

**PROVA PILOT DE PLA  
DE COMUNICACIÓ  
DE SERVEIS SOCIALS  
AJUNTAMENT  
DE CANOVELLES**



**Diputació  
Barcelona**



**Ajuntament  
de Canovelles**

## Índex

### 1.- FASE A: ESTRUCTURA DE RECOLLIDA I ANÀLISI / pàg. 3

- A1 / Assignació d'interlocutors / pàg. 4
- A2 / Dades del Municipi / pàg. 5
- A3 / Persones usuàries / pàg. 8
- A4 / Serveis Socials de Canovelles / pàg. 12
- A5 / Informacions addicionals / pàg. 24
- A6 / Conclusions de la Fase A / pàg. 25

### 2.- FASE B: DEFINICIÓ D'OBJECTIUS / pàg. 30

- B1 / Definició de Públics / pàg. 31
- B2 / Definició d'Objectius / pàg. 32
- B3 / Definició de prioritats / pàg. 33
- B4 / Resultats de la Fase B / pàg. 34

### 3.- FASE C: ELABORACIÓ I BRIEF / pàg. 45

- C1 / Valors diferencials / pàg. 46
- C2 / Proposta de selecció de públics / pàg. 48
- C3 / Definició de *brief* i proposta d'accions de la Fase C / pàg. 49
  - STAKEHOLDERS INTERNS
  - TARGET 1
  - TARGET 2
  - TARGET 3

### 4.- FASE D: COM PLANIFICAR? / pàg. 59

- D1 / Canals de comunicació / pàg. 60
- D2 / Accions de comunicació interna / pàg. 63
- D3 / Accions de comunicació externa / pàg. 68

Ajuntament: CANOVELLES

**5.- FASE E: COM IMPLEMENTAR? / pàg. 79**

E1 / Exemples de graelles d'implementació / pàg. 80

**6.- FASE F: COM AVALUAR? / pàg. 86**

F1 / Avaluació d'accions *online* de comunicació / pàg. 87

F2 / Avaluació d'accions *offline* de comunicació / pàg. 90

**7.- METODOLOGIA EMPRADA / pàg. 92**

**8.- CONCLUSIONS FINALS / pàg. 98**

**ANNEXOS:**

01 / Dades de SSB Canovelles 2021

02 / Dades de SSB Canovelles 2022 (fins agost)

03 / Dades ajudes subministraments 2022

04 / Distribució barris Canovelles

05 / Equip de SSB Canovelles

06 / Cartera de SSB Canovelles

07 / Informe SIS

08 / Reglament prestacions econòmiques d'urgència

09 / Procés de recepció SSB Canovelles

10 / Procés de diagnòstic SSB Canovelles

11 / Criteris d'assignació de professionals de referència

Ajuntament: CANOVELLES

# **FASE A:**

# **ESTRUCTURA DE**

# **RECOLLIDA I ANÀLISI**

Ajuntament: CANOVELLES

---

## A.1 / ASSIGNACIÓ D'INTERLOCUTORS

### Diputació de Barcelona:

Cap de secció: Judith Carmona / [carmonagj@diba.cat](mailto:carmonagj@diba.cat)

Responsable de projecte: Miquel Lafuente / [lafuentecm@diba.cat](mailto:lafuentecm@diba.cat)

### Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency:

Carles A. Medina / [cmolina@medinavilalta.com](mailto:cmolina@medinavilalta.com)

David Martínez / [dmartinez@medinavilalta.com](mailto:dmartinez@medinavilalta.com)

### Ajuntament de Canovelles:

#### Àmbit polític:

Yolanda Sánchez Bueno, 1a tinent d'alcalde delegada de  
l'Àrea Serveis a les Persones, Benestar i Acció Comunitària  
[sanchezby@canovelles.cat](mailto:sanchezby@canovelles.cat)

#### Grup motor:

Montserrat Coll, coordinadora de Serveis Socials, [collmm@canovelles.cat](mailto:collmm@canovelles.cat)

Anna Ansia, tècnica de comunicació, [ansiam@canovelles.cat](mailto:ansiam@canovelles.cat)

#### Altres àrees implicades:

Isabel Puertas, tècnica de Serveis Socials, [puertasmi@canovelles.cat](mailto:puertasmi@canovelles.cat)

Ajuntament: CANOVELLES

## A.2 / DADES DEL MUNICIPI

### Nombre i tipologia d'habitants

Actualment a Canovelles hi resideixen prop de 17.000 persones. La població de 631 habitants de l'any 1950, va augmentar de forma considerable durant les dècades dels 60 i 70, a causa dels importants moviments migratoris provinents d'altres zones de l'estat espanyol, passant dels 3.061 habitants de l'any 1960, als 8.149 de l'any 1970.

Dades extretes del *Programa HERMES – Sistema d'Informació Socioeconòmica Local de la Diputació de Barcelona*:

<b>Població total</b>	16.872
<b>Variació anual</b>	0,26%
<b>Variació 2017-2021</b>	4,50%
<b>Habitants per km<sup>2</sup></b>	2.533
<b>Homes</b>	8.753
<b>Dones</b>	8.119
<b>Percentatge de joves</b>	18,87%
<b>Percentatge d'adults</b>	65,30%
<b>Percentatge població gran</b>	15,83%
<b>Índex d'envelliment</b>	83,91
<b>Edat mitjana</b>	40,37
<b>Índex de dependència global</b>	53,13
<b>Índex de recanvi</b>	94,91
<b>Població estacional</b> (mitjana de les persones que tenen algun tipus de vinculació o relació amb el municipi, ja sigui perquè hi resideixen, hi treballen, hi estudien o hi passen algun període de temps)	16.091
<b>Població resident a l'estranger</b>	536

Ajuntament: CANOVELLES

## Superfície i nuclis urbans

El municipi de Canovelles té una superfície de 6,66 Km2 i està situat a la vall mitjana del riu Congost. Canovelles confronta al sud i sud-est amb Granollers, ciutat amb la qual forma gairebé un continu urbà per barris com la Barriada Nova. A l'oest i al sud-oest, el terme limita respectivament amb Lliçà d'Amunt i amb Santa Eulàlia de Ronçana, mentre que al nord delimita amb l'Ametlla del Vallès i les Franqueses del Vallès.

El municipi de Canovelles està format pel poble de Canovelles, cap del municipi i d'origen medieval, el veïnat de Bellulla, de la Serra, de Sanaüja i la Barriada Nova, anomenada també Can Xarlet o Canovelles de Baix.

Aquest darrer nucli de població, la Barriada Nova, aglutina aproximadament el 80% de la població del municipi i als anys seixanta va ser el barri d'acollida de persones nouvingudes de la resta de l'estat espanyol i, actualment, de països de fora de la Unió Europea. L'estructura urbana del municipi es centra en un nucli urbà compacte de moderna formació, diverses urbanitzacions, zones rurals amb masies aïllades i zona industrial a Can Castells.

## Equipaments

### EQUIPAMENTS EDUCATIUS:

- Institut Bellulla
- Escola Congost
- Escola Els Quatre Vents
- Escola Joan Miró
- Institut Domus d'Olivet
- Institut Canovelles Domus d'Olivet

### EQUIPAMENTS ESPORTIUS:

- Complex Esportiu Municipal Thalassa
- Camp Municipal de Futbol
- Camp de Futbol
- Pavelló Tagamanent
- Pavelló Ca la Tona
- Pistes de Petanca
- Escola Jacint Verdaguer
- Casal de la Gent Gran
- Centre d'Interpretació: "LA NOSTRA MEMÒRIA, Patrimoni de Canovelles"
- Cementiri municipal
- Servei de Promoció Econòmica

**Ajuntament: CANOVELLES**

- Nau del Servei de Promoció Econòmica
- Policia Local
- Aula tecnològica
- Zona esportiva de Can Duran
- Centre Formació Adults
- Espai infantil La Quitxalla

**EQUIPAMENTS ADMINISTRATIUS:**

- Registre de la Propietat
- Tanatori
- Jutjat de Pau
- Correus
- Oficina d'Atenció al Client Sorea - Agbar
- Oficina d'Affers Socials i Famílies
- Deixalleria
- Renfe Rodalies
- Autobusos Sagalés
- Notaria Blanca Caffarena Pérez
- Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona

**EQUIPAMENTS SANITARIS:**

- Creu Roja
- Hospital de Granollers
- Mútua del Carme
- CAP

Ajuntament: CANOVELLES

## Índex atur

15,28%

## Població

**6.000 persones (Nivell de renda mitjà-alt):**

Urbanització Can Duran i zones per sobre la via del tren

**11.000 persones (Nivell de renda baix):**

Barris per sota la via del tren, baix nivell de renda, alta taxa d'immigració, atur...

## A.3 / PERSONES USUARIS/ÀRIES

### Tipologia

Nombre de persones ateses pels SSB	Total persones Des del 01/01/2022 fins: 01/08/2022	Total persones 2021
Homes	3.673	3.801
Dones	3.786	3.906
Total	7.459	7.707

	Total 01/01/2022 fins: 01/08/2022	Total 2021
Nombre d'expedients familiars i/o convivencials nous dels EBAS	283	915

Ajuntament: CANOVELLES

## Nombre d'usuaris atesos per àmbits d'intervenció

Sector de població	Total persones
Família	4.624
Gent gran	4.606
Infància	3.782
Sense assignar (ajuts econòmics)	1.230
Altres grups situació necessitat	721
Joventut	709
Dona	455
Persones amb discapacitat	250
Immigrants	238
Malalts psiquiàtrics no institucionalitzats	153
Marginats sense llar / transeünts	37
Toxicòmans	17
Minories ètniques	9
Reclusos / exreclusos	3
Malalts terminals	0

(Dades des de: 01/01/2022 fins: 01/08/2022)

## Nombre de problemàtiques ateses

Tipus	Nombre Total
<b>Mancances socials:</b>	<b>901</b>
Aïllament físic	10
Altres (Mancances socials)	36
Conductes socials / delictives	6
Dificultats d'integració social	33
Dificultats relacions familiars/socials	199
Indicis de trastorns mentals	8

Ajuntament: CANOVELLES

Indigència	3	
Manca autonomia personal	600	
Rebuig social	3	
Victimització	3	
<b>Salut i drogodependències:</b>		<b>704</b>
Alcoholisme	8	
Altres (Salut i drogodependències)	14	
Consum drogues	11	
Ludopatia	2	
Malaltia d'alt risc	4	
Malaltia d'Alzheimer i altres demències	89	
Malaltia física crònica	485	
Malaltia física transitòria	9	
Malaltia greu	14	
Malaltia mental crònica	64	
Malaltia mental transitòria	4	
<b>Econòmiques:</b>		<b>668</b>
Administració deficient	8	
Altres (Econòmiques)	75	
Deutes	13	
Ingressos insuficients	546	
Sense ingressos	26	
<b>Altres:</b>		<b>473</b>
Altres (Altres)	6	
Desatenció institucional	1	
Problemes legals d'estrangeria	466	
<b>Discapacitats:</b>		<b>280</b>
Altres (Discapacitats)	8	
Discapacitat amb mobilitat reduïda	40	
Discapacitat amb necessitat de 3a persona	22	
Discapacitat física	123	
Discapacitat psíquica	74	

**Ajuntament: CANOVELLES**

Discapacitat sensorial	13	
<b>Sospita de maltractament:</b>		<b>255</b>
Altres (Sospita de maltractament)	5	
Ingrés en casa d'acollida	1	
Maltractament econòmic	15	
Maltractament físic a la dona	32	
Maltractament físic als fills	7	
Maltractament psíquic a la dona	72	
Maltractament psíquic a la gent gran	2	
Maltractament psíquic als fills	3	
Maltractaments /abús sexual	1	
Negligència / abandonament fills	117	
<b>Habitatge:</b>		<b>207</b>
Altres (Habitatge)	38	
Amuntegaments	4	
Desnonament	144	
Habitatge deficient	10	
Manca habitatge	8	
Manca serveis / subministraments	3	
<b>Laborals:</b>		<b>119</b>
Activitats marginals	7	
Altres (Laborals)	7	
Atur amb subsidi	7	
Atur sense subsidi	31	
Cerca primera feina	5	
Inadaptació laboral	3	
Manca formació / orientació laboral	21	
Prestació d'atur	3	
Temporades	1	
Treball esporàdic	10	
Treball submergit	24	
<b>Aprenentatge:</b>		<b>95</b>
Absentisme escolar	29	

**Ajuntament: CANOVELLES**

Altres (Aprentatge)	7
Analfabetisme	5
Dificultats d'aprenentatge escolar	23
Escolaritat obligatòria inacabada	20
Inadaptació escolar	11

(Dades des de: 01/01/2022 fins: 01/08/2022)

