

## **XV ENCUENTROS ESTATALES DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL**

*EMPRENDIMIENTO JUVENIL  
30 AÑOS DE INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LOS JÓVENES*

**RETOS DE FUTURO DE LA INFORMACIÓN JUVENIL: EL ASESORAMIENTO JUVENIL ON LINE; CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL.**

**SÍNTESIS:** <http://prezi.com>

### **DESCRIPCIÓN**

El fomento de la utilización de Internet como vía de comunicación con los jóvenes es ahora más presente que nunca dada la situación que nos encontramos. Ante la falta de personal los PIJS hemos de fomentar nuestro ingenio para poder desarrollar nuestra tarea.

El asesoramiento on-line se perfila como una herramienta emergente que hay que aprovechar. La orientación a través del correo electrónico o a través de otros medios se ha convertido en un medio por el cual muchos jóvenes buscan respuestas a sus dudas y es por eso que los profesionales debemos conocer y poder aprovechar correctamente este medio.

El objetivo final de una asesoría debe ser ayudar al joven en la toma de sus propias decisiones, teniendo siempre presente las expectativas generadas cuando un joven se dirige a recibir un asesoramiento.

Además, su nivel de satisfacción obtenido y la calidad de la respuesta hace que nuestro servicio sea útil al joven, creando así una fidelización para futuras demandas y necesidades del joven.

El asesoramiento juvenil on line y crear procesos de mejora y de calidad en nuestros servicios son uno de los grandes retos a los que nos enfrentamos para seguir siendo utilizados y útiles a nuestros usuarios. Entre muchos otros...

### **OBJETIVOS**

- Se pretende elaborar conjuntamente con los participantes del taller un modelo y un protocolo de orientación on line que sirva para los PIJS. Analizando tanto nuestra manera de comunicarnos a través de un correo electrónico como poder desarrollar una estrategia para conocer su realmente ha sido útil o no la información facilitada.
- Analizar la vigencia de los principios de EYRICA en información juvenil on line sobre todo en lo que tiene que ver con el asesoramiento on line.
- Conocer diferentes recursos para evaluar el trabajo desarrolla por los PIJS.
- Describir y compartir modelos para trabajar la calidad y los procesos de evaluación y consulta.

### **METODOLOGIA**

El taller se enfocará en 3 sesiones diferentes. Trabajando en cada sesión un tema diferente.

Las sesiones del taller serán principalmente prácticas. Con dinámicas en grupos. Se acompañará el taller de experiencias prácticas expuestas por el ponente y por los propios participantes.

## **XV ENCUENTROS ESTATALES DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN JUVENIL**

**PONENTE. Pedro Martín Cumplido.**

Educador social y Diplomado en Trabajo Social.  
Jefe de la Oficina de Juventud del Consell Comarcal del Barcelonés y responsable del Portal [www.barcelonesjove.net](http://www.barcelonesjove.net)

Presidente fundador de la ONG Joves per la Igualtat i la Solidaritat [www.joves.org](http://www.joves.org) y de la entidad CISEC [www.cisec.info](http://www.cisec.info) , Centre d'Informació i Serveis a l'estudiant de Catalunya.

Socio de la Asociación Catalana de Profesionales de la Juventud.