.91	-2.2%	1.02
	Girona	11.8%	15.8%	-11.5%	0.78	3.3%	1.08
	Lleida	3.3%	3.4%	-0.4%	0.98	2.1%	1.12
	Tarragona	13.2%	14.2%	-2.9%	0.94	1.1%	1.02
Qüestionari Q	AB	20.6%	16.3%	11.2%	1.20	0.5%	1.01
	CD	53.8%	60.2%	-13.0%	1.04	-1.0%	1.00
	ERZ	16.8%	14.6%	5.8%	1.12	0.6%	1.01
	Missings	8.8%	8.8%	-0.1%	1.00	0.8%	1.02
% Ocupats		**41.2%**	**47.6%**			**45.9%**	
ATET (abans i després PSM)			**-6.4%**			**-4.7%**	
Intèrval de confiança (95%)						*[-2.6%, -6.9%]*	

Nota: A) totes les accions realitzades, amb alguna o totes les tutories realitzades, B) alguna acció realitzada, amb alguna o totes les tutories realitzades, C) cap acció realitzada, amb o sense tutories realitzades.

Font: Elaboració pròpia

En síntesi, i tenint en compte que les comparacions efectuades han estat entre diferents participants del programa, es pot concloure que *el triatge que es fa a les OTs i ECs és adequat* en el sentit que aquells usuaris amb majors dificultats d'inserció són aquells que han rebut un major nombre de serveis mentre que aquells amb una major ocupabilitat tenen itineraris més curts i més focalitzats.

El fet que quan es comparin usuaris amb característiques similars amb graus diferents de participació al programa es redueixen de manera important les diferències observades en les taxes d'ocupació mostra que *el programa està atenent de manera adequada l'heterogeneïtat dels usuaris i contribuint per tant a la millora de la seva ocupabilitat*.

No cal oblidar tampoc un aspecte important del context en que es desenvolupa la política amb una elevada taxa d'atur tot i la millora econòmica que es va produir a finals de 2016 i 2017. Sense cap tipus dubte, *aquest context ha determinat de manera important les possibilitats d'inserció laboral dels usuaris i el que és més important de la qualitat de la feina obtinguda,* un aspecte rellevant que quedaria pendent d'avaluació en futurs estudis.

5. Conclusions

L'objectiu del present informe ha estat l'avaluació del programa d'Accions d'orientació i acompanyament a la inserció de la xarxa d'orientació per a l'ocupació que desenvolupa el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. En concret, s'ha avaluat el programa d'accions d'orientació i acompanyament, anomenat de segon nivell, és a dir, aquell que es duen a terme amb la participació d'Entitats Col·laboradores. Aquest és un programa consolidat, amb moltes edicions; en concret, en aquest Informe s'avalua la convocatòria del 2015, que es va desenvolupar majoritàriament al llarg del 2016. S'ha procedit a l'avaluació tant de la implementació del Programa com de l'impacte que ha tingut en termes d'ocupabilitat i inserció laboral. Amb tal finalitat, s'ha realitzat una anàlisi quantitativa (basat en les dades del Programa), com qualitativa (basat en el treball de camp amb participants al Programa, Oficines de Treball i Entitats Col·laboradores).

Cal tenir present que l'objectiu del programa no és la inserció directe del usuari, sinó acompanyar a la persona demandant d'ocupació en la definició del seu projecte professional, treballant les necessitats detectades per millorar el seu posicionament en la cerca de feina, posant a l'abast de les persones demandants de feina un seguit de recursos d'orientació que les situïn en una posició millor per a la recerca de feina.

La convocatòria analitzada combina accions individuals i grupals, i uns itineraris en blocs i mòduls que es poden combinar de manera molt flexible el que permet adaptar-se millor a les necessitats i característiques de cada usuari.

En general, *la valoració qualitativa que fan els Usuaris, OTs i ECs del Programa és molt positiva.* Val a dir, però, que *els Usuaris són quelcom més crítics que les altres entitats consultades.* Al voltant del 40%-50% de les respostes dels participants sobre la valoració general del Programa són positives. El que més valoren és el professorat, i les millores proposades van en línia amb la major personalització del Programa, la flexibilitat horària i/o seguiment a distància, i l'ampliació dels continguts pràctics, tecnològics i d'idiomes. Per part de les OTs i ECs, i malgrat aquesta visió positiva del programa (que s'explicita en la pròpia continuïtat del mateix al llarg

dels anys, la bona tasca dels formadors, etc), apunten vies de millora que passen per la major flexibilització i personalització de continguts i orientacions, la necessitat de desenvolupar més la part emocional/motivacional, el passar a que sigui un programa continu (i no tallat per successives convocatòries), la simplificació administrativa (per tal que els recursos es puguin destinar en major mesura amb els usuaris), l'adaptació a les característiques territorials (p.e fent front als desplaçaments dels usuaris), el disposar de més temps d'atenció per a cada usuari (reduint la ràtio usuaris/formadors), i la millora de la coordinació entre Serveis Centrals, OTs i ECs (coneixent-se millor i tenint una via de comunicació directe més fluida). A destacar el paper de les tutories inicials i finals com exemple del que busquen tots els col·lectius: proximitat, i adequació dels continguts a les necessitats individuals dels usuaris.

De l'anàlisi de les dades associades al Programa, s'obté l'extensa cobertura territorial del Programa (més de la meitat dels usuaris se situa al conjunt de l'Àmbit Metropolità, amb el 14% a la mateixa ciutat de Barcelona), encara que no totes les accions s'ofereixen amb la mateixa intensitat a tot arreu, exemple de la necessitat abans assenyalada d'adaptació a les característiques dels participants i del mercat, en cada territori. El bloc de "Recerca de feina" és el més utilitzat. És preocupant el fet que el 16,1% de les tutories inicials programades no s'arribin a realitzar, ja que suposa un percentatge considerable dels usuaris potencials del programa que surt del sistema sense haver rebut cap acció, encara que la taxa de realització no és inferior al 80% excepte en el cas del servei "Autoocupació" i "Treball a Europa". En realitat, només el 50% dels usuaris realitza totes les accions programades, mentre que més del 35% finalment no rep cap acció concreta (amb l'abans esmentat 16% d'individus que només fa la tutoria inicial i després surt del sistema). A més a més, poc més del 20% d'usuaris totals abandona el procés durant l'itinerari, sigui per col·locació o per altres raons. No obstant això, com calia esperar, l'abandonament és més freqüent entre els individus que duen a terme només algunes tutories o bé entre els que realitzen alguna acció correctament però no totes les programades.