---

## A.4 / SERVEIS SOCIALS DEL MUNICIPI

### CARTERA DE SERVEIS SOCIALS DE CANOVELLES:

- Serveis Socials Bàsics
- Serveis d'Atenció Domiciliària - SAD
- Teleassistència
- Servei d'Intervenció Socioeducativa Suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys Espai maternoinfantil El Racó
- Servei d'Intervenció Socioeducativa Atenció diürna a infants de 4 a 12 anys Espai Socioeducatiu Casa Nostra
- Servei d'Intervenció Socioeducativa Servei d'intervenció amb famílies amb infants de 4 a 12 anys
- Servei d'Intervenció Socioeducativa Servei d'atenció diürna amb adolescents de 13 a 18 anys Espai Socioeducatiu La Kl@b
- Servei d'Intervenció Socioeducativa Servei d'intervenció amb famílies amb adolescents de 13 a 18 anys
- Atenció a persones amb dependència
- Servei d'informació i atenció a la dona (SIAD)
- Assessorament legal sobre estrangeria
- Servei de respir gent gran
- Servei de respir persones amb discapacitat
- Servei de respir SAUV (Servei d'urgència a la vellesa)
- Casa d'acollida d'urgència per a dones

**Ajuntament: CANOVELLES**

- Banc de productes de suport
- ATENPRO
- Tallers i cursos gent gran (Gent Gran Activa)
- Grup d'ajuda mútua per a persones cuidadores no professionals
- Serveis socials MÉS A PROP (Gent gran)
- Programa d'arranjament d'habitatges
- Ajuts transport adaptat per a persones amb discapacitat intel·lectual
- Subvencions a la mobilitat per raó d'estudis post-obligatoris
- Subvencions als centres educatius per a la igualtat d'oportunitats
- Subvencions a entitats sense finalitat de lucre
- Prestacions per a alimentació i necessitats bàsiques
- Prestacions per garantir els subministraments bàsics
- Prestacions per pèrdua temporal de l'habitatge habitual
- Prestacions per a ingrés en residència o centre d'acollida
- Prestacions per a despeses relacionades amb l'habitatge habitual
- Prestacions per a despeses sanitàries
- Prestacions per a desplaçaments per motius mèdics
- Prestacions per a cobrir necessitats socioeducatives d'infants i joves

Ajuntament: CANOVELLES

Tipologia	Prestació	Destinatari										Garantida / No garantida	Pag	
		Població general	Famílies	Gent Gran	Persones Immigrants	Infància i joventut	Dones	Persones amb discapacitat	Persones amb dependència	Altres situacions de vulnerabilitat	Altres			
Serveis	Serveis Socials Bàsics	X	X	X	X	X	X	X	X	X			Garantida	8
Serveis	Serveis d'Atenció Domiciliària - SAD			X						X			No garantida	10
Serveis	Teleassistència			X						X	X		No garantida	12
Serveis	Serveis d'Intervenció Socioeducativa Suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys. Espai maternoonfantil El Racó		X			X							No garantida	14
Serveis	Servei d'Intervenció Socioeducativa Atenció diürna a infants de 4 a 12 anys Espai Socioeducatiu Casa Nostra		X			X							No garantida	16
Serveis	Servei d'Intervenció Socioeducativa Servei d'intervenció amb famílies amb infants de 4 a 12 anys		X			X							No garantida	18
Serveis	Servei d'Intervenció Socioeducativa Servei d'atenció diürna amb adolescents de 13 a 18 anys Espai Socioeducatiu La Kl@b		X			X							No garantida	20
Serveis	Servei d'Intervenció Socioeducativa Servei d'intervenció amb famílies amb adolescents de 13 a 18 anys		X			X							No garantida	22
Serveis	Atenció a persones amb dependència								X	X			Garantida	24
Serveis	Servei d'informació i atenció a la dona (SIAD)							X					Garantida / No garantida *	25
Serveis	Assessorament legal sobre estrangeria	X			X								Garantida / No garantida *	26
Serveis	Servei de respir gent gran			X								X	No garantida	28
Serveis	Servei de respir persones amb discapacitat								X			X	No garantida	29
Serveis	Servei de respir SAUV (Servei d'urgència a la vellesa)			X								X	No garantida	31
Serveis	Casa d'acollida d'urgència per a dones							X					Garantida	32
Serveis	Banc de productes de suport	X		X					X	X			No garantida	33
Serveis	ATENPRO							X					Garantida	34
Serveis	Tallers i cursos gent gran (Gent Gran Activa)			X									No garantida	36
Serveis	Grup d'ajuda mútua per a persones cuidadores no professionals			X					X	X		X	No garantida	37
Serveis	Serveis socials MÉS A PROP (Gent gran)			X									No garantida	39
Serveis	Programa d'arranjament d'habitatges			X					X	X			No garantida	40
Prestacions econòmiques	Ajuts transport adaptat per a persones amb discapacitat intel·lectual								X				No garantida	43
Econòmiques	Subvencions a la mobilitat per raó d'estudis post-obligatoris					X							No garantida	45
Econòmiques	Subvencions als centres educatius per a la igualtat d'oportunitats					X						X	No garantida	47
Econòmiques	Subvencions a entitats sense finalitat de lucre											X	No garantida	48
Econòmiques	Prestacions per a alimentació i necessitats bàsiques	X	X										No garantida	49
Econòmiques	Prestacions per garantir els subministraments bàsics	X	X										No garantida	52
Econòmiques	Prestacions per pèrdua temporal de l'habitatge habitual	X	X										No garantida	55
Econòmiques	Prestacions per a ingressos en residència o centre d'acollida							X		X	X		No garantida	58
Econòmiques	Prestacions per a despeses relacionades amb l'habitatge habitual			X								X	No garantida	61
Econòmiques	Prestacions per a despeses sanitàries			X								X	No garantida	64
Econòmiques	Prestacions per a desplaçaments per motius mèdics			X								X	No garantida	67
Econòmiques	Prestacions per a cobrir necessitats socioeducatives d'infants i joves		X			X							No garantida	70

\* Aquests serveis garanteixen a tota la ciutadania l'atenció i assessorament, però els recursos associats que se'n poden derivar, només es donaran en cas de complir els requisits estipulats en cada cas.

Ajuntament: CANOVELLES

## Tipologies d'intervenció realitzades pels SSB

Nom	Total concedides
Manutenció (inclou alimentació i vestit) (banc aliments)	2162
Habitatge (lloguer/hipoteca/allotjament alternatiu)	218
Altres - Prestacions econòmiques d'urgència social (genèrica)	276
Altres - Ajuts per tractament psicopedagògic	110
Farmàcia (inclou bolquers, farmàcia i alimentació nadons)	44
Altres - Ajuts per desplaçaments i transports	5

(Dades des de: 01/01/2022 fins: 01/08/2022)

## Servei d'ajuda a domicili

SAD	SOCIAL	DEPENDÈNCIA
Nombre de persones ateses	49	35
Nombre d'unitat familiar ateses	45	34

(Dades des de: 01/01/2022 fins 01/08/2022)

## Nombre de persones ateses pels serveis de tecnologies de suport i cura

Edat	Total concedides
0 - 17	0
18 - 64	18
65 - 84	323
85 >	170

(Dades des de: 01/01/2022 fins: 01/08/2022)

Ajuntament: CANOVELLES

## Serveis més demandats / universalitzats

- Servei de pobresa energètica
- Programa d'arranjaments d'habitatges
- Programa d'educadors de carrer (medi obert)
- Servei d'activitats esportives (Programa SAE)
- Esport federat subvencionat
- Servei de teleassistència (manca de vinculació amb SSB)
- Berenar de la gent gran
- Programa EINA

## Serveis menys demandats i infrautilitzats

### Nou model de Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS):

Són serveis de recents creació, poc coneguts per part dels possibles usuaris.

### **Explicació dels Serveis d'Intervenció Socioeducativa a Canovelles:**

Servei de suport a les famílies amb infants de 0 a 3 anys.

Espai maternoinfantil El Racó; Servei d'atenció diürna amb infants de 4 a 12 anys. Centre Obert Casa Nostra; Servei d'intervenció amb famílies amb infants de 4 a 12 anys.

Servei d'atenció diürna a adolescents de 13 a 18 anys.

Kl@b; Servei d'intervenció amb famílies amb adolescents de 13-18 anys

Són uns serveis municipals diürns d'atenció a la infància i les seves famílies en el nucli de Canovelles que ofereixen als infants i adolescents un espai socioeducatiu que doni suport, estimuli i potenciï l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo i compensi les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el de grup, la família, el treball en xarxa i la comunitat.

Els serveis d'intervenció socioeducativa volen ser espais on cada infant o adolescent trobi el seu procés educatiu i que el visqui com a únic. Els serveis d'intervenció socioeducativa han de ser capaços de fomentar una socialització àmplia, plural, flexible, diversa i capaç de produir models d'integració, de convivència positiva.

**Ajuntament: CANOVELLES**

## **Equip de serveis socials**

**Coordinadora:**

Montserrat Coll

**Treballador/es socials:**

Enric Chavarria

Clàudia Catalan

Laura Hernandez

Ariadna Balmisa

\*Vacant

**Educadors/es Socials:**

Clara Muntaña

Laura Mèrida

**Administratiu/ves (Pla d'ocupació – Beques):**

\*Vacant

Elena Farreras

Fressia Vasquez

Carme Baena

Vanessa Fernandez

Seda Hakobyan

**SAD:**

Esther Miralles

Fettoum Arouch

Mari Quirós

**Tècnic/a Serveis Socials:**

Isabel Puertas (TAE)



Ajuntament: CANOVELLES

## Col·laboracions, treball en xarxa amb entitats del tercer sector

### **Programa Caixa Proinfància**

Entitats col·laboradores: REIR, EDUVIC, VENTIJOL, CÁRITAS i

Obra Social La Caixa

El programa inclou accions de garantia alimentària, de reforç escolar, suport psicològic i d'altres eines d'acompanyament i suport.

Participants: 160 infants i les seves famílies

### **Rai, reforç a l'alimentació infantil:**

Entitats col·laboradores: Fundació PROBITAS i REIR

Reforç a l'alimentació infantil de primària ( a través de beques menjador) i a la de secundària (a través de menjador escolar).

Participants: 112 infants i joves

### **Casal d'estiu Agost:**

Entitats col·laboradores: Fundació PROBITAS i REIR

Reforç a l'alimentació infantil i juvenil per a l'època d'estiu, per a garantir la suficiència alimentària en període no escolar.

Participants: 70 infants i joves

### **SAI, Servei d'Atenció a la Infància**

Entitats col·laboradores: Save the Children

Espai socioeducatiu familiar.

Participants: 120 famílies

### **PAI, Atenció a mares i fills/es víctimes de violència masclista:**

Entitats col·laboradores: REIR

Tallers de suport a víctimes de violència masclista.

Participants: 10 infants i les seves mares

### **SOAF, Servei d'Orientació i Atenció a les Famílies:**

Entitats col·laboradores: REIR

Servei d'orientació i atenció a les famílies per a millorar el seu benestar de forma integral.

Participants: 40 infants i les seves famílies

**Ajuntament: CANOVELLES**

**Suport a famílies víctimes de violència masclista:**

Entitats col·laboradores: IN VIA

Suport econòmic per al manteniment de l'habitatge a mares víctimes de violència masclista.

Participants: 10 mares

**Banc d'aliments:**

Entitats col·laboradores: Fundació El Xiprer i Betesda

Ajut alimentari a famílies en situació d'exclusió o en risc.

Participants: 700 persones

**Casal d'estiu Juliol:**

Entitats col·laboradores: Save the Children

Reforç escolar d'estiu per a estudiants de la ESO.

Participants: 20 joves i 40 famílies

**Atenció patològica dual:**

Entitats col·laboradores: Asicre

Suport a joves i famílies amb membres amb patologia dual.

Participants: 4 joves

**COSPE, Suport a les famílies:**

Entitats col·laboradores: REIR

Ajudes bàsiques de subsistència per a famílies vulnerables.

Participants: 70 famílies

**Banc farmacèutic:**

Entitats col·laboradores: Fundació Banc Farmacèutic

Ajudes per a l'adquisició de medicaments.