Destacar també que les tutories tenen una durada temporal de 60 minuts, aproximadament (excepte les inicials, que ronden els 40 minuts), mentre que les de seguiment són de 108,5 minuts. Encara que amb diferències territorials, quant als participants, gairebé el 60% té entre

36 i 55 anys d'edat, sense diferències significatives de gènere. El nivell formatiu és baix, atès que el 43,5% dels usuaris del Programa no té estudis o va completar només la instrucció primària i aproximadament el 27% té estudis secundaris obligatoris (destacant el major nivell formatiu dels participants a la ciutat de Barcelona). De tota manera cal remarcar que el 20% tenen un perfil A o B (pels que inicialment no estava pensat aquest programa), i sols el 55% tenen el perfil ad hoc (C o D). Per últim, quant a la participació dels usuaris en accions prèvies del SOC, assenyalar que gairebé el 70% dels participants al programa van rebre de mitjana quatre serveis abans del 2016 i portaven poc més de dos anys dins del sistema. També s'observa una forta heterogeneïtat, atès que el nombre màxim de serveis rebuts prèviament i d'anys al sistema és força elevat.

També s'ha analitzat en profunditat les característiques dels usuaris creuant la seva situació respecte les característiques de les accions d'orientació. Es remet al lector a l'apartat 3.4, encara que alguns dels fets genèrics a destacar són: gairebé la totalitat d'usuaris fa la tutoria inicial com primer servei; de mitjana els usuaris programen 2,.2 tutories, però només 1,6 se'n es duen a terme correctament. No es detecten diferències remarcables pel que fa a les característiques individuals excepte pel cas de l'edat, atès que els individus més joves tendeixen a programar menys tutories; els individus més grans solen tenir un nombre d'accions i tutories més elevat; no hi ha diferències importants en el nombre d'accions (programades i rebudes) en funció del nivell educatiu, excepte un menor nombre d'accions pels pocs usuaris amb estudis de màster o doctorat; algunes ECs programen moltes més accions que la mitjana; la distribució territorial d'accions tampoc és homogènia (per sota de la global a l'Àmbit de Ponent i a les Comarques Gironines, i superiors a 4 en els casos de les Terres de l'Ebre i a l'Alt Pirineu i Vall d'Aran); finalment, destacar que les hores reals destinades als diferents blocs no és coincident amb la durada inicial prevista en la normativa.

Quant al seguiment de les accions, els usuaris amb perfils A i B, les dones i les persones amb major edat tenen més tendència a finalitzar les accions, en canvi, els usuaris sense estudis o amb educació primària fan només part de les accions o cap amb més incidència que el conjunt de la mostra, però les diferències són menys pronunciades respecte a aquesta variable. No es detecta cap pauta remarcable ni per ECs ni per patró territorial.

Finalment, queda per avaluar l'impacte de les accions d'orientació realitzades pel Programa. Quant a la Inserció laboral durant la realització del programa, *el percentatge d'ocupats és clarament menor tant per aquells que només van realitzar la tutoria inicial (4%) com per aquells que van completar totalment el programa (10%), mentre que pels altres grups se situa per sobre del 20%. Els contractes laborals són molt curts*, el que indica una elevada rotació entre diferents feines i (probablement) entre empreses i mostra les dificultats d'inserció laboral que presenten la major part dels individus d'aquest col·lectiu.

Quant a la Inserció laboral un cop finalitzada la participació al programa, *el 42,2% dels participants ha tingut com a mínim un contracte laboral durant els sis mesos posteriors a la finalització de la seva participació al programa. Aquesta xifra és superior per a aquells que només van realitzar la tutoria inicial (47,6%) en relació a aquells que van tenir itineraris més extensos al programa; addicionalment, els que el van finalitzar completament són els que tenen un percentatge més baix d'ocupació, concretament d'un 38,2%. El temps a trobar el primer contracte és d'aproximadament dos mesos, mentre que el nombre mig de dies ocupats se situa al voltant dels 15 dies i la durada mitjana dels contractes està al voltant dels 8 dies. De nou, els que no segueixen el Programa tenen resultats d'inserció millors*.

Aquests resultats no han d'estranyar atès que els usuaris del Programa són els que presenten més dificultats d'inserció. Fent una anàlisi contrafactual per a valorar l'impacte de la política sobre els diferents perfils d'usuaris definits a l'apartat 3, s'observa que *aquells usuaris que finalitzen completament el programa tenen una menor inserció laboral que aquells que tenen itineraris més curts o que l'abandonen en algun moment*, el que es pot interpretar com a evidència *que el triatge que es fa a les OTs i ECs és adequat en el sentit que aquells usuaris amb majors dificultats d'inserció són aquells que han rebut un major nombre de serveis mentre que aquells amb una major ocupabilitat tenen itineraris més curts i més focalitzats*. Tenint en compte que les comparacions efectuades han estat entre diferents participants del programa, tampoc cal oblidar un aspecte important del context en que es desenvolupa la política amb una elevada taxa d'atur tot i la millora econòmica que es va produir a finals de 2016 i 2017. Sense cap tipus dubte, *aquest context ha determinat de manera important les possibilitats*

d'inserció laboral dels usuaris i el que és més important de la qualitat de la feina obtinguda, un aspecte rellevant que quedaria pendent d'avaluació en futurs estudis.

Annex 1. Criteris de valoració per a la concessió de subvencions

Els criteris de valoració per a la concessió de subvencions a la convocatòria de 2015 eren els següents:

Criteri a) Qualitat tècnica del projecte. Puntuació del criteri: màxim 20 punts

a.1) Implantació de l'entitat al territori. Puntuació màxima: 10 punts

Es valora la implantació de l'entitat en l'àmbit territorial del punt d'actuació sol·licitat i el coneixement de la realitat socioeconòmica i social d'aquest àmbit.

- L'entitat acredita més de 5 anys: 10 punts
- L'entitat acredita fins a 5 anys: 5 punts
- L'entitat acredita fins a 3 anys: 3 punts
- L'entitat acredita menys d'1 any: 0 punts

a.2) Característiques de les persones desocupades en procés de recerca de feina. Puntuació màxima: 10 punts.

Es valora la identificació de les diverses dificultats i necessitats de les persones objecte d'intervenció: L'entitat defineix les dificultats i les necessitats específiques d'orientació d'aquests col·lectius: màxim 5 punts.

L'entitat defineix itineraris en funció del perfil de les persones susceptibles de participar en el programa. Es valora el nombre d'itineraris dissenyats:

- L'entitat ha dissenyat itineraris per a 5 tipus de perfils diferenciats: 5 punts
- L'entitat ha dissenyat itineraris per a 4 tipus de perfils diferenciats: 4 punts
- L'entitat ha dissenyat itineraris per a 3 tipus de perfils diferenciats: 3 punts
- L'entitat ha dissenyat itineraris per a 2 tipus de perfils diferenciats: 2 punts
- L'entitat ha dissenyat itineraris per a 1 tipus de perfil diferenciat: 1 punt
- L'entitat no ha dissenyat cap itinerari diferenciat: 0 punts

Criteri b) Experiència de l'entitat en l'execució de programes d'orientació i/o acompanyament a la inserció. Puntuació del criteri: màxim 20 punts

b.1) Es valora l'experiència de l'entitat en la realització d'accions específiques en l'àmbit de l'orientació i/o en l'àmbit de l'acompanyament a la inserció (màxim 15 punts):

- L'entitat ha desenvolupat el Programa itineraris personals d'inserció (IPI) en exercicis anteriors al 2012 i/o el Programa d'orientació i acompanyament a la inserció a partir de l'exercici 2012: 15 punts.
- L'entitat acredita experiència en el desenvolupament de processos d'orientació per a l'ocupació en actuacions diferents del Programa IPI, del Programa d'orientació i acompanyament a la inserció, del Programa d'orientació i acompanyament a la inserció de les persones amb discapacitat i/o malaltia mental, o de la impartició del mòdul de tècniques de recerca de feina: 10 punts.
- L'entitat només ha impartit el mòdul de tècniques de recerca de feina: 2 punts

b.2) Es valora la trajectòria de les entitats que van desenvolupar el Programa IPI en exercicis anteriors al 2012 i/o el Programa d'orientació i acompanyament a la inserció a partir de l'exercici 2012 (màxim 5 punts):

- L'entitat ha col·laborat un exercici: 1 punt.
- L'entitat ha col·laborat dos o tres exercicis: 2 punts.
- L'entitat ha col·laborat quatre o cinc exercicis: 3 punts.
- L'entitat ha col·laborat més de cinc exercicis: 5 punts.

Criteri c) Avaluació i recursos de l'entitat. Puntuació màxima 10 punts

Es valora que l'entitat disposi d'altres recursos ocupacionals o que treballi en xarxa amb altres entitats que facilitin a la persona demandant d'ocupació seguir un itinerari d'inserció laboral així com els sistemes d'avaluació de l'activitat:

- Fa formació ocupacional i/o formació contínua: 2 punts.
- Col·labora en programes adreçats específicament a persones amb especials dificultats d'inserció laboral (renda mínima d'inserció, programa d'orientació i acompanyament a la inserció de persones amb discapacitat i/o malaltia mental..): 1 punt.
- Treballa en xarxa amb altres entitats i/o institucions: 2 punts.
- Disposa d'un sistema d'avaluació interna i d'impacte de la seva activitat: 2 punts
- Descriu els indicadors que utilitza per avaluar la seva activitat: 1 punt
- Disposa d'una o vàries eines d'avaluació del grau de satisfacció de les persones participants: 2 punts

Criteri d) Material tècnic. Puntuació del criteri: màxim 40 punts.

d.1) Material per al personal tècnic. Puntuació màxima: 20 punts

Es valora la descripció dels continguts, la definició dels objectius i la metodologia a emprar en cada un dels mòduls previstos al programa, excepte els mòduls 2.5, 2.6 i 3.2, així com l'adequació i el disseny dels materials:

- Per a cada mòdul del bloc 0: màxim 1 punt.
- Per a cada mòdul del bloc 1: màxim 2 punts.
- Per als mòduls "Canals de recerca de feina" i "Eines de recerca de feina" del bloc 2: màxim 2 punts per mòdul.
- Per al mòdul "Procés de selecció" del bloc 2: màxim 2,5 punts
- Per al mòdul "Autoocupació"del bloc 2: màxim 1 punt.
- Per al mòdul "Desenvolupament de competències clau" del bloc 3: màxim 4 punts
- Adequació del material al contingut dels mòduls: màxim 2 punts
- Disseny dels materials: màxim 0,5 punts.

d.2) Material per a la persona participant. Puntuació màxima: 20 punts

Es valora la claredat dels continguts, les dinàmiques proposades per a l'assoliment dels objectius de cada un dels mòduls previstos a les especificacions tècniques, excepte els mòduls 2.5, 2.6 i 3.2, així com l'adequació i el disseny dels materials:

- Per a cada mòdul del bloc 0: màxim 1 punt.
- Per a cada mòdul del bloc 1: màxim 2 punts.
- Per als mòduls “Canals de recerca de feina” i “Eines de recerca de feina” del bloc 2: màxim 2 punts per mòdul.
- Per al mòdul “Procés de selecció” del bloc 2: màxim 2,5 punts.
- Per al mòdul “Autoocupació”del bloc 2: màxim 1 punt.
- Per al mòdul “Desenvolupament de competències clau” del bloc 3: màxim 4 punts.
- Adequació del material al contingut dels mòduls: màxim 2 punts.
- Disseny dels materials: màxim 0,5 punts.

e) Equilibri territorial. Es valora la cobertura territorial de les necessitats previstes. Puntuació del criteri: màxim 10 punts.

Un cop valorades les sol·licituds, la puntuació que, com a màxim, podran obtenir les entitats sol·licitants, serà de 100 punts. L’atorgament de la subvenció es realitzarà en funció de la puntuació obtinguda en cada punt d’actuació, sempre que s’assoleixi una puntuació mínima de 50 punts, amb subjecció a la disponibilitat pressupostària i la previsió de necessitats territorials.

El nombre de persones tècniques atorgat es realitza d’acord amb els intervals següents:

Puntuació entre 65,01 i 100 punts: s’atorga com a màxim 2 persones tècniques per punt d’actuació. Puntuació entre 50 i 65 punts: s’atorga com a màxim 1 persona tècnica per punt d’actuació.

En cas que el nombre total de persones tècniques resultant no cobreixi les necessitats per demarcació territorial previstes, s’atorga un màxim de 3 persones tècniques als punts d’actuació que hagin obtingut major puntuació fins cobrir el nombre de persones tècniques previst a l’annex 2, esmentat.

En cas d'empat en la puntuació obtinguda es dona prioritat a les entitats que obtinguin una major puntuació en el criteri de material tècnic. De produir-se nous empats, es dona prioritat a les entitats que obtinguin una major puntuació en el criteri d'experiència en l'execució de programes d'orientació i/o acompanyament a la inserció i en cas de nous empats es dona prioritat a les entitats que obtinguin una major puntuació en el criteri d'avaluació i recursos de l'entitat.

Annex 2. Enquesta dirigida als usuaris de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció (versió en català)

Enquesta d'avaluació de la Qualitat de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC)

1.- DADES DE CLASSIFICACIÓ DEL PARTICIPANT

Per avaluar la qualitat d'aquest programa, com a participant, és molt important la seva opinió sobre diferents aspectes i, per això, li preguem respongui a totes i cadascuna de les preguntes d'aquest qüestionari.

Les dades aportades en el present qüestionari són confidencials i seran utilitzades, únicament, per analitzar la qualitat d'aquest programa.

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ

*1. Indiqui on va néixer

○ Catalunya ○ Resta d'Espanya ○ Altres països Europeus ○ Altres països no Europeus ○ NS/NC

*2. Indiqui el seu gènere

○ Dona ○ Home

*3. Quina edat té vostè?

○ 16-25
○ 26-35
○ 36-45
○ 46-55
○ 56-65
○ més de 65
○ NS/NC

*4. Quin és el seu nivell màxim d'estudis finalitzats?

○ Sense titulació
○ Títol de graduat E.S.O./Graduat escolar
○ Títol de Batxiller
○ Títol de Tècnic / FP grau mitjà
○ Títol de Tècnic Superior / FP grau superior
○ Estudis Universitaris de 1r Cicle (Diplomatura)
○ Estudis universitaris de 2n cicle (Grau-Llicenciatura)
○ Estudis universitaris de 3er cicle (Màster-Doctorat)

*5. Quina és la seva situació laboral actual?