Participants: 80 persones

Ajuntament: CANOVELLES

## Canals d'entrada a Serveis Socials

**Trucada:** Informació i/o orientació

**Presencial:** Cita prèvia

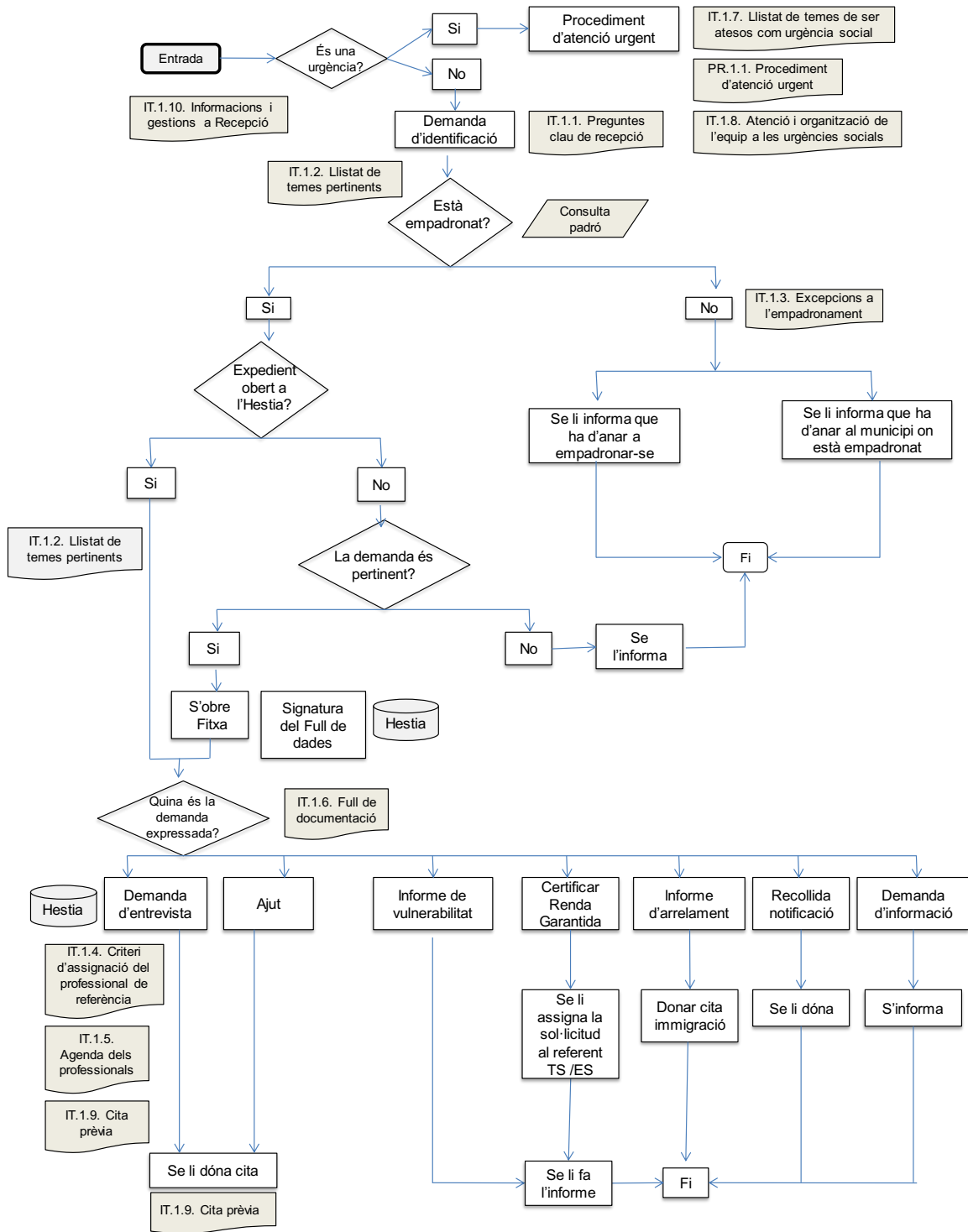
**Derivació:** Per part dels àmbits d'atenció a la ciutadania (OAC).

## Fases del procés de recepció i informació als Serveis Socials

- 1.- Informació i contenció, realitzat per la unitat administrativa:
- 2.- Gestió de la demanda
- 3.- Enregistrament en Hestia
- 4.- Demanda de documentació

Adjunt fluxograma del procés de recepció als serveis socials bàsics:

Ajuntament: CANOVELLES



Ajuntament: CANOVELLES

## Críteris d'assignació del professional de referència

La unitat administrativa aplicarà el següents críteris per assignar un/a professional a una persona nova usuària de serveis socials.

Si la demanda està vinculada amb Autonomia, es donarà cita amb la TS autonomia.

Qualsevol altre tema, s'apliquen els següents críteris:

**Carrer on viu:**

- Es disposa d'un Excel on en funció del carrer on viu l'usuari es vincula a una ES o TS.
- Si el tema està vinculat a infància, el críteri que preval és l'escola on va el menor. Si l'infant no està escolaritzat (entre 3 i 17 anys) preval el carrer on viu la unitat familiar.

**Edat:**

- Tots els casos vinculats a **menors de 26** anys són per les **educadores socials**.
- Tots els casos vinculats a **majors de 26** anys són per a les **treballadores socials**.
- Si un cas implica una persona de 25 i una altra persona de 30, el cas s'assignarà a una treballadora social.

**Escola:** els **menors escolaritzats** als centres escolars següents, tindran com a referents l'**educadora1** i l'**educadora2**.

EDUCADORA	ORGANISME/INSTITUCIÓ
Educadora1	Escola Congost
	Escola Joan Miró
	Educem
	Institut Bellulla
	Institut Marta Estrada

**Ajuntament: CANOVELLES**

EDUCADORA	ORGANISME/INSTITUCIÓ
Educatora2	Escola Els Quatre Vents
	Escola Jacint Verdaguer
	Escola Ponent
	Escola Turó de Can Gili (Granollers)
	Institut Domus d'Olivet

- Si la problemàtica a atendre és molt complexa es pot valorar per portar-lo entre les dues professionals (TS i ES).
- Quan hi ha una coreferència es planifica què fa el TS i què fa l'ES.

**Si una persona realitza una demanda específica relacionada amb el següents temes, se li donarà cita directament amb el professional especialitzat:**

- **Temes de dependència:** Tècnica del CCVO en dijous.
- **Temes d'arrelament:** Un dia a la setmana (dijous).
- **Tema de psicologia (emocional):** Programa per a Dones: Psicòloga de Servei d'Informació i atenció a les Dones (SIAD).
- **Temes legals:** Programa per a Dones: Advocades (*grup d'assistència jurídica de suport extern a l'ajuntament*)

Ajuntament: CANOVELLES

---

## A.5 / INFORMACIONS ADDICIONALS

### **Quin % de ciutadanes i ciutadans de la població si els utilitzen**

Prop del 50% de la població de Canovelles.

### **Quin és el nivell de proactivitat o reactivitat dels serveis socials?**

En relació amb la proactivitat i/o reactivitat del servei, atenem prop d'un 50% de la població del municipi, i per això, malgrat que la voluntat és de ser proactius, la realitat ho fa molt difícil.

### **Quin % tenim detectat de ciutadanes i ciutadans que són usuaris/àries de ple dret i no utilitzen el servei?**

En general veient aquestes dades podem entendre que la immensa majoria de les persones susceptibles de ser usuàries del servei l'utilitzen, malgrat que a conseqüència del confinament per la pandèmia va aflorar un cert volum de població no atesa i que no havien assistit mai al servei, degut majoritàriament a la seva situació irregular al país.

Ajuntament: CANOVELLES

---

## **CONCLUSIONS:**

### **FASE A / RECOLLIDA I ANÀLISI:**

- **RESUM DE DADES RELLEVANTS**
  - **DAFO**
-

Ajuntament: CANOVELLES

## CONCLUSIONS DE LA FASE D'ANÀLISI

De l'anàlisi de les dades, es constata que del total de 16.872 habitants de Canovelles, dividits en un 65% de nivell de renda baix i un 35% de nivell de renda mitjà-alt i amb un atur registrat del 15,28%, el 45,6% de la població són usuàries dels SSB de Canovelles (el 50,6% dones i el 49,4% homes).

Els SSB de Canovelles han generat durant els primers sis mesos de l'any 2022, 915 expedients, principalment de família, gent gran i infància. Han atès 3.702 casos, destacant les mancances socials en un 37%, les problemàtiques de salut en un 19% i les situacions econòmiques en un 18%.

Sobre les tipologies d'intervenció dels SSB de Canovelles ressalten principalment la manutenció, i en menor mesura, l'habitatge.

Posem de manifest la consolidació de serveis més madurs i demandats com són el servei de pobresa energètica, el programa d'arranjaments d'habitatges, el programa d'educadors de carrer (medi obert), el programa de servei d'activitats esportives (SAE), l'esport federat subvencionat, el servei de teleassistència, el berenar de la gent gran i el programa EINA. Alhora, cal destacar que serveis de nova creació i poc coneguts com els Serveis d'Intervenció Socioeducativa a Canovelles (SIS), estan infrautilitzats i tenen menor demanda.

L'anàlisi també posa de manifest el valor del treball en xarxa amb les entitats del tercer sector del municipi, que enforteix i amplifica la tasca i l'abast dels SSB de Canovelles..

Com a darrera conclusió posem de relleu que els SSB de Canovelles compten amb una cartera de serveis socials estructurada, un mapa de processos per a cada servei i un equip consolidat amb uns criteris d'assignació del professional de referència definit per a cada usuari.

Ajuntament: CANOVELLES

DEBILITATS	FORTALESES
<p><b>INTERNES:</b> <b>Prop del 50% de la població de Canovelles és usuària de SSB.</b></p> <p><b>La majoria de la població usuària de SSB, no surt mai del sistema de prestacions (cronificació).</b></p> <p><b>EXTERNES:</b> <b>Conflictivitat entre la població.</b> Preocupació per la seguretat i, moltes vegades, relacionada amb la immigració. (convivència)</p> <p><b>Es percep cert pessimisme social entre la població</b> (Baixa autostima).</p> <p><b>Població amb baixa qualificació professional.</b> Índex d'atur del 15%. Manca de formació professional a la població.</p> <p><b>Precarietat en l'accés a l'habitatge.</b> Manca una política d'habitatge, clara i sostenible el que fa que la població valori com molt negatiu. Gran nombre d'ocupacions il·legals, desnonaments...</p> <p><b>Situacions de persones irregulars no detectades.</b> Aflorament i augment de casuístiques durant la pandèmia.</p>	<p><b>Capacitat d'atenció a un nombre elevat d'usuaris de SSB.</b></p> <p><b>Capacitat de lideratge i implicació política.</b></p> <p><b>Cartera de serveis ben estructurada i definida.</b></p> <p><b>Treball en xarxa estable amb el tercer sector:</b> REIR, PROBITAS, SAVE THE CHILDREN, FUNDACIÓ EL XIPRER, BETESDA, CÀRITAS, IN VIA, BANCO FARMACÉUTICO, ASICRE, EDUVIC, OBRA SOCIAL LA CAIXA...</p> <p><b>Recursos socioeducatius:</b> SIS de 0 a 3 anys / SIS de 4 a 12 anys / SIS de 13 a 18 anys SIS Save the children</p> <p><b>Altres recursos ben valorats per part de la població:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servei de pobresa energètica</li><li>• Programa d'arranjaments d'habitatges</li><li>• Programa d'educadors de carrer (medi obert)</li><li>• Programa SAE (servei d'activitats esportives)</li><li>• Esport federat subvencionat</li><li>• Servei de teleassistència (<u>manca de vinculació amb SSB</u>)</li></ul>

Ajuntament: CANOVELLES

Poc coneixement de la cartera de SS per part d'altres serveis de l'ajuntament, com ara, la OAC.

- Berenar de la gent gran
- Programa EINA
- 

**AMENACES**

**Crisi: Post pandèmia i guerra d'Ucraïna** (augment del cost de la vida...).

**Possible augment de la percepció negativa** existent a la Comarca sobre la situació de Canovelles.

**No comptar els recursos suficients per a donar resposta a un possible augment d'usuaris.**

**OPORTUNITATS**

**Donar a conèixer tot el que es fa a Serveis socials** (explicar a què dona resposta serveis socials realment), per minimitzar els prejudicis i estigmes relacionats amb aquest servei municipal.

**Treballar per un canvi de percepció de la població envers els seus SSB.**

**Donar a conèixer a què té dret la població**, usuària o no, i quins són els seus deures i obligacions.

**Desvincular els SSB de les prestacions econòmiques**, i plasmar la idea que serveis socials dona suport i acompanyament vital en diferents moments i circumstàncies. Treballant per l'empoderament de la població.

Ajuntament: CANOVELLES

**Valorar la capacitat de SSB de Canovelles de generar nexes i treballar en xarxa amb entitats del tercer sector** i augmentar amb aquestes col·laboracions, les prestacions dels SSB de Canovelles.

**Millora del coneixement dels SSB internament per fer més efectius els àmbits d'atenció i derivació generals del consistori:** Cal que totes les portes d'informació al ciutadà (com l'OAC) siguin coneixedores del que fan els serveis socials i puguin derivar a les persones correctament al servei que busquen, i alhora siguin un fre davant de peticions de fora de l'àmbit de competències de SSB.

Ajuntament: CANOVELLES

# FASE B: DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

Ajuntament: CANOVELLES

---

## B.1 / DEFINICIÓ DE PÚBLICS

### Definició de públics

**Stakeholders** (fan referència a tots els grups de persones afectades o grups d'interès als quals pot afectar l'activitat dels Serveis Socials de Canovelles)

- **Stakeholders interns:**

Treballadors de Serveis Socials

Àmbits d'atenció al ciutadà

Càrrecs electes

- **Stakeholders externs:**

Xarxes externes (tercer sector)

Escola d'adults, CAP, Oficina de Català, Oficina d'Afers Socials i Famílies...

Altres administracions supramunicipals:

Consell comarcal

Diputació de Barcelona

Generalitat (Serveis al territori)

...

**Target** (grup de persones destinatàries dels Serveis Socials de Canovelles, en siguin usuàries o no).

Nota: Un potencial usuari pot no ser-ho per desconeixement o per estigma. Alhora hi ha un gruix de ciutadania que no està en un moment vital concret que necessiti de les prestacions, per tant, no és usuària encara:

- **Target 1:** Usuaris actuals de serveis socials (prop del 50% de la població)
- **Target 2:** Els potencials usuaris que no en fan ús (desconeixement, estigma, persones excloses de la roda legal o persones que es relacionen amb SSB, però no fan ús dels recursos que li pertocuen...)
- **Target 3:** La resta de població que no és usuària, però ho podria ser segons el moment vital. Interrelació. Desmitificar i posar en valor tasca.