○ Aturat/da ○ Treballador/a per compte propi (empresari, autònom, cooperativista, ...) ○ Treballador/a per compte d'altri (públic / privat)

* Quina és la seva jornada laboral (només ocupats)?

○ Temps complet ○ Temps parcial/mitja jornada ○ Altres

* Quina és la seva categoria professional (només ocupats per compte d'altri)?

○ Càrrec Directiu
○ Comandament Intermedi
○ Tècnic/a
○ Treballador/a qualificat/da
○ Treballador/a de baixa qualificació
○ NS/NC
○ Altre (especifiqui)

* Quina és la mida de l'empresa on treballa (només ocupats)?

○ D'1 a 9 llocs de treball
○ De 10 a 49 llocs de treball
○ De 50 a 99 llocs de treball
○ De 100 a 250 llocs de treball
○ Més de 250 llocs de treball

*6. Indiqui la província del seu lloc de residència (en cas d'estar aturat) o de treball (en cas d'estar ocupat)

○ Barcelona ○ Girona ○ Lleida ○ Tarragona ○ Resta d'Espanya ○ Estranger ○ NS/NC

Enquesta d'avaluació de la Qualitat de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC)

2.- BLOC DE PARTICIPACIÓ AL PROGRAMA

Vostè durant el 2016 va participar en un programa d'orientació professional en una entitat col·laboradora a la qual va ser adreçat des de la seva Oficina de Treball del SOC.

Totes les preguntes que hi ha a continuació es refereixen a aquestes actuacions i no a altres en què pugui haver participat anteriorment o posteriorment.

*7. Com va conèixer l'existència d'aquest programa? Indiqueu el mitjà principal

- ○ Per la meva oficina de treball del SOC
- ○ Per la web del SOC
- ○ Per una entitat d'orientació professional (ajuntament, sindicat, patronal, etc.)
- ○ Mitjans comunicació: premsa, ràdio, internet, televisió, etc.
- ○ Altres (especifiqui)

*8. Quin era l'horari habitual de participació en el programa?

○ Matí ○ Tarda ○ Matí i Tarda

*9. Quin mitjà de transport utilitzava normalment per anar les accions d'orientació/formació?

- ☐ Transport privat
- ☐ Transport públic
- ☐ A peu
- ☐ NS/NC
- ☐ Altres (especifiqui)

*10. Quant temps (en minuts) invertia habitualment en el desplaçament de casa al centre on es feien les accions d'orientació/formació? Consideri només l'anada

○ 1-15 minuts ○ 16-30 minuts ○ 31-45 minuts ○ 46-60 minuts ○ més de 60 minuts ○ NS/NC

*11. Vostè va completar totes les activitats previstes dins de l'itinerari establert? En cas que la seva resposta sigui NO, indiqui el(s) motiu(s).

○ Sí ○ No

<-Anterior Siguiente->

SOC Servei d'Ocupació de Catalunya

Generalitat de Catalunya

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

UNIVERSITAT DE BARCELONA

Enquesta d'avaluació de la Qualitat de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC)

3.- BLOC DE VALORACIÓ DEL PROGRAMA

Ara ens agradaria saber la seva opinió sobre alguns elements claus del programa d'orientació professional al qual va participar durant el 2016.

Totes les preguntes que hi ha a continuació es refereixen a aquestes actuacions i no a altres en què pugui haver participat anteriorment o posteriorment.

*12. Valori els següents aspectes relatius a l'organització de les accions de l'itinerari (orientació i formació):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
Els cursos i tutories han estat ben organitzats (informació, compliment dates i d'horaris, lliurament material)	○	○	○	○	○
El nombre d'alumnes dels grups era adequat per al desenvolupament de les activitats	○	○	○	○	○

*13. Valori els següents aspectes relatius als continguts de les accions de l'itinerari (orientació i formació):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
Els continguts de les sessions han respost a les meves necessitats formatives i d'orientació	○	○	○	○	○
Hi ha hagut una combinació adequada de teoria i aplicació pràctica	○	○	○	○	○

*14. Valori els següents aspectes relatius a l'horari de les accions de l'itinerari (orientació i formació):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
La durada de les accions ha estat suficient segons els objectius i continguts dels mateixos	○	○	○	○	○
L'horari ha afavorit l'assistència a les sessions	○	○	○	○	○

*15. Valori els següents aspectes relatius als formadors/tutors de les accions de l'itinerari:

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
La forma d'impartir o autoritzar els cursos ha facilitat l'aprenentatge	○	○	○	○	○
Coneixen els temes tractats en profunditat	○	○	○	○	○

*16. Valori els següents aspectes relatius als materials didàctics (guies, manuals, fitxes, ...):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
La documentació i materials lliurats són comprensibles i adequats	○	○	○	○	○
Els mitjans didàctics estan actualitzats	○	○	○	○	○

*17. Valori els següents aspectes relatius a instal·lacions i mitjans tècnics (pissarra, pantalla, projector, TV, vídeo, ordenadors, programes, maquenàries, eines, ...):

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
L'aula, el taller o les instal·lacions han estat apropiades per al desenvolupament de les accions	○	○	○	○	○
Els mitjans tècnics han estat adequats per desenvolupar el contingut de les accions (ordinadors, pissarra, projector, TV, maquenàries)	○	○	○	○	○

*18. Valori els següents aspectes relatius al procés de derivació i planificació de les activitats

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
L'assignació inicial de les activitats ha estat adequada	○	○	○	○	○
La planificació temporal de les activitats ha estat adequada	○	○	○	○	○
El grau de diversitats dels participants en les diferents accions ha afavorit l'aprenentatge	○	○	○	○	○

*19. Valori els següents aspectes relatius als mecanismes per a l'avaluació de l'aprenentatge:

	1. Sí	2. No	3. NS/NC
S'ha disposat de proves d'avaluació i autoavaluació que em permetin conèixer el nivell d'aprenentatge assolit	○	○	○
La participació en el programa em permet obtenir una acreditació on es reconeix la meva qualificació	○	○	○

*20. Valoració general del programa:

	1. Completament en desacord	2. En desacord	3. D'acord	4. Completament d'acord	5. NS/NC
Pot contribuir a la meva incorporació al mercat de treball	○	○	○	○	○
M'ha permès adquirir noves habilitats/capacitats que puc aplicar al lloc de treball	○	○	○	○	○
Ha millorat les meves possibilitats per obtenir una feina que encaixi amb la meva formació	○	○	○	○	○
He ampliat coneixements per progressar en la meva carrera professional	○	○	○	○	○
Ha afavorit el meu desenvolupament personal	○	○	○	○	○
L'orientació rebuda és la que necessitava	○	○	○	○	○
L'orientació rebuda és la que buscava	○	○	○	○	○
La formació rebuda és la que necessitava	○	○	○	○	○
La formació rebuda és la que buscava	○	○	○	○	○

*21. En termes globals, quin és el grau de satisfacció general amb les accions d'orientació i formació rebudes? (1 poc satisfet, 4 molt satisfet)

☆ ☆ ☆ ☆

22. Ens podria suggerir alguna línia de millora, relacionada amb les accions d'orientació professional?

23. Assenyali 3 DEBILITATS detectades del procés d'orientació professional que va rebre:

1
2
3

24. Assenyali 3 FORTALESES detectades del procés d'orientació que va rebre:

1
2
3

SOCIAL · SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

Annex 3. Enquesta dirigida als responsables de les Oficines de Treball

Enquesta d'avaluació de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC).