**Ajuntament: CANOVELLES**

Nota: Podem afirmar que el col·lectiu identificat com a target 3, acostuma a ser desconexor dels beneficis generals dels Serveis Socials. Aquesta circumstància implica que encara que en el seu entorn proper existeixin situacions i problemàtiques que pot resoldre Serveis Socials, no puguin ser ni prescriptors. En conseqüència difícilment es plantejaran en ser usuaris.

---

## **B.2 / DEFINICIÓ D'OBJECTIUS**

**Una vegada hem detectat i estructurat tots els nostres públics, cal fer una segona classificació marcant els objectius que haurà de recollir el pla de comunicació per cadascun d'ells.**

Davant de la cerca d'aquests objectius poden sorgir qüestions que haurem de resoldre, com per exemple:

- Volem arribar a totes les persones usuàries?, o el nivell de prestacions que és dona es considera l'assumible? Podem augmentar la capacitat?...
- Volem incidir en l'estructura interna de la institució per a fer l'atenció més eficient? Volem implicar tots els àmbits d'atenció al ciutadà.
- Quins estigmes cal redreçar? Tenim exemples concrets de situacions viscudes que posen de manifest aquest fre o aquestes pors?
- Volem arribar a tota la població explicant que tenir una cartera de serveis definida i eficient i que aquest fet implica tenir una població amb més recursos per progressar?, per tant donar un enfoc positiu que lluiti contra la baixa autoestima.
- Volem detallar que tothom en "un moment concret de la seva vida" pot necessitar el suport de serveis socials i, alhora, explicar que no sempre les prestacions van acompanyades d'ajuts econòmics. Redreçar la idea que els SSB, són els que sol donem ajuts econòmics...

Ajuntament: CANOVELLES

---

## B.3 / DEFINICIÓ DE PRIORITATS

El Pla de comunicació haurà de recollir les prioritats a resoldre i definir accions a curt (les més urgents), accions a mig (que marcaran una línia estratègica comunicativa constant) i a llarg (que haurien d'incidir en un canvi de percepció generalitzat).

- **Prioritats a curt termini (3-6 mesos):** Què volem redreçar a curt termini?. Fa referència a percepcions errònies i desconeixement sobre el servei. Va directament enfocada a persones usuàries i altres serveis del mateix ajuntament de Canovelles.
- **Prioritats a mig termini (12 mesos):** Què volem que la població en general conegui de serveis socials?
- **Prioritat 3 a llarg termini (més d'un any):** Fa referència a un canvi de percepció generalitzat que faci valdre la tasca dels Serveis socials.

Ajuntament: CANOVELLES

## B.4 / RESULTATS: FASE B / DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

### STAKEHOLDERS INTERNES

fan referència a tots els grups de persones afectades o grups d'interès als quals pot afectar l'activitat dels Serveis Socials de Canovelles.

PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS DE CANOVELLES			
CLASSIFICACIÓ CATEGORIES	DEFINICIÓ	OBJECTIUS	PRIORITATS (Alta, mitjana, baixa)
PROFESSIONALS DEL TREBALL I L'EDUCACIÓ SOCIAL	Coneixedors experts de la cartera de serveis socials i dels processos	Donar a conèixer l'estratègia, missió i visió del servei i els objectius de mandat a mig termini, amb l'objectiu d'empoderar-los en vers la tasca que fan (per fer-ho caldria desenvolupar una informació específica que no existeix actualment).	Baixa
ADMINISTRATIUS	Tenen una relació temporal amb el servei. Són coneixedors però no tant experts com la resta de l'equip.	Caldria refermar el coneixement de la cartera de serveis i els processos a seguir. Observacions: Però sorgeix la problemàtica de la volatilitat d'aquests llocs de treball.	Baixa

Ajuntament: CANOVELLES

<b>SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)</b>	Personal propi i extern. El primer és més coneixedor del servei i de recursos a la dependència. El segon no tant.	Refermar el coneixement de la cartera de serveis i els processos a seguir.	Baixa
<b>TÈCNICS DE SERVEIS SOCIALS</b>	Coneixedors experts de la cartera de serveis socials i dels processos	Donar a conèixer l'estratègia, missió i visió del servei i els objectius de mandat a mig termini, amb l'objectiu d'empoderar-los en vers la tasca que fan. Observacions: per fer-ho caldria desenvolupar una informació específica que no existeix actualment.	Baixa
<b>SERVEI D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA (SIS)</b>	Personal extern coneixedor del mateix servei però no de tota la cartera de serveis.	Refermar el coneixement de la cartera de serveis i els processos a seguir.	Baixa

**ÀMBIT D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA**

<b>CLASSIFICACIÓ CATEGORIES</b>	<b>DEFINICIÓ</b>	<b>OBJECTIUS</b>	<b>PRIORITATS</b> (Alta, mitjana, baixa)
<b>OAC</b>	Estan ubicats a un altre edifici. Desconeixedors de la cartera i dels processos.	Informar de la cartera de serveis i dels processos (manca de protocols).	Alta

Ajuntament: CANOVELLES

<b>L'ÀREA DE SERVEIS A LES PERSONES (ESPORTS, CULTURA, JOVENTUT, EDUCACIÓ, PROMOCIÓ ECONÒMICA, ETC.)</b>	Tenen una relació temporal amb el servei. Són coneixedors però no tant experts com la resta de l'equip.	Refermar el coneixement de la cartera de serveis i els processos a seguir.	Mitjana
--	---	--	---------

**ÀMBIT POLÍTIC**

<b>CLASSIFICACIÓ CATEGORIES</b>	<b>DEFINICIÓ</b> Com som i quina relació tenen amb SSB Canovelles	<b>OBJECTIUS</b> Què els volem dir?	<b>PRIORITATS</b> (Alta, mitjana, baixa)
<b>EQUIP DE GOVERN</b>	No es coneixen la totalitat dels serveis ni en profunditat.	Conèixer la cartera de serveis per informar o derivar correctament en cas de detecció, especialment davant peticions per part de la ciutadania.	Mitjana
<b>ALTRES REGIDORS (OPOSICIÓ)</b>	No es coneixen la totalitat dels serveis ni en profunditat.	Conèixer la cartera de serveis per poder valorar els recursos disponibles i la capacitat del servei.	Mitjana

Ajuntament: CANOVELLES

## STAKEHOLDERS EXTERNS

fan referència a tots els grups de persones afectades o grups d'interès als quals pot afectar l'activitat dels Serveis Socials de Canovelles.

<b>XARXES DEL TERCER SECTOR</b>			
<b>CLASSIFICACIÓ CATEGORIES</b>	<b>DEFINICIÓ</b> Com som i quina relació tenen amb SSB Canovelles	<b>OBJECTIUS</b> Què els volem dir?	<b>PRIORITATS</b> (Alta, mitjana, baixa)
<b>REIR</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>PROBITAS</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Mitjana
<b>SAVE THE CHILDREN</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Mitjana
<b>FUNDACIÓ EL XIPRER</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa

Ajuntament: CANOVELLES

<b>BETESDA</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>CÀRITAS</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>IN VIA</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>BANCO FARMACÉUTICO</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>ASICRE</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>EDUVIC</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa

Ajuntament: CANOVELLES

<b>OBRA SOCIAL LA CAIXA</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>VENTIJOL</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa
<b>EINES PER TOTHOM</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.	Baixa

**ALTRES ADMINISTRACIONS SUPRAMUNICIPALS**

<b>CLASSIFICACIÓ CATEGORIES</b>	<b>DEFINICIÓ</b> Com som i quina relació tenen amb SSB Canovelles	<b>OBJECTIUS</b> Què els volem dir?	<b>PRIORITATS</b> (Alta, mitjana, baixa)
<b>CAP</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.  Facilitar la derivació mútua, potenciant els espais de coordinació.	Mitjana

Ajuntament: CANOVELLES

<b>ESCOLES / ESCOLA D'ADULTS</b>	Són coneixedors però no amb prou profunditat del servei.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.  Facilitar la derivació mútua, potenciant els espais de coordinació.	Mitjana
<b>CONSELL COMERCAL</b>	Entitat supramunicipal que presta part dels serveis que es donen a la ciutadania de Canovelles. Són coneixedors de part dels serveis.	Millorar la fluïdesa i els canals de comunicació.	Baixa
<b>GENERALITAT DE CATALUNYA</b>	Escassa coordinació en el dia a dia i coneixement de la realitat del municipi poc compartit.	Millorar la fluïdesa i els canals de comunicació.	Baixa
<b>DIPUTACIÓ DE BARCELONA</b>	Administració amb qui es col·labora habitualment. Són coneixedors de gran part dels serveis i realitat del municipi.	Millorar la fluïdesa i els canals de comunicació.	Baixa
<b>OFICINA DE BENESTAR I CENTRES CÍVICS (2)</b>	Tenen presència a Canovelles i atenen a la ciutadania. Són coneixedors en part de la cartera de serveis.	Refermar el coneixement i la xarxa d'intervenció al territori.  Facilitar la derivació mútua, potenciant els espais de coordinació.	Mitjana

Ajuntament: CANOVELLES

## TARGETS

TARGET 1 / POBLACIÓ USUÀRIA DE SSB			
<b>OBJECTIUS COMUNS:</b>	<p><b>Conèixer els drets i deures com a usuaris de SSB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que valorin els recursos que tenen (Són recursos amb cost)</li> <li>• Corresponsabilitat i canvi de relació amb el servei:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que informin dels canvis de la seva situació personal (minimitzar cobraments indeguts i evitar frauds)</li> <li>○ Que coneguin els requisits i les normes d'ús</li> <li>○ Que actuïn amb empatia, sense exigència ni crispació (crispació que, en casos, frega la violència)</li> </ul> </li> <li>• Que coneguin que els serveis socials són molt més que prestacions econòmiques o subsidis i que poden ser la palanca per a canviar de situació vital.</li> <li>• Que, en el cas de les dones, la infància i la joventut, coneguin els suports que tenen al seu abast.</li> </ul> <p><b>Identificació per part de la població de Canovelles de quins són els programes de Serveis Socials de Canovelles (teleassistència, sopar de la gent gran, excursió a Montserrat, arranjaments...).</b></p>		
<b>CLASSIFICACIÓ TARGET 1</b>	<b>DEFINICIÓ</b> Com són i quina relació tenen amb SSB Canovelles	<b>OBJECTIUS ESPECÍFICS</b> Què els volem dir?	<b>PRIORITATS</b> (Alta, mitjana, baixa)
<b>FAMÍLIA / INFÀNCIA</b>	<p><b>Família:</b> Són demandants de recursos, però no coneixen la totalitat de l'oferta a la qual poden accedir. I sovint pensen que hi ha serveis que realment no podem oferir.</p> <p><b>Infància:</b> Són usuaris del servei, però no demandants directes</p>	<p><b>Família:</b> Objectius de comunicació comuns (drets i deures) i informar i augmentar el coneixement sobre el nou model SIS.</p> <p><b>Infància:</b> Dins de la Família queda recollida la infància, no és un target que ens podem adreçar directament, cal fer-ho via altres àmbits com les escoles, activitats</p>	<b>Alta</b>

Ajuntament: CANOVELLES

	(algú ho demana per ells)	esportives... Idealment, les famílies haurien de saber que els serveis socials estan per garantir els drets i la protecció dels infants i que compten amb una xarxa de recursos disponibles.	
<b>GENT GRAN</b>	No coneixen tota l'oferta i no identifiquen que molts dels serveis que reben són de SS.  Confonen serveis que es donen entre diferents administracions (ja que alguns són complexos).	Informar sobre els drets i deures en relació amb el servei.  Donar a conèixer els processos.  Identificar els Serveis Socials com alguna cosa més enllà de la dependència. Identificar el servei que reben.	Alta
<b>JOVENTUT</b>	Target poc explotat com usuari, solament venen els joves amb fills, desconeix les iniciatives juvenils, àmbits d'ocupació...	El tractarem com a target 2 (possible usuari).	Mitjana
<b>DONA</b>	Col·lectiu que coneix els serveis com a demandant de prestacions pel nucli familiar, però no ho fa com a usuari de ple dret (estem parlant de polítiques d'igualtat i gènere...)	El tractarem com a target 2 (possible usuari).	Mitjana

Ajuntament: CANOVELLES

## TARGET 2 / POBLACIÓ NO USUÀRIA DE SSB

<b>OBJECTIUS COMUNS:</b>	<p><b>Conèixer els drets i deures com a usuaris de SSB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que valorin els recursos que tenen (Són recursos amb cost)</li> <li>• Corresponsabilitat i canvi de relació amb el servei:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informin dels canvis de la seva situació personal (evitar frauds)</li> <li>○ Coneguin els requisits i les normes d'ús</li> <li>○ Que actuïn amb empatia, sense exigència i crispació (crispació que en casos toca la violència)</li> </ul> </li> <li>• Que coneguin que els serveis socials són molt més que prestacions econòmiques o subsidis i que poden ser la palanca per a canviar de situació vital.</li> <li>• En el cas de les dones, la infància i la Joventut, coneguin els suports que tenen al seu abast.</li> </ul> <p><b>Identificació per part de la població de Canovelles de quins són els programes de Serveis Socials de Canovelles. (Teleassistència, sopar de la gent gran, excursió Montserrat, arranjaments...)</b></p>
--------------------------	--

CLASSIFICACIÓ TARGET 2	DEFINICIÓ	OBJECTIUS ESPECÍFICS	PRIORITATS
	Com són i quina relació tenen amb SSB Canovelles	Què els volem dir?	(Alta, mitjana, baixa)
JOVENTUT	Col·lectiu poc identificat com a usuari. Majoritàriament venen joves amb fills, desconeix les iniciatives juvenils, àmbits d'ocupació...	Que els SSB estan al seu costat i que en les etapes d'adolescència i joventut els poden ajudar a resoldre moltes casuístiques i orientar-los en moltes temàtiques.	Mitjana
DONA	Col·lectiu que coneix els serveis socials perquè sol·licita suport pel nucli familiar, però no ho fa com a usuari de ple dret (estem parlant de polítiques d'igualtat i gènere...).	Fer valdre tots els programes específics envers la dona i trenar complicitats per fer aflorar situacions concretes no desitjades i ajudar a cercar solucions per revertir-les.	Mitjana

Ajuntament: CANOVELLES

### TARGET 3 / POBLACIÓ NO USUÀRIA DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

**OBJECTIUS DE  
COMUNICACIÓ:**

Una població amb un serveis socials bàsics (SSB) forts pot ajudar a garantir millor el manteniment de l'estat del benestar.

Els SSB són serveis que atenen nombroses situacions del cicle vital de les persones que, transcendint la mera dispensació de prestacions econòmiques, poden ser la palanca per a canviar situacions vitals concretes i, alhora, millorar la població col·lectivament.

Un SSB adequats i dimensionats a les necessitats de la seva població, poden contribuir a garantir la cohesió i pau social.

Una major identificació per part de la població de Canovelles de quins són els programes de Serveis Socials i el seu retorn (Teleassistència, sopar de la gent gran, excursió a Montserrat, arranjaments...).

Ajuntament: CANOVELLES

# FASE C: ELABORACIÓ I BRIEF

Ajuntament: CANOVELLES

---

## C.1 / VALORS DIFERENCIALS

Definir dels valors diferencials dels serveis socials de Canovelles, ens ajuda a emmarcar el to les diferents accions de comunicació que realitzem.

Els valors diferencials de qualsevol àmbit es divideixen en tres tipologies:

---

> **Únics**

són el tret característic d'un servei que el diferencia d'altres serveis similars.

---

> **Valorats**

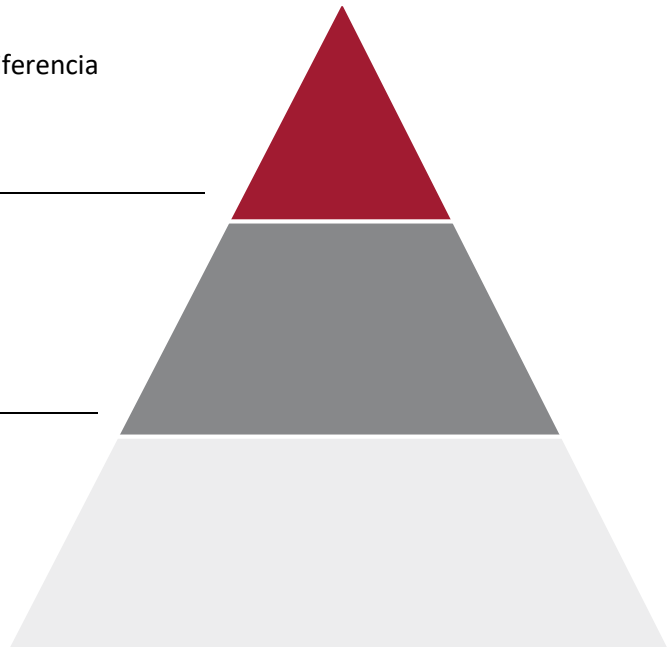
tenen que veure amb l'acompanyament, disponibilitat, horaris, seguiment...

---

> **Bàsics**

els generals de qualsevol prestació de serveis.

---



**Ajuntament: CANOVELLES**

**VALORS DIFERENCIALS DE SERVEIS SOCIALS DE CANOVELLES:**

**ÚNICS**

**Eficàcia:**

- Alta capacitat / Capacitat d'atenció a un percentatge molt alt d'usuaris (50% de la població del municipi).
- Gestió eficaç (Vinculada a l'atenció personalitzada i la rapidesa en la prestació del servei).
- Lideratge i cohesió de l'equip de SSB.

**VALORATS**

- Cartera de Serveis (definida i estructurada)
- Nivell d'atenció /capacitat de derivar a altres serveis
- Treball en xarxa (tercer sector)
- Recursos socioeducatius (SIS)
- Programes per a la gent gran (gent gran activa, ciutats amigables amb la gent gran, homenatge amb anada a Montserrat...)

**BÀSICS (Principis rectors serveis socials bàsics / haurien de complir)**

- Universalitat del servei
- Igualtat de tracte i d'accés
- Qualitat del servei
- Foment de l'autonomia personal
- Eficàcia i eficiència
- Atenció personalitzada i integral

Ajuntament: CANOVELLES

---

## C.2 / PROPOSTA DE SELECCIÓ DE PÚBLICS SOBRE ELS QUALS TREBALLAREM (segons prioritats)

A partir de la dinàmica de treball generada en les sessions de contrast de la prova pilot sobre l'aplicació del Document Marc de Pla de Comunicació de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona i després analitzar tots els públics possibles, cal estructurar una comunicació efectiva i optimitzar esforços. Per a fer-ho, s'han marcat uns públics prioritaris, que per la seva rellevància són els de major impacte i uns públics secundaris sobre els quals es vol treballar per apropar-los als SSB de Canovelles.

En una segona fase, una vegada assolits els objectius de comunicació per aquests quatre públics, es podrà plantejar una acció amb alguns dels altres públics definits.

### 1 / STAKEHOLDERS INTERNS (ÀMBIT D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ) / **Prioritari**

### 2 / TARGET 1 (USUÀRIS DE SERVEIS SOCIALS) / **Prioritari**

- Família i infància
- Gent Gran

### 3 / TARGET 2 (USUÀRIS DE SERVEIS SOCIALS) / **Secundari**

- Dona
- Joventut

### 4 / TARGET 3 (POBLACIÓ NO USUÀRIA DE SERVEIS SOCIALS) / **Secundari**

Ajuntament: CANOVELLES

---

## C.3 / DEFINICIÓ DE BRIEF I PROPOSTA D'ACCIONS

En aquesta fase, analitzem cada públic definit i proposem un seguit accions per assolir els objectius marcats en el DAFO i en la fase d'anàlisi.

---

### BRIEF PÚBLIC 1 / Prioritari

#### STAKEHOLDERS INTERNES (ÀMBIT D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

##### NOTA PRÈVIA:

De les diferents trobades entre els interlocutors de l'Ajuntament de Canovelles, la Diputació de Barcelona i l'empresa consultora (MV&P), s'han posat de manifest algunes disfuncions en les derivacions dels possibles usuaris de SSB, en els àmbits d'atenció al ciutadà de l'Ajuntament de Canovelles. Cal dir, que ajudar a redreçar aquesta situació no seria pròpiament una tasca d'un Pla de Comunicació de Serveis Socials, seria una acció més estructural i una fita a redreçar per part d'altres rigidories o àmbits relacionats amb la gestió de personal.

##### OBJECTIUS ESPECÍFICS:

**Millora del coneixement que altres serveis/departaments de l'ajuntament tenen dels SSB, per fer més efectius els àmbits d'atenció i derivació generals del consistori:** Cal que totes les portes d'informació al ciutadà (l'OAC principalment) siguin coneixedors de la cartera de Serveis Socials i puguin informar i derivar a les persones correctament en relació a la demanada o necessitat que paltegen, i alhora, puguin ser un fre davant de peticions que no pot cobrir SSB.

Cal informar de la cartera de serveis i dels processos per accedir a cada prestació de forma clara i concreta.

##### BENEFICIS:

Les persones usuàries dels SSB veuran millorada l'atenció que els presta l'Ajuntament de Canovelles i augmentarà l'eficàcia dels mateixos (reducció de temps, accions més enfocades...)

---

**Ajuntament: CANOVELLES**

**POSSIBLES ACCIONS DE COMUNICACIÓ:**

**Acció 1:** Generar un espai en el lloc web de l'ajuntament que estructurï la cartera de serveis socials amb un doble objectiu; que qualsevol persona pugui trobar fàcilment la resposta a les necessitats que cobreixen els SSB, i per un altre, que els àmbits d'atenció a la ciutadania, puguin trobar tota la informació necessària per poder derivar correctament en cada cas. Aquest espai també podrà incloure un "preguntes freqüents", en el sentit d'exemplificar les qüestions més demandades de la cartera de Serveis Socials.

Idealment, hauríem d'explotar al màxim les eines que ens dona el lloc web actual i no generar un de nou.

**Acció 2:** Creació de fitxes / infografies, molt clares i directes, amb informació per donar resposta als temes més freqüents pels quals la població es dirigeix els centres d'atenció a la ciutadania.

Aquestes fitxes haurien de tenir una estructura molt clara;

- Problemàtica
- Recurs o servei que cobreix SSB de Canovelles
- Requisits necessaris
- Documentació necessària
- Com demanar cita prèvia

Paral·lelament, també s'hauria de generar una fitxa, amb les casuístiques detectades que arriben a SSB i que no són competència seva.

**Acció 3:** Jornades de formació d'àmbit intern sobre el nou espai web que estructura la cartera de serveis socials bàsics de Canovelles i l'explicació de les fitxes amb les casuístiques més rellevants.

- > Jornada 1 pel personal d'atenció a la ciutadania i els treballadors interns de SSB de Canovelles.
- > Jornada 2 pels càrrecs electes.

**Acció 4:** Generació d'infografies molt clarificadores i directes, que reflecteixin les dades més rellevants de la tasca de SSB i que ajudin a explicar la tasca executada.

**ACCIONS COMPLEMENTÀRIES:**

Els valors diferencials descrits formen part de l'estratègia de comunicació i del posicionament dels SSB, i queden incorporats de forma transversal en totes les accions de comunicació i formen part estructural del *brief*.

**Ajuntament: CANOVELLES**

Per tal d'augmentar el reconeixement i la vinculació de la ciutadania amb les accions que desenvolupen els serveis socials bàsics de Canovelles, s'haurà de generar un sistema visual, signatura, *claim*... que sigui el nexa comú i identificador de totes les accions de comunicació del servei.

Per abordar el desenvolupament conceptual, creatiu i gràfic d'aquest brief i aplicar-lo a les diferents accions de comunicació, recomanem reforçar puntualment el Servei de Comunicació amb més recursos, interns o externs.

Per la realització de qualsevol de les accions definides, s'haurà de definir un pressupost i marcar calendari d'execució.

---

**BRIEF PÚBLIC 2 / Prioritari**

**TARGET 1 (USUARIS DE SERVEIS SOCIALS)**

- Família i infància
- Gent Gran

**OBJECTIUS ESPECÍFICS:**

Més enllà que coneguin els seus drets com usuaris dels SSB de Canovelles, cal que siguin coneixedors que els serveis que reben, els permetran anar assolint quotes de major autonomia personal i poden ser un ajut efectiu per a sortir de la seva situació circumstancial.

Alhora, cal comunicar les activitats concretes per la infància i la gent gran que van més enllà de rebre prestacions econòmiques. Treien la visió que els SSB solament donen diners.

Donar a conèixer totes les accions promogudes per SSB de Canovelles que tenen una alta acceptació per part de la població, però que no són reconegudes com a tals o tenen poca vinculació amb SSB. Cal comunicar de manera clara i directe que l'emissor és SSB de Canovelles.

**OBJECTIUS TRANSVERSALS PER A QUALESVOL PÚBLIC USUARI:**

Aumentar el coneixement per part de l'usuari dels recursos que obté i dels professionals que presten el servei. (Recursos que no són gratuïts i que van molt més enllà d'aportacions econòmiques).

**Ajuntament: CANOVELLES**

Incidir en la coresponsabilitat per part de l'usuari:

- Que l'usuari informi dels canvis de la seva situació personal (Modificació de la situació personal i de retruc, de les prestacions que rep).
- Que l'usuari conegui els requisits i les normes d'ús.
- Ajudar a fomentar una relació empàtica envers la d'exigència i crispació que sovint és dona (actituds properes a la violència).

**BENEFICIS:**

Coneixement de drets i deures. Reconèixer els serveis socials com una oportunitat de millora vital, allunyant l'amenaça de la cronificació.

**POSSIBLES ACCIONS DE COMUNICACIÓ:**

**Acció 1:** Generar un espai en el web de l'ajuntament que estructurí de manera molt clara (espai molt visual i entenedor) la cartera de serveis socials i on s'expliqui els drets i deures de les persones usuàries dels SSB de Canovelles. (Acció transversal).

**Acció 2:** Creació d'un flyer /opuscle amb el llistat i breu explicació de serveis de la cartera, segmentats per àmbits de població (un per famílies, un per infància, un per gent gran...). Aquests flyers han de tenir una traducció a pòster / roll up que es puguin col·locar en els edificis municipals (escoles, casals, poliesportius, biblioteques...).