Abandonar-> Continuaré más tarde

1.- BLOC 1

Aquest primer bloc de preguntes fa referència a la relació entre les Oficines de Treball i els Serveis Centrals.

1. Vostès consideren que els Serveis Centrals faciliten tota la informació rellevant sobre les accions d'orientació que estem analitzant?

2. Quan hi ha algun dubte, poden contactar amb facilitat amb el responsable del programa? Us resolen de manera ràpida i eficaç els problemes que es puguin trobar?

3. De manera general, què canviarien en els canals de comunicació i la relació general entre les Oficines de Treball i els Serveis Centrals?

Siguiente->

25%

Enquesta d'avaluació de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC).

Abandonar-> Continuaré más tarde

2.- BLOC 2

A continuació, farem referència a la relació entre les Oficines de Treball i els usuaris de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció.

4. La derivació dels usuaris a les Entitats Col·laboradores en base al Qüestionari Q es dur a terme seguint el protocol previst? Es deriven només aquells usuaris que compleixen els requisits establerts o hi ha una certa flexibilitat a l'hora de derivar-los?

5. Considereu que el disseny del Qüestionari Q permet derivar de manera correcta els usuaris o hi ha alguna mancança? Troben alguna dificultat en el procés de derivació en base al Qüestionari Q?

6. Un cop s'ha decidit on derivar l'usuari, l'informen adequadament? Entén l'usuari en què consisteixen les accions d'orientació? Com reaccionen? Quines dificultats els hi plantegen?

7. Disposen de recursos suficients per a poder atendre els usuaris d'una manera adequada durant els procés de derivació?

8. Com creuen que es podria millorar el procés de derivació dels usuaris?

9. Ens consta que un cert nombre d'usuaris abandona les accions orientadores abans de finalitzar el procés establert i sense haver trobar una nova feina. Creieu que existeix algun patró sistemàtic d'abandonament i alguna característica principal dels usuaris que el determina? Fins a quin punt el procés de derivació cap a les Entitats Col·laboradores afecta el possible abandonament del programa per part dels usuaris? Com considereu que es podria limitar aquest problema?

10. Quina és la percepció dels usuaris sobre les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció un cop finalitzen el procés i tornen a adreçar-se a les Oficines de Treball? Considereu que els usuaris estan satisfet amb el programa i consideren que ha millorat la seva ocupabilitat?

<-Anterior Siguiente->

Enquesta d'avaluació de les Accions d'Orientació i Acompanyament a la Inserció de la Xarxa d'Orientació per a l'Ocupació (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya, SOC).

Abandonar-> Continuaré más tarde

3.- BLOC 3

Finalment, us voldríem plantejar alguna pregunta respecte a la relació entre Oficines de Treball i Entitats Col·laboradores.

11. Es mantenen en contacte i es comuniquen freqüentment amb les Entitats Col·laboradores després del procés de derivació? Quin tipus de dubtes/problemes els hi plantegen? Els hi poden donar resposta de manera fàcil i ràpida? Com es podria millorar el procés de comunicació entre Entitats Col·laboradores i Oficines de Treball?

12. Quin procediment segueixen per tal de derivar els usuaris cap a les Entitats Col·laboradores? Ho fan de manera continuada o intenten disposar d'un nombre mínim d'usuaris abans de derivar-los?

13. Considereu que els tècnics de les entitats col·laboradores tenen la formació adequada per gestionar el programa, o seria necessària alguna acció de formació addicional per part del SOC?

14. Com creuen que es podrien millorar les convocatòries pel que fa als terminis de les accions, tenint en compte la informació que els hi poden haver fet arribar les Entitats Col·laboradores?

<-Anterior Siguiente->

Annex 4. Estructura del focus grupal amb els responsables de les Entitats Col·laboradores (ECs)

1. **Sobre el perfil de participants que us arriben per les accions orientadores:**
    a. Idealment els usuaris de les accions orientadores haurien de tenir un perill de tipus C i/o D del Qüestionari Q (que són aquells que tenen mancances més importants d'orientació). En canvi, sembla que hi participin també persones de perfil A i B.
        i. Considereu que el perfil dels usuari que teniu a les aules és l'adequat? Coincideix amb el perfil que esperàveu atendre? En cas en que existeixi una divergència, considereu que això generi un mal funcionament de les accions?
        ii. El nivell inicial dels usuaris és l'adequat i hi ha una relació clara amb l'orientació que acaben rebent?
        iii. Creieu que la classificació que surt del Qüestionari Q creieu que és la correcte? Determina bé el nivell d'ocupabilitat i/o mancances de les persones que participen a les accions?
    b. En les accions orientadores es barregen participants de diferents perfils/necessitats.
        i. Son correcte els "grups heterogenis de participants" que es fan?
        ii. Caldria seleccionar més (o restringir) els perfils dels usuaris que participen en cada acció orientadora? Caldria ajustar més el perfil d'inici?
    c. Com és el procés de selecció final dels participants en l'acció orientadora? Com funcionen les llistes d'espera?
    d. Ens consta que un cert nombre d'usuari abandona les accions orientadores abans de finalitzar el procés establert i sense haver trobar una nova feina.
        i. Creieu que existeixi algun patró sistemàtic d'abandonament i alguna característica principal dels usuaris?
        ii. Com considereu que es podria limitar aquest problema?

2. **Sobre les pròpies Accions orientadores:**
    a. La durada temporal (període temporal en que s'allarga l'acció) és la correcta?
    b. La intensitat de l'acció (hores d'orientació) al dia i/o setmana, és la correcta?
    c. La procedència "geogràfica" dels usuaris és rellevant per decidir on rep cada persona l'acció orientadora. És correcte això? O caldria prioritzar el tipus d'orientació a fer, encara que impliqués un desplaçament major del participant?
    d. Teniu algun mitjà o instrument per saber el nivell de satisfacció dels participants als cursos d'orientació? En feu algun seguiment? (de cara a revisar les pròpies accions orientadores que es fan)
    e. Com funcionen les activitats que es fan en el marc del programa? Hi ha continuïtat entre elles?

f. El seu personal té la formació correcta com per a interpretar els resultats del qüestionari Q i la informació que els hi arriba des del SOC? Caldria alguna formació específica des del SOC?