**Acció 3:** Participació en fires i esdeveniments vinculats on es pugui explicar la tasca feta aSSB de Canovelles, repartir els flyers explicatius d'activitats concretes, presentar el nou espai web...

**Acció 4:** Generar una comunicació per utilitzar com a display, cartellera o pantalla fixa, a la seu de SSB de Canovelles, amb un missatge tipus "estem aquí per ajudar-nos, respectem-nos", en referència al deure de respecte cap als professionals dels SSB. Accions d'aquesta mena ja existeixen en àmbits assistencials com el Centres d'Atenció Primària i cerquen buscar un millor clima de relació i treball.

**Acció 5:** Publicació a les xarxes socials, butlletí-revista municipal, diaris de la comarca... les notícies i accions de SSB que tinguin repercussió positiva a la població, comunicant clarament qui és l'emissor (SSB de Canovelles).

Podem reforçar aquesta acció, fent una planificació de notícies en clau de servei (dependència, beques, SIS...) i tenir-les preparades per publicar-les durant l'any en els diferents canals de l'ajuntament. Idealment, podrien generar píndoles audiovisuals exemplificant les temàtiques més rellevants.

**Ajuntament: CANOVELLES**

**Acció 6:** Casos d'èxit; testimonis reals que han estat atesos per serveis socials, expliquen la seva vivència en píndoles informatives. Aquesta acció es pot difondre a xarxes socials, entrevistes al butlletí municipal, cartelleria...

Cal planificar aquesta acció i cercar, com a mínim 5 perfils, que donin resposta a les possibles inquietuds dels diferents públics.

**Acció 7:** La imatge de l'espai de la seu de serveis socials de Canovelles també és un element de comunicació "l'espai comunica". Tenir un espai actualitzat i degudament ubicat, usable, amb un mobiliari adequat, ajudarà tant a què les persones usuàries se sentin millor com les que presten el servei i de retruc, ambdós tinguin una millor relació.

Dins dels aspectes d'espai, també cal comptar amb una senyalització que ubiqui correctament els SSB de Canovelles i faciliti a l'usuari el seu accés. Cal equilibrar aquesta senyalització amb la dels altres serveis del mateix edifici i plantejar-nos si és la millor ubicació de cara a la percepció externa.

**ACCIONS COMPLEMENTÀRIES:**

Els valors diferencials descrits formen part de l'estratègia de comunicació i del posicionament dels SSB i queden incorporats de forma transversal en totes les accions de comunicació i formen part estructural del brief.

Per tal d'augmentar el reconeixement i la vinculació de la ciutadania amb les accions que desenvolupa serveis socials bàsics de Canovelles, s'haurà de generar un sistema visual, signatura, claim... que sigui el nexa comú i identificador de totes les accions de comunicació del servei.

Més enllà dels recursos interns de l'àmbit de comunicació de l'Ajuntament de Canovelles, recomanem per abordar el desenvolupament conceptual, creatiu i gràfic d'aquest brief i aplicar-lo a les diferents accions de comunicació, contractar un equip professional extern.

Per la realització de qualsevol de les accions definides, s'haurà de definir un pressupost i marcar calendari d'execució.

Les accions dels públics 2 i 3 coincideixen en el format i en els missatges transversals, però caldrà adaptar-les a les casuístiques concretes de cada públic. Aquesta tasca es podrà realitzar per exemple a la part il·lustrativa dels missatges que acompanyin a les diferents accions comunicatives.

Ajuntament: CANOVELLES

---

## BRIEF PÚBLIC 3 / Secundari

### TARGET 2 (USUARIS DE SERVEIS SOCIALS)

- Joventut
- Dona

#### **OBJECTIUS ESPECÍFICS:**

**Joventut:** Cal explicar a la franja jove (transició de la infància a l'edat adulta), que els SSB són una oportunitat per a sortir de dinàmiques que porten al fracàs i poden ajudar a orientar present i futur.

**Dona:** Les dones, acostumen a ser l'interlocutor principal entre la família i els SSB. Normalment, les peticions i demandes que fa són pel nucli familiar i a priori desconeix les prestacions i ajuts que podria accedir personalment. Estem parlant de situacions de violència de gènere, d'empoderament, atenció a les seves necessitats... Serveis com els d'informació i atenció a la dona (SIAD), casa d'acollida d'urgència per a dones...

#### **OBJECTIUS TRANSVERSALS PER A QUALSEVOL PÚBLIC USUARI:**

Aumentar la valoració per part de l'usuari dels recursos que obté i dels professionals que presten el servei. (Recursos que no són gratuïts i que van molt més enllà d'aportacions econòmiques).

Incidir en la corresponsabilitat per part de l'usuari:

- Que l'usuari informi dels canvis de la seva situació personal (Modificació de la situació personal i de retruc, de les prestacions que rep).
- Que l'usuari conegui els requisits i les normes d'ús.
- Ajudar a fomentar una relació empàtica envers la d'exigència i crispació que sovint és dona (actituds properes a la violència).

#### **BENEFICIS:**

Coneixement de drets i deures. Aprofitar els SSB per la millora de la situació personal, fugint de situacions que s'enquistin en el sistema i mai sortim de la roda. SSB com una oportunitat de millora vital.

**Ajuntament: CANOVELLES**

**POSSIBLES ACCIONS DE COMUNICACIÓ:**

**Acció 1:** Generar un espai en el web de l'ajuntament que estructurés de manera molt clara (espai molt visual i entenedor) la cartera de serveis socials i on s'expliqui els drets i deures de les persones usuàries dels SSB de Canovelles.

**Acció 2:** Creació d'un flyer /opuscle amb el llistat i breu explicació de serveis de la cartera, segmentats per àmbits de població (un per famílies, un per infància, un per gent gran...) (casuística – recurs SSB). Aquests flyers han de tenir una traducció a pòster / roll up que es puguin col·locar en els edificis municipals (escoles, casals, poliesportius, biblioteques...).

**Acció 3:** Participació en fires i esdeveniments amb un punt d'informació de SSB on es pugui explicar la tasca feta, repartir els flyers explicatius, presentar el nou espai web...

**Acció 4:** Generar una comunicació per utilitzar com a display, cartellera o pantalla fixa, a la seu de SSB de Canovelles, amb un missatge tipus "estem aquí per ajudar-nos, respectem-nos", en referència al deure de respecte cap als professionals dels SSB. Accions d'aquesta mena ja existeixen en àmbits assistencials com el Centres d'Atenció Primària i cerquen buscar un millor clima de relació i treball.

**Acció 5:** Publicació a les xarxes socials, butlletí-revista municipal, diaris de la comarca... les notícies i accions de SSB que tinguin repercussió positiva a la població, comunicant clarament qui és l'emissor (SSB de Canovelles).

En aquest sentit, seria interessant fer una planificació de notícies en clau de servei (dependència, beques, SIS...) i tenir-les preparades per publicar-les durant l'any en els diferents canals. Podrien tenir un format tradicional, o bé generar píndoles audiovisuals (Vídeo) exemplificant les temàtiques més rellevants pel públic usuari.

**Acció 6:** Casos d'èxit; testimonis reals que han passat per serveis socials, expliquen la seva vivència en píndoles informatives. Aquesta acció es pot difondre a xarxes socials, entrevistes al butlletí municipal, cartellera...

Cal planificar aquesta acció i cercar, com a mínim 5 perfils, que donin resposta a les possibles inquietuds dels diferents públics.

**Acció 7:** La imatge de l'espai de la seu de serveis socials de Canovelles també és un element de comunicació. Tenir un espai actualitzat, usable, amb un mobiliari adequat, ajudarà tant a les

**Ajuntament: CANOVELLES**

persones usuàries com a les que presten el servei se sentin millor, i de retruc, ambdós tinguin una millor relació.

Dins dels aspectes d'espai, també cal comptar amb una senyalització que ubiqui correctament els SSB de Canovelles i faciliti a l'usuari el seu accés. Cal equilibrar aquesta senyalització amb altres serveis del mateix edifici com la Policia Local.

**ACCIONS COMPLEMENTÀRIES:**

Els valors diferencials descrits formen part de l'estratègia de comunicació i del posicionament dels SSB i queden incorporats de forma transversal en totes les accions de comunicació i formen part estructural del brief.

Per tal d'augmentar el reconeixement i la vinculació de la ciutadania amb les accions que desenvolupen els serveis socials bàsics de Canovelles, s'haurà de generar un sistema visual, signatura, claim... que sigui el nexa comú i identificador de totes les accions de comunicació del servei.

Per abordar el desenvolupament conceptual, creatiu i gràfic d'aquest brief i aplicar-lo a les diferents accions de comunicació, recomanem reforçar puntualment el Servei de Comunicació amb més recursos, interns o externs.

Per la realització de qualsevol de les accions definides, s'haurà de definir un pressupost i marcar calendari d'execució.

Les accions dels públics 2 i 3 coincideixen en el format i en els missatges transversals, però caldrà adaptar-les a les casuístiques concretes de cada públic. Aquesta tasca es podrà realitzar per exemple a la part il·lustrativa dels missatges que acompanyin a les diferents accions comunicatives.

Ajuntament: CANOVELLES

---

## BRIEF PÚBLIC 4 / Secundari

### TARGET 4 (POBLACIÓ NO USUÀRIA DE SERVEIS SOCIALS)

#### OBJECTIUS ESPECÍFICS:

A priori és un públic que no interactua quasi mai amb els SSB de la seva població, el que implica que no coneix que fan ni els beneficis que aporten a escala general a Canovelles. Per tant, cal fer-los coneixedors de la tasca que desenvolupa la regidoria i dels beneficis que els hi comporta encara que no siguin usuaris. Estem parlant de conceptes com la cohesió i la pau social, la reducció de desigualtats, l'augment de la seguretat... Si es dota a sectors que tenen necessitats d'una millor qualitat de vida, de retruc, tota la resta de ciutadans de Canovelles estaran millor.

Ajudar a treure la visió que els SSB solament donen recursos econòmics. Cal treure estigmes establerts i valorar la cartera de serveis com a element transformador.

#### BENEFICIS:

Coneixement de la tasca de SSB en la millora general de la població.

#### POSSIBLES ACCIONS DE COMUNICACIÓ:

**Acció 1:** Píndoles audiovisuals o petites entrevistes on entitats del tercer sector parlen i posen el valor la col·laboració amb els SSB de Canovelles. (Acció transversal)

**Acció 2:** Publicació a les xarxes socials, butlletí-revista municipal, diaris de la comarca... les notícies i accions que tinguin repercussió positiva a la població, comunicant clarament qui és l'emissor (SSB de Canovelles).

En aquest sentit, seria interessant fer una planificació de notícies en clau de servei (dependència, beques, SIS...) i tenir-les preparades per publicar-les durant l'any en els diferents canals. Podrien tenir un format tradicional, o bé generar píndoles audiovisuals (Vídeo) exemplificant les temàtiques més rellevants pel públic usuari.

**Acció 3:** Casos d'èxit; testimonis reals que han passat per serveis socials, expliquen la seva vivència en píndoles informatives. Aquesta acció es pot difondre a xarxes socials, entrevistes al butlletí municipal, cartelleria...

Cal planificar aquesta acció i cercar, com a mínim 5 perfils, que donin resposta a les possibles inquietuds dels diferents públics.

---

**Ajuntament: CANOVELLES**

**ACCIONS COMPLEMENTÀRIES:**

Els valors diferencials descrits formen part de l'estratègia de comunicació i del posicionament dels SSB i queden incorporats de forma transversal en totes les accions de comunicació i formen part estructural del brief.

Per tal d'augmentar el reconeixement i la vinculació de la ciutadania amb les accions que desenvolupa serveis socials bàsics de Canovelles, s'haurà de generar un sistema visual, signatura, claim... que sigui el nexa comú i identificador de totes les accions de comunicació del servei.

Per abordar el desenvolupament conceptual, creatiu i gràfic d'aquest brief i aplicar-lo a les diferents accions de comunicació, recomanem reforçar puntualment el Servei de Comunicació amb més recursos, interns o externs.

Per la realització de qualsevol de les accions definides, s'haurà de definir un pressupost i marcar calendari d'execució.

---

**Nota final: Les accions resultants s'endreçaran entre comunicacions internes i comunicacions externes i caldrà definir les Eines i canals de comunicació per a cada cas.**

Ajuntament: CANOVELLES

# FASE D: COM PLANIFICAR?

Ajuntament: CANOVELLES

Durant la fase de planificació, cal definir cadascuna de les accions comunicatives (comunicació interna i externa de la campanya) i amb quines eines de comunicació es desenvoluparan (canals de comunicació).