3. **Explicar els resultats obtinguts amb l'anàlisi de les dades administratives i demanar que en facin una valoració. Què els sorprèn?**

4. **Valoració global:**
   a. Què és millorable? Accions proposades?
   b. Indicar els Punts Forts i Punts dèbils de les accions d'orientació

Annex 5. Valoracions de les Oficines de Treball (OTs)

A.5.1. Sobre la relació entre les OTs i els Serveis Centrals

- Hi ha valoracions contradictòries entre les OTs. Per alguns, funciona bé; per altres, no.
- El programa està desenvolupat des de fa anys i està consolidat. Normalment no hi ha dubtes. La resolució dels dubtes és ràpida per la majoria d'OTs (per alguns, no), i eficaç.
- La comunicació que hi ha és bàsicament la oficial, però sense detalls o complements addicionals. La comunicació és mitjançant correu electrònic (sobretot), pàgina web i intranet on es comunica l'ordre de convocatòria, el procediment de gestió de les accions d'orientació i acompanyament a la inserció, i la instrucció corresponent que detalla el procediment a seguir. Alguns troben a faltar un més fàcil contacte telefònic (que doni immediatesa). Sovint s'ha d'anar a la intranet la informació, però no sempre està actualitzada. A banda d'això, s'envien les resolucions amb les entitats d'atorgament i les oficines a les quals està adjudicada la gestió.
- En general, hi ha moltes opinions sobre la poca comunicació directe existent. La informació prové del DOGC, que és el que guia l'actuació de les OTs. No hi ha, en general, contacte previ amb SOC ni per opinió abans de treure la convocatòria ni després per aclariments. Es reben les dates d'inici prevista de les accions però no la real. Sovint les OTs no tenen coneixement de la previsió de quan s'implementen els programes o la seva continuïtat.
- Hi ha la queixa que les ECs a vegades tenen més informació (i amb major antelació) que les pròpies OTs (sobre atorgaments, canvis, número de persones derivades, o disponibilitat de la guia de seguiment), o que les instruccions arriben un cop iniciat el programa.
- Algunes OTs demanen un protocol d'actuació més clar. Altres, informació més específica del programa. En ocasions la comunicació es fa a través dels Serveis Territorials (SSTT), atès que no hi ha una persona clara de contacte en els Serveis Centrals (SSCC) del SOC del programa. De les respostes es veu que hi ha OTs que tenen problemes de connexió, i sobretot són els que han de vehicular les consultes a través de Serveis Territorials.

Recomanacions:

- Mirar de tenir un contacte més clar, directe i fluid entre SSCC i OTs, en relació a les instruccions i informació de les convocatòries.
- Establir interlocutors directes de SSCC per cada programa, al que poder fer consultes, comunicar incidències, ... i del qual rebre informació directa. Es demana poder parlar directament amb els tècnics que porten el programa.
- Seria convenient i enriquidor que abans de l'inici del programa SSCC programés una sessió informativa per explicar novetats i resoldre dubtes amb els tècnics que porten la gestió d'aquest programa (de manera similar a com es fa amb ECs).
- Tenir abans la informació del programa (guia, convocatòria, atorgament, canvis, etc) que les pròpies entitats col·laboradores.
- Alguns proposen vehicular la informació a través de SSTT (i que aquests tinguin la informació requerida, i ràpida, des de SSCC). Cal tenir clar els interlocutors directes del programa tant a SSCC com a SSTT.
- Realitzar mapes de processos tècnics visuals eliminant la literatura en excés.

A.5.2. Procés de derivació a les entitats col·laboradores (ECs)

- En general es segueix el protocol previst (en base al Qüestionari Q), però malgrat això si a criteri del tècnic de l'Oficina es considera que a altres usuaris pot ser interessant l'assistència al programa d'orientació, se li envia també. Hi ha flexibilitat en la derivació, per ajudar al usuari, més enllà del protocol fixat (a vegades el Q no reflexa bé la situació del usuari). El Q es pren més com a eina per ajudar a l'orientador més que com a únic determinant de la decisió.
- En altres ocasions es deriven altres usuaris també, encara que no compleixin requisits al 100%, per complir objectius numèrics de derivació.
- En algunes OTs, sobretot, i per aquelles convocatòries en que hi havia requisits mínims de coneixements informàtics, es van flexibilitzar aquests requeriments i es van derivar usuaris que no complien els requeriments establerts, en benefici dels usuaris (aquest punt no aplica en la convocatòria 2015).

- Problema de l'excessiu nombre de persones a algunes OTs, que genera entrevistes sense prou temps i se'n ressenteixen els resultats/derivacions. "Els treballadors del SOC tenen molta pressió diàriament i ha augmentat amb la gestió de la Renda Garantida de Ciutadania en detriment de nou de la qualitat".
- Limitacions de bona derivació:
    - el qüestionari Q no detecta del tot correctament quan l'orientació ha de fer-se a Oficines o al programa; el Q es basa més en l'ocupabilitat de les persones que en les seves mancances (saber fer un Cv o no, per exemple); el Q serveix per donar una primera idea, però no per fer una derivació automàtica, no acaba de discriminar bé dins de cada sector d'activitat; el qüestionari és molt tancat i no recull totes les circumstàncies del demandant; a vegades es contesta ràpid o els usuaris estan pressionats per rebre contraprestacions i/o subsidis,
    - la dotació de personal de l'OTs (que no sempre pot absorbir totes les orientacions a fer, per exemple al final de la temporada turística),
    - la necessitat d'omplir el calendari de les entitats per tal que arribin als atorgaments que tenen assignats,
    - en convocatòries prèvies a la del 2015, la reiteració del treball, havent d'emprar 3 programes per fer la derivació (SICAS, GIA, ...), i
    - el fet que hi ha moltes places i pocs usuaris adequats.
- Limitacions associades als usuaris:
    - No es pot informar a l'usuari de quantes sessions d'orientació s'està parlant (depèn de la seva necessitat, que és detectada pel tècnic),
    - mancança de sessions individuals suficients dins el programa,
    - transport i cost. Excessiva distància pel desplaçament al programa (en alguns casos 50 Km), i poca freqüència de transport públic, fet que provoca que a vegades no hi vulguin o no puguin anar per manca de liquiditat. La tarja de transport no sempre és solució (depèn de factors com antiguitat o prestació),
    - manca de motivació (alguns usuaris no veuen la utilitat del programa i són reticents a participar). Alguns usuaris busquen una immediatesa que no ofereix el programa,

- manca de flexibilitat en l'horari de les sessions grupals que són exclusivament pels matins, mentre que en les entrevistes individuals poden ser de matí o tarda[17],
- manca de disponibilitat (horària, familiar, laboral, economia submergida, ...),
- en alguns casos, degut a la manca de competències bàsiques (lingüístiques,...) encara que s'informa des de les OTs la informació no és interioritzada i compresa per l'usuari,
- pensament erroni sobre el programa (pensen que és un programa on se'ls donarà feina),
- en altres casos, alguns usuaris no troben útil el programa perquè els continguts ja els han rebut en altres dispositius,
- en alguns casos inicien el programa per rebre un ajut financer però l'abandonen perquè saben que no seran sancionats econòmicament (i altres abandonen si cessa aquest finançament). En general, però, els que reben finançament abandonen menys per por a rebre una sanció.