## D.1 / CANALS DE COMUNICACIÓ

CANALS DE COMUNICACIÓ EXISTENTS A L'AJUNTAMENT DE CANOVELLES	CANALS DE COMUNICACIÓ QUE ES POPOSA DESENVOLUPAR
<p><b>1.- Web Ajuntament Canovelles:</b> <a href="http://www.canovelles.cat">www.canovelles.cat</a></p> <p>La web de l'Ajuntament és un dels principals canals de comunicació. Tal com s'indica a les accions de comunicació, s'haurà de generar un espai que estructurï la cartera de SSB de forma clara i entenedora. Alhora, es publicaran totes les notícies rellevants sobre SSB. També serà interessant utilitzar un espai al Home (banner, slider...) per destacar les accions de comunicació més rellevants, com per exemple els casos d'èxit.</p> <p><b>2.- Xarxes socials Ajuntament Canovelles:</b></p> <p><b>2.1.- Instagram oficial de l'Ajuntament de Canovelles / 3.772 seguidors</b></p> <p>És la xarxa social amb més seguidors de l'Ajuntament. En ella, proposem publicar totes les notícies relacionades amb SSB, identificant perfectament l'emissor i el contingut. Alhora, s'haurà d'etiquetar el compte d'Instagram de SSB, per tal de crear un tràfic adient.</p>	<p><b>1.- Canal de Whatsapp de SSB:</b></p> <p>Proposem la creació d'un nou canal d'interacció Whatsapp, per informar els usuaris/es de forma més eficient dels SSB de Canovelles i alhora, amplificar les campanyes temporals.</p> <p><b>2.- Pòsters / Rollups / Banderoles o altres suports de comunicació:</b></p> <p>Proposem col·locar rollups, pòsters... a les entrades dels punts més representatius i/o de més aflluència ciutadana per amplificar els missatges de les accions de comunicació sorgides del Pla de Comunicació de SSB de Canovelles. Com són les dependències municipals, escoles, llars d'infants, centres mèdics, espais d'entitats, pavelló i àmbits esportius...</p> <p><b>3.- Opuscles:</b></p> <p>Proposem generar opuscles de temàtiques concretes dels SSB. Aquest format permetrà explicar en detall, algunes de les accions de comunicació, i es podran utilitzar en àmbits d'atenció a la ciutadania, on l'espera que es pot produir, permetrà la seva visió i un major aprofundiment.</p>

**Ajuntament: CANOVELLES**

També, proposem compartir en el format *stories* les petites publicacions que faci l'Instagram de SSB. Addicionalment, també podrem crear alguna publicació on convidaríem als seguidors de l'Instagram general a seguir el compte de SSB **"Som més amb menys"**.

**2.2.- Facebook oficial Ajuntament de Canovelles / 1.734 seguidors**

Replicarem les mateixes accions recomanades per l'Instagram de l'Ajuntament de Canovelles.

**2.3.- Instagram SSB Canovelles "Som més amb menys" / 239 seguidors**

És un canal de comunicació amb pocs seguidors. Per tal d'augmentar-ne el nombre i augmentar la seva eficàcia, proposem:

- 1.- Crear un mínim de dues publicacions per setmana.
- 2.- Crear publicacions enfocades a donar servei a la ciutadania, on s'informi sobre ajuts, beques, dependència, SIS...
- 3.- Crear publicacions on remarcarem la tasca dels SSB, destacant les accions millor valorades per part de la ciutadania, com per exemple, el sopar de la gent gran, excursions programades, teleassistència, plans de formació...
- 4.- Crear publicacions on parlarem de les entitats del tercer sector amb les SSB col·labora (Save the Children, Càritas...), les etiquetarem per atreure tràfic de les seves xarxes a la nostra.

**4.- Flyers amb Infografies...:**

Proposem utilitzar aquests formats de compressió ràpida amb missatges clars i molt gràfics per explicar diferents serveis de la cartera amb dades d'impacte sobre el seu abast. Per a fer-ho, caldrà estructurar la informació de forma resumida amb impactes i dades directes. Aquesta informació anirà acompanyada d'un QR que ens adreçarà a l'espai web de SSB amb l'ampliació del contingut.

El flyers ens permeten fer un bustiatge als domicilis de la població, l'encartament dins d'altres suports, com la revista municipal, o entregar-los en mà en fires i altres activitats municipals.

**Ajuntament: CANOVELLES**

5.- Proposem que totes les publicacions realitzades també es publiquin com a Stories.

6.- Dissenyar o escollir totes les imatges que es publiquin, perquè tinguin una coherència gràfica per tal d'identificar clarament qui és l'emissor.

7.- Cal acompanyar les publicacions amb un text clar i explicatiu, i els *hashtags* adients en cada cas. Alhora, caldrà geolocalitzar les publicacions.

**3.- Avui Canovelles / 8 edicions l'any:**

S'ha de crear una secció pròpia on s'identifiqui clarament SSB dins del butlletí municipal de l'Ajuntament de Canovelles.

En aquesta secció, caldrà publicar les grans fites, notícies i les diferents accions del Pla de Comunicació (casos d'èxit i notícies en clau de servei)...

## D.2 / COMUNICACIÓ INTERNA

### ACCIONS DE COMUNICACIÓ:

ACCIÓ 1	<p><b>Accions al web de l'Ajuntament de Canovelles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Generar un espai en el lloc web de l'Ajuntament de Canovelles, que estructurari la cartera de Serveis Socials Bàsics i que disposi d'un espai de preguntes i respostes freqüents.</li><li>• Generar una URL amigable, per exemple, proposem: <a href="http://www.canovelles.cat/serveissocials">www.canovelles.cat/serveissocials</a></li><li>• Crear un codi QR que vinculi amb l'espai web de SSB i es pugui utilitzar en qualsevol altre format o canal de comunicació <i>online</i> o <i>offline</i>.</li></ul>
ACCIÓ 2	<p><b>Creació de fitxes pauta</b> que donin resposta als temes més habituals pels quals la població es dirigeix als àmbits d'atenció a la ciutadania amb l'objectiu de propiciar la derivació correcta als àmbits de SSB. Dins del conjunt de fitxes, generar una amb les casuístiques detectades que arriben a SSB i que no són competència seva, per tal d'evitar derivacions errònies i frustració als usuaris/es.</p>
ACCIÓ 3	<p><b>Establir jornades de formació d'àmbit intern</b> amb l'objectiu de crear sinergies i interacció entre els diferents àmbits d'atenció a la ciutadania. En aquestes jornades, explicarem la nova estructura de SSB en l'espai web i explicarem les fitxes amb les infografies de les casuístiques més habituals i la seva utilitat per derivar correctament.</p>
ACCIÓ 4	<p><b>Dissenyar infografies molt visuals</b> que reflecteixin les dades més rellevants de la tasca de SSB i que ajudin a explicar la tasca dels SSB.</p>

Ajuntament: CANOVELLES

**PROPOSTA DE CRONOGRAMA D'ACCIONS DE COMUNICACIÓ INTERNA:**

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<b>01 / ESPAI WEB SERVEIS SOCIALS CANOVELLES</b>  <b>• ACCIÓ PRIORITÀRIA</b>	<b>Tasca 1:</b> Pensar i desenvolupar com serà l'espai al lloc web de l'ajuntament que estructurí la cartera de serveis socials.  OBJECTIUS: definir una estructura molt clara i entenedora de cara als possibles usuaris.	Equip de serveis socials de Canovelles, amb l'assessorament de la responsable de Comunicació Canovelles.	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>
	<b>Tasca 2:</b> Desenvolupar l'espai de preguntes freqüents.  OBJECTIUS: l'espai a ha d'exemplificar i donar resposta a les situacions més quotidianes.	Equip de serveis socials de Canovelles.	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>
	<b>Tasca 3:</b> Programació de l'estructura definida al lloc web de la tasca 1. Generar una URL amigable i un codi QR d'enllaç per utilitzar a altres comunicacions.  OBJECTIUS: adaptar la nova estructura a les especificacions tècniques que permet el web de Canovelles.	Responsable de Comunicació Canovelles.  Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>
	<b>Tasca 4:</b> Programació de la secció de preguntes i respostes freqüents definida a la tasca 2 al web de l'Ajuntament de Canovelles. Generar una URL	Responsable de Comunicació Canovelles.	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>

Ajuntament: CANOVELLES

	<p>amigable i un codi QR d'enllaç per utilitzar a altres comunicacions.</p> <p>OBJECTIUS: adaptar el nou espai a les especificacions tècniques que permet el web de Canovelles.</p>	<p>Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.</p>	
--	---	---	--

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<p><b>02 / FITXES-PAUTA PER ALS ÀMBITS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA (OAC...)</b></p> <p><b>• ACCIÓ PRIORITÀRIA</b></p>	<p><b>Tasca 1:</b> Detecció de les problemàtiques i derivacions més freqüents ateses als diferents àmbits d'atenció a la ciutadania.</p> <p>OBJECTIUS: Fer una organització per temàtiques i casuístiques, coherent amb la Cartera de SSB.</p>	<p>Equip de serveis socials de Canovelles.</p> <p>Caldrà interacció amb l'OAC i altres serveis.</p>	<p><b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b></p>
	<p><b>Tasca 2:</b> Creació de les fitxes que donin resposta als punts treballats a la tasca 1.</p> <p>OBJECTIUS: definir una estructura molt clara, directe i entenedora. Proposem la següent estructura com a punt de partida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemàtica a resoldre.</li> <li>• Recurs, solució... que cobreix SSB de Canovelles.</li> <li>• Requisits necessaris.</li> <li>• Documentació necessària.</li> <li>• Com demanar cita prèvia.</li> </ul>	<p>Equip de serveis socials de Canovelles</p>	<p><b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b></p>

Ajuntament: CANOVELLES

	<p><b>Tasca 3:</b> Detecció de les problemàtiques / derivacions més freqüents <b>QUE NO SÓN COMPETÈNCIA DE SSB</b>, realitzades pels àmbits d'atenció a la ciutadania.</p> <p>OBJECTIUS: limitar l'arribada de situacions o problemàtiques que no es poden atendre als SSB de Canovelles, evitant generar frustració als usuaris/es.</p>	<p>Equip de serveis socials de Canovelles. Caldrà interacció amb l'OAC i altres serveis.</p>	<p><b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b></p>
	<p><b>Tasca 4:</b> Creació i disseny de les fitxes finals.</p> <p>OBJECTIUS: Crear un disseny molt usable, accessible, clar i visual.</p>	<p>Responsable de comunicació de Canovelles. Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.</p>	<p><b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b></p>

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<p><b>03 / JORNADES DE FORMACIÓ INTERNA</b></p>	<p><b>Tasca 1:</b> Jornada de formació i presentació de la nova estructura web i de les fitxes pel personal d'atenció a la ciutadania: Dirigida als treballadors interns dels àmbits d'atenció i als dels SSB de Canovelles.</p> <p>OBJECTIUS: Millora del coneixement dels SSB de</p>	<p>Equip de serveis socials de Canovelles. Caldrà interacció amb l'OAC i altres serveis.</p>	<p><b>SEGON TRIMESTRE 2023</b></p>

Ajuntament: CANOVELLES

	Canovelles per a fer més efectius els àmbits d'atenció i derivació generals del consistori.		
	<p><b>Tasca 2:</b> Jornada de formació i presentació de la nova estructura web i de les fitxes als càrrecs electes.</p> <p>OBJECTIUS: Millora del coneixement dels SSB de Canovelles i de les interaccions amb altres regidories.</p>	Equip de serveis socials de Canovelles.	<b>SEGON TRIMESTRE 2023</b>
<b>ACCIÓ</b>	<b>TASQUES A REALITZAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DATES</b>
<b>04 / INFOGRAFIES</b>	<p><b>Tasca 1:</b> Planificació i recopilació de les temàtiques a desenvolupar.</p> <p>OBJECTIUS: Remarcar la tasca de SSB i explicar cada àmbit d'actuació en un format resum molt visual i directe.</p>	Equip de serveis socials de Canovelles	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>
	<p><b>Tasca 2:</b> Creació i disseny de les infografies finals.</p> <p>OBJECTIUS: Crear un disseny molt usable, accessible, clar i visual.</p>	<p>Responsable de comunicació de Canovelles.</p> <p>Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.</p>	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>

Ajuntament: CANOVELLES

## D.3 / COMUNICACIÓ EXTERNA

### ACCIONS DE COMUNICACIÓ:

#### 01 / ACCIONS TRANSVERSALS A TOTA LA COMUNICACIÓ EXTERNA DE SERVEIS SOCIALS DE CANOVELLES:

ACCIÓ 1	Generar un espai en el lloc web de l'ajuntament que estructurï la cartera de SSB (acció transversal ja desenvolupada en la comunicació interna i que va dirigida a tots els públics implicats en la comunicació)
ACCIÓ 2	Creació d'un sistema visual, signatura, <i>claim</i> ... que acompanyi totes les comunicacions de SSB de Canovelles i que comuniqui clarament qui és l'emissor.
ACCIÓ 3	Actualització de la seu física dels SSB de l'Ajuntament de Canovelles "L'espai comunica". Repensar la senyalització de l'edifici, la usabilitat, l'accessibilitat i l'estat general (pintura, mobiliari...)
ACCIÓ 4	Creació d'un nou canal d'interacció <i>Whatsapp</i> , per informar els usuaris/es de forma més eficient dels SSB de Canovelles i alhora, amplificar les campanyes temporals. D'inici serà unidireccional i mes endavant, si s'escau, podrà rebre consultes dels possibles usuaris/es, que sol veurà i tractarà SSB de Canovelles.