- Certa saturació de programes d'orientació (IPIS, FOAP, JPO, FOJ, Dispositius de Barris, 30 PLUS, INTEGRALS,...). Alguns usuaris es queixen d'haver participat ja en accions similars a altres convocatòries (encara que no sigui així, o faci anys que els van fer).

Recomanacions:

- Seguir, com ja es fa, aplicant amb flexibilitat el procés de derivació, tenint present més informació que l'estricte del Qüestionari Q. Deixar en mans del tècnic la darrera paraula sobre la derivació
- Revisar els requeriments d'informàtica (sobretot) i idioma, per fer derivacions, ja que les OTs s'han mostrat crítiques en ambdues, com a criteri limitatiu de derivació. Algunes OTs es mostren partidàries d'incorporar el mòdul d'alfabetització digital.
- Incrementar les tutories individuals, inclús a costa de les grupals.
- Disposar de més temps de dedicació a l'usuari en el moment de la segmentació del Q.

[17] De tota manera, tal com s'ha explicitat en l'apartat 3.1, en la convocatòria 2015 hi ha actuacions a la tarda i matí/tarda, a part de les majoritàries, que continuen sent al matí.

- Com ja es fa, es valora positivament la capacitat d'adaptació de les ECs a les disponibilitats dels usuaris.
- Programa obert tot l'any.
- Possibilitat de pagament del quilometratge en cas de fer-se necessari un desplaçament
- Acostar més el punt d'actuació a l'usuari, en aquells territoris amb molta distància en Km a fer (p.e. posar una oficina a Calafell per tota la banda costanera).
- Solucionar el tema del transport.
- Escurçar l'agenda de derivació al mateix dia sempre que l'entitat tingui hores disponibles, donat que alguns usuaris es desplacen d'altres poblacions. En qualsevol cas, reduir el temps entre la de derivació i la primera sessió.
- Més pràctiques en empresa.
- Primar o únicament treballar/derivar amb usuaris que voluntàriament vulguin rebre el servei.
- Sobre convocatòries prèvies es demanava poder treballar directament des de SICAS, evitant haver de fer-ho des del GIA (evitant duplicació d'introducció de dades).
- Aconseguir motivar millor als assistents, i explicar millor la utilitat i beneficis del programa, per evitar abandonaments. Una de les mesures és una major atenció personalitzada.
- Dimensionar les derivacions a les ECs segons les necessitats reals i dimensions del territori, per evitar derivacions de persones sense el perfil adequat.
- El cobrar una contraprestació redueix les possibilitats d'abandonament.
- Realitzar una feina prèvia d'apoderament i autoestima abans de començar un procés d'orientació per la cerca de feina, a alguns col·lectius: Aturats de llarga durada, col·lectius de més de 50 anys, col·lectius amb risc d'exclusió social.

A.5.3. Recursos disponibles per atendre els usuaris

- Opinions contradictòries entre OTs. Algunes creuen que sí, altres manifesten necessitats de personal.
- Cal distingir l'atenció entre una Oficina de poc volum d'usuaris i les oficines grans on les cues continues i la necessitat de fer una atenció ràpida que pot dificultar l'atenció adequada i l'oferiment de programes ocupacionals en general.
- Manca de continuïtat per part del personal orientador i manca en el nombre d'efectius per poder atendre i/o derivar a tots els demandants que podrien ser susceptibles.
- Manca de personal tècnic ja que aquest ha de fer front a múltiples programes que impliquen orientació professional i no pot dedicar el temps desitjable a cada usuari.
- La polivalència que el nou model d'oficina imposa als tècnics fa que no tots els tècnics de les OTs que deriven tinguin la mateixa formació i coneixement del programa.
- Caldria que tinguessin en compte l'estacionalitat. "Una persona que es queda aturada al novembre té el triple de recursos disponibles (programa orientació, cursos, Omnia, aules actives, etc) que un altre que ho fa al juliol.
- Com les ECs, es demana continuïtat del programa durant els 12 mesos. "La cartera de serveis hauria d'estar sempre oberta".
- En alguns territoris, hi ha mancança de serveis on derivar persones amb mancances en competències TIC.

Recomanacions:

- Convocatòria continuada, no fraccionada.
- Adaptar el personal al nombre d'usuaris potencial i real per Oficines.
- Adaptar el personal a l'estacionalitat de les demandes dels usuaris.
- Incorporar mòduls d'informàtica bàsica en l'oferta de les ECs (ja fet en la convocatòria 2015).
- Disposar de material de suport tipus díptics, tríptics amb la informació bàsica del programa per lliurar als interessats/des.

- Disposar de material de suport, tipus díptics, què expliquessin en què consisteixen les accions per a reforçar la comunicació amb l'usuari i incrementar la formació de tots els tècnics.

A.5.4. Sobre el nivell de satisfacció dels usuaris

- En general s'observa satisfacció dels usuaris i també que han millorat en el seu procés de definició d'objectiu professional i millora de la seva ocupabilitat. De tota manera, també s'ha observat respostes en línia de decepció, per falta d'atenció personalitzada i escassos resultats finals, quant a millora de la seva ocupabilitat.
- En realitat, però, el que volen és trobar feina.
- Usuaris tenen la sensació de duplicació o reiteració d'accions d'orientació respecte altres programes.

Recomanacions:

- Definir mes quines accions es fan amb cada programa, per evitar solapaments.

A.5.5. En relació a la comunicació entre OTs i ECs

- Falta una obligació de donar un retorn dels resultats del programa (de les ECs a les OTs).
- Valoració positiva dels contactes i relació que es manté. Relació fluida.
- Les derivacions es fan directament de forma automàtica, continuada i individualitzada, a mesura que s'atenen a la OTs. Hi ha moments on no es tan fàcil fer-ho (puntes de feina, vacances, etc.) i es poden "acumular" alguns usuaris.

Recomanacions:

- Fer més visites *in situ* durant tot el desenvolupament del programa a les ECs.

A.5.6. Sobre la formació dels tècnics de les ECs

- Ben preparats, no hi ha massa rotació, amb experiència i expertesa. Valoració en general més que satisfactòria.
- No hi ha mecanismes de control sobre la feina que fan els tècnics.

Recomanacions:

- Fer alguna sessió informativa, als tècnics de les EC, sobre els programes que té el SOC.

Annex 6. Valoració de les Entitats Col·laboradores (ECs)

A continuació s'expliciten les principals valoracions que fan les ECs del Programa. S'analitza la informació en successius apartats temàtics.

A.6.1. Sobre el perfil dels participants que reben les accions orientadores

Els principals problemes detectats són:

- El coneixement que tenen les ECs sobre els participants és limitat. Fins i tot en alguns casos es reconeix que no s'ha derivat adequadament des de les OTs. En part, aquest problema es deu a que:
    - les OTs no coneixen tots els programes que realment s'estan oferint a les ECs, perquè van massa carregats de feina.
    - els usuaris no aporten la mateixa informació a les OTs i després a les ECs. Això genera problemes sobre la utilitat de la orientació que acaben rebent els usuaris.
    - Manca de temps d'atenció als usuaris, sobretot en determinats períodes de l'any.
- La valoració sobre la derivació que es fa des de les OTs és variable. Hi ha OTs que ho fan molt bé i altres que podrien millorar. S'observa heterogeneïtat en la informació que proporcionen les OTs.
- Donat que les derivacions es van fent al llarg de tot el període, els usuaris s'acaben enquibint en accions que ja estan en curs i planificades.
- Els abandonaments en els programes es concentren sobretot al principi de l'acció, i en perfil d'usuaris que estan repetint l'acció i no tenen confiança en el procés. Alguns altres no els poden seguir perquè en realitat estan treballant (i no ho havien dit) o tenen menor disponibilitat (per qüestions familiars,...) de la que havien manifestat, o se'ls proposa accions (currículum) que ja tenen adquirits. Altres detecten problemes de finançament en els desplaçaments fins les ECs. En canvi, els usuaris, una vegada comencen, s'enganxen.
- No hi ha prou coordinació entre les OTs, els serveis centrals i les ECs. Molts usuaris no saben exactament què aniran a fer a les EC i, d'altra banda, les OTs no informen adequadament on estan derivant i què fan uns i uns altres. Els requisits que es fixen

als serveis centrals per als participants no quadren amb les necessitats que es detecten a les OTs. Hi ha contradiccions entre el que diu el programa tal i com es defineixen als serveis centrals, els demandants d'ocupació i el que esperen rebre les ECs.

- Les diferències territorials són rellevants i importants, i les accions i procediments no ho acaben de tenir en compte. Per exemple,
    - a Lleida perceben que els perfils que els arriben no són els adequats. Ho han contrastat amb les OTs i els hi deriven a tots. Ells intenten donar servei a tot el que els hi arriba però és complicat. Hi ha un desajust entre necessitats i ofertes.
    - A Lleida i altres demarcacions, caldria que es poguessin atendre usuaris sense formació TIC, mentre que a Barcelona no cal relaxar aquest requisit.
    - Mentre que a Lleida no hi ha derivacions contínues, a Barcelona cada setmana n'hi ha. A Lleida, fins que no es té un gruix d'usuaris no es pot començar l'acció. Hi ha un període de carència fins tenir un bloc inicial amb els que començar l'acció.
    - En altres casos, el problema no és tant que no hi hagi programes sinó que en el territori implica desplaçaments, temps, ... que requereixen beques de transport (tot i picaresca que hi ha). Aquest problema és superior fora de l'entorn de Barcelona, a l'haver-hi més dificultats de comunicació.
- Algunes convocatòries són irreals. S'espera que els usuaris tinguin uns nivell formatiu per accedir a la convocatòria superior a la que tenen. Aquest inconvenient, relacionat amb les mancances informàtiques s'ha resolt en la convocatòria 2015.

Les actuacions positives són:

- Davant els problemes del perfil dels usuaris, i de la informació que donen a les OTs i ECs, algunes ECs fan una tutoria inicial (fan servir una eina pròpia) per caracteritzar millor les necessitats dels usuaris. Les ECs tenen la seva eina pròpia per tal de rebre informació anònima sobre l'usuari.
- L'heterogeneïtat dels usuaris no es veu com un problema en sí mateix, perquè en certs casos pot enriquir (però sempre sota un procés de derivació eficient, que no sempre es dóna).
- El procés d'assignació dels usuaris és ràpida.

Recomanacions:

- Caldria donar una resposta més efectiva als abandonaments. Saber el motiu (cost desplaçament, reiteració de l'acció, ...) i actuar-hi.
- Les OTs caldria que coneguessin amb més detall el que es fa en les ECs. Cal major diàleg entre les OTs i ECs. En tot el procés, és clau una bona derivació, i a vegades a les OTs els hi falta coneixements.
- Pagar el transport per desplaçar-se, tot i la picaresca que hi ha.
- Repensar els requeriments d'accés als programes, sobretot per algunes demarcacions, ja que per exemple els mínims informàtics exclou a una bona part dels candidats. Els avantatges (no haver de donar formació en eines informàtiques) no compensa amb la quantitat d'exclosos[18].

A.6.2. Sobre les pròpies accions orientadores

Els principals problemes detectats són:

- La durada promig de l'itinerari és de 2 mesos – el circuit és massa ràpid – no dóna temps d'assimilar tots els perfils. Es necessita més temps per l'orientació.
- Des de les ECs es té la sensació que algunes OTs estan saturades i carregades de feina. Hi ha poques derivacions de persones.
- Problemes derivats de que les convocatòries siguin anuals i no es puguin fer plurianuals (acaben unes a l'octubre, es demanen les següents al novembre i no són efectives fins el febrer/març de l'any següent). Caldria convocatòries plurianuals, perquè actualment es perden de 3 a 4 mesos mínim (dels 12 que té l'any). Això acaba implicant que hi ha una rotació molt alta dels tècnics davant aquesta inestabilitat i és impossible fidelitzar tècnics ni crear equips de treball (contractes d'obra i servei); alguns treballadors són fixes discontinus (inestabilitat laboral).
- A més, hi ha un desajust entre quan la persona necessita l'orientació i quan el SOC permet que s'ofereixi.

[18] En la reunió va comentar-se que en un municipi, de 1400 aturats, més de 1000 no tenien aquest perfil. De tota manera, aquesta limitació no afectava a la convocatòria 2015.

Les actuacions positives són:

- La rati d'assignacions anual és de 200 persones per tècnic, però en la pràctica la rati real ha disminuït i és de 125-150 persones/tècnic per any. S'està disminuint la rati persona/tècnic. De 10 a la setmana s'ha passat a 6, però encara caldria una major reducció, segons les ECs, per aconseguir una atenció més personalitzada.
- En general, la formació dels treballadors de les ECs és adequada, però hi ha incertesa en la seva continuïtat.
- Les tutories de seguiment realitzades en convocatòries prèvies ha conduit a que hi hagi hagut canvis als programes posteriors, que han permès que els tècnics tinguin més temps per atendre als usuaris i s'hagin introduït altres accions d'atenció individualitzada (com les que han existit en la convocatòria 2015).
- La impressió de les ECs és que la satisfacció dels usuaris és elevada.
- Les ECs miren de tenir una organització flexible del procés d'orientació, adaptant-se en la mesura que poden a les necessitats dels usuaris.

Recomanacions:

- Caldria normes diferents segons les característiques del territori.
- Evolucionar cap a un model d'atenció continuada, sense aturades intermèdies al llarg de l'any per convocatòries, ni sense inici i final (plurianual).
- Es demana procediments de suport estables, pels diferents perfils d'usuaris.
- Major flexibilitat i atenció més personalitzada. Reducció de les persones que atén cada tècnic.
- En ocasions caldria intervencions de les ECs més curtes i encaminar a altres tipus d'accions.