Ajuntament: CANOVELLES

## PROPOSTA DE CRONOGRAMA D'ACCIONS TRANSVERSALS A TOTA LA COMUNICACIÓ EXTERNA DE SERVEIS SOCIALS DE CANOVELLES

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<p><b>01 / SISTEMA PER IDENTIFICAR LES COMUNICACIONS DES SSB DE CANOVELLES</b></p> <p>• <b>ACCIÓ PRIORITÀRIA</b></p>	<p><b>Tasca 1:</b> Desenvolupament d'un sistema visual, signatura, <i>claim</i>... per identificar els SSB de Canovelles.</p> <p>OBJECTIUS: Augmentar el reconeixement i la vinculació de la ciutadania amb les accions que desenvolupa serveis socials bàsics de Canovelles, mitjançant uns grafismes que siguin el nexa comú i identificador de totes les accions de comunicació del servei.</p>	<p>Responsable de comunicació de Canovelles.</p> <p>Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.</p>	<p><b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b></p>

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<p><b>02 / ACTUALITZACIÓ DE LA SEU DE SERVEI SOCIALS</b></p>	<p><b>Tasca 1:</b> "L'espai comunica" Actualització de l'espai de la seu de serveis socials de Canovelles i de la senyalització d'accés.</p> <p>OBJECTIUS: Tenir un espai actualitzat, usable, amb un mobiliari en consonància, ajudarà tant a les persones usuàries com a les que presten el servei se sentin i interactuïn millor.</p> <p>Comptar amb una senyalització que ubiqui correctament els SSB de Canovelles i faciliti a l'usuari</p>	<p>Regidoria de Serveis Socials de Canovelles. Caldrà interacció amb d'altres serveis.</p>	<p><b>FALTA CONCRETAR</b></p>

Ajuntament: CANOVELLES

	el seu accés. Cal equilibrar aquesta senyalització amb altres serveis del mateix edifici com la Policia Local, Jutjat de Pau...		
--	---	--	--

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<b>03 / CREACIÓ DE WHATSAPP DE SSB DE CANOVELLES</b>	<p><b>Tasca 1:</b> Creació del canal de <i>Whatsapp</i> emissor.</p> <p><b>Tasca 2.</b> Crear un contingut rellevant i periòdic. Com a mínim dos impactes per setmana.</p> <p>OBJECTIUS: Crear un nou canal de comunicació <i>Whatsapp</i> de SSB, per informar els usuaris/es de forma més eficient dels SSB de Canovelles i alhora, amplificar les campanyes temporals. Aquest canal podrà, si s'escau, rebre consultes dels possibles usuaris/es, que sol veurà i tractarà SSB.</p>	Equip de serveis socials de Canovelles i Responsable de comunicació de Canovelles.	<b>FALTA CONCRETAR</b>

Ajuntament: CANOVELLES

## 02 / ACCIONS DE COMUNICACIÓ EXTERNA DIRIGIDES AL TARGET 1 i 2 / USUÀRIS DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS:

ACCIÓ 1	Planificació, redacció i realització de <b>5 entrevistes a usuaris/es de casos d'èxit</b> (testimonis reals que han passat per serveis socials i que poden exemplificar una trajectòria).
ACCIÓ 2	Planificació, redacció i maquetació de <b>5 notícies en clau de servei</b> (dependència, beques, SIS...)
ACCIÓ 3	<b>Creació de flyers / opuscles</b> amb la cartera de SSB amb una explicació segmentada per àmbits de població.
ACCIÓ 4	<b>Disseny de cartells tipus per a la seu de servei socials</b> per a potenciar el respecte mutu, entre professionals i usuaris/es.
ACCIÓ 5	<b>Planificar la presència a esdeveniments, fires, jornades relacionades</b> per informar dels serveis i la cartera de SSB.

## PROPOSTA DE CRONOGRAMA D'ACCIONS DE COMUNICACIÓ EXTERNA DIRIGIDES AL TARGET 1 i 2 / USUÀRIS DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS:

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<b>01 / CASOS D'ÈXIT DE SERVEIS SOCIALS</b>  <b>• ACCIÓ PRIORITÀRIA</b>	<b>Tasca 1:</b> Definició de les temàtiques i de les persones usuàries a entrevistar.  OBJECTIUS: Cercar, com a mínim 5 perfils, que donin resposta a les possibles inquietuds dels diferents públics usuaris més representatius.	Equip de serveis socials de Canovelles	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>

Ajuntament: CANOVELLES

	<p>Mostrar de forma testimonial algunes de les casuístiques més habituals i l'evolució positiva d'aquestes.</p> <p>Que un altre possible usuari es vegi reflectit i d'altres no usuaris valorin la tasca dels SSB de Canovelles.</p>		
	<p><b>Tasca 2:</b> Preparació de l'entrevista.</p> <p>OBJECTIUS: Formular les preguntes per a cada cas d'èxit i definir el format en què es realitzarà l'entrevista (audiovisual, revista...), duració, espai, to... per tal de poder definir un pressupost de producció de l'acció.</p>	<p>Equip de serveis socials de Canovelles i Responsable de comunicació de Canovelles</p>	<p><b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b></p>
	<p><b>Tasca 3:</b> Producció de les entrevistes i planificació de les dates de llançament.</p> <p>OBJECTIUS: Obtenir unes càpsules d'impacte amb un alt contingut comunicatiu.</p>	<p>Equip de serveis socials de Canovelles i Responsable de comunicació de Canovelles.</p> <p>Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.</p>	<p><b>SEGON TRIMESTRE 2023</b></p>

Ajuntament: CANOVELLES

	<p><b>Tasca 4:</b> Comunicació i llançament de les entrevistes / testimonis.</p> <p>OBJECTIUS: Definir els canals de comunicació (xarxes, web, avui Canovelles...) que facilitin arribar al màxim nombre de veïns i veïnes de Canovelles.</p>	<p>Responsable de comunicació de Canovelles.</p> <p>Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.</p>	<p><b>TERCER TRIMESTRE 2023</b></p>
--	---	--	-------------------------------------

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<p><b>02 / NOTÍCIES EN CLAU DE SERVEI</b></p> <p>• <b>ACCIÓ PRIORITÀRIA</b></p>	<p><b>Tasca 1:</b> Planificació de 5 notícies diferenciades que expliquin molt clarificadorament els procediments i passes a fer com usuari d'aquestes. Per exemple, notícia sobre la dependència, notícia del servei SIS, notícia sobre les beques...</p> <p>OBJECTIUS: definició de les cinc temàtiques a tractar:                      Temàtica 1                      Temàtica 2                      Temàtica 3                      Temàtica 4                      Temàtica 5</p>	Equip de serveis socials de Canovelles	<p><b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b></p>
	<p><b>Tasca 2:</b> Creació i redacció de les 5 notícies i planificació del llançament de les notícies.</p>		

Ajuntament: CANOVELLES

	<p>OBJECTIUS: donar informació rellevant i en clau de servei a la ciutadania.</p> <p>Definir el format en què es realitzaran (audiovisual, revista...), duració, espai, to... per tal de poder definir un pressupost de producció de l'acció.</p>		
	<p><b>Tasca 3:</b> Generar la/les imatges d'acompanyament de la notícia. Aquestes imatges i les possibles d'altres accions hauran d'anar coordinades i perquè vagin creant un sistema visual identificador del SSB de Canovelles.</p> <p>Planificar els llançaments.</p> <p>OBJECTIUS: identificar clarament que als SSB són els emissors de les comunicacions, i definir els canals de comunicació (xarxes, web, avui Canovelles...) que facilitin arribar al màxim nombre de veïns i veïnes de Canovelles.</p>	Responsable de comunicació de Canovelles	<b>TERCER TRIMESTRE 2023</b>

Ajuntament: CANOVELLES

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<b>03 / COMUNICACIÓ DE LA CARTERA DE SERVEIS SEGMENTADA PER ÀMBITS DE POBLACIÓ</b>  <b>• ACCIÓ PRIORITÀRIA</b>	<b>Tasca 1:</b> Definir el contingut de la cartera de serveis per a cadascun dels àmbits de població.  OBJECTIUS: Creuar la cartera de serveis amb els àmbits de població: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gent Gran</li> <li>• Infància</li> <li>• Joventut</li> <li>• Dona</li> </ul>	Equip de serveis socials de Canovelles	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>
	<b>Tasca 2:</b> Definir els suports de comunicació: <i>flyers</i> (opuscles), cartells, <i>rollups</i> ... i el tiratge de producció, distribució...  OBJECTIUS: Definir un pressupost acurat de disseny, producció (impressió) i distribució.	Equip de serveis socials de Canovelles I Responsable de comunicació de Canovelles	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>

Ajuntament: CANOVELLES

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
04 / DISSENY DE CARTELLS PER A LA SEU DE SERVEI SOCIALS	<p><b>Tasca 1:</b> Definir el <i>brief</i> amb objectius de comunicació, escollir un format adequat per estar present en taules (display) o cartells per parets i/o marquesines.</p> <p>Dimensionar un pressupost de disseny i producció.</p> <p>OBJECTIUS: Comunicar el deure de respecte mutu. Remarcar el valor de servei dels professionals dels SSB. Cercar un clima de relació i treball òptim i de respecte, entre les persones usuàries i el servei.</p>	Equip de serveis socials de Canovelles, Responsable de comunicació de Canovelles	SEGON TRIMESTRE 2023
	<p><b>Tasca 2:</b> Definir un <i>brief</i> de comunicació i cercar un equip creatiu pel desenvolupament de l'acció.</p> <p>OBJECTIUS: Crear un disseny molt proper que compleixi els objectius de comunicació marcats.</p>	<p>Responsable de comunicació de Canovelles.</p> <p>Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.</p>	

Ajuntament: CANOVELLES

### 03 / ACCIONS DE COMUNICACIÓ EXTERNA DIRIGIDES AL TARGET 3 / NO USUÀRIS DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS:

<b>ACCIÓ 1</b>	Planificació, redacció i realització de <b>5 entrevistes a usuaris/es de casos d'èxit</b> (testimonis reals que han passat per serveis socials i que poden exemplificar una trajectòria). <b>(acció transversal ja desenvolupada en la comunicació externa dels targets 1 i 2, i que va dirigida a tots els públics afectats a la comunicació)</b>
<b>ACCIÓ 2</b>	Planificació, redacció i maquetació de <b>5 notícies en clau de servei</b> (dependència, beques, SIS...) <b>(acció transversal ja desenvolupada en la comunicació externa dels targets 1 i 2, i que va dirigida a tots els públics afectats a la comunicació)</b>
<b>ACCIÓ 3</b>	<b>Píndoles audiovisuals o petites entrevistes a entitats del tercer sector</b> on parlaran i posaran el valor la col·laboració amb SSB de Canovelles.

### PROPOSTA DE CRONOGRAMA ACCIONS DE COMUNICACIÓ EXTERNA DIRIGIDES AL TARGET 3 / NO USUÀRIS DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS:

ACCIÓ	TASQUES A REALITZAR	RESPONSABLE	DATES
<b>01 / ENTREVISTES TERCER SECTOR</b>	<p><b>Tasca 1:</b> Selecció d'entitats del tercer sector que col·laboren amb SSB de Canovelles per la seva rellevància.</p> <p>Save the children, Creu Roja... Caldrà definir per impacte i rellevància de les accions a la població.</p> <p>OBJECTIUS: comunicar a la població de Canovelles la tasca conjunta entre els SSB de Canovelles i les Entitats del</p>	Equip de serveis socials de Canovelles	<b>PRIMER TRIMESTRE 2023</b>

Ajuntament: CANOVELLES

	Tercer Sector i els guanys que implica per a la població.		
	<b>Tasca 2:</b> Creació de les entrevistes i coordinació amb les entitats seleccionades.  OBJECTIUS: Implicar a les entitats del tercer sector en els objectius de comunicació Definits al Pla de Comunicació.	Equip de serveis socials de Canovelles. Caldrà coordinació amb altres entitats.	<b>SEGON TRIMESTRE 2023</b>
	<b>Tasca 3:</b> Producció de les entrevistes i definició dels canals de comunicació per emetre-les (xarxes, web, avui Canovelles...) i l'espai temporal on comunicarem el contingut d'aquestes.  OBJECTIUS: Arribar al màxim nombre de veïns i veïnes de Canovelles. Incidint, prioritàriament en les no usuàries.	Responsable de comunicació de Canovelles.  Nota: Caldrà valorar la necessitat d'augmentar els recursos interns o externs per a dur a terme aquesta tasca.	<b>TERCER TRIMESTRE 2023</b>

Ajuntament: CANOVELLES

# FASE E: COM IMPLEMENTAR?

Ajuntament: CANOVELLES

En aquesta fase cal establir els mecanismes que permetin fer un llançament de les accions de comunicació de forma controlada i efectiva.

Cal confeccionar un document en forma de graella on s'indiqui de forma visual i clara, cada acció de comunicació, a quin públic objectiu (*stakeholder*) va adreçada, per quin canal s'ha de difondre, quan s'ha de dur a terme i qui l'ha de posar en pràctica.

---

## E.1 / EXEMPLES DE GRAELLA D'IMPLEMENTACIÓ

Ajuntament: CANOVELLES

ACCIÓ	RESPONSABLE	OBJECTIU	TARGET	CANALS	DATA LLANÇAMENT
NOU ESPAI WEB DE CANOVELLES	<b>Equip de serveis socials de Canovelles</b> Nom: definir  <b>Responsable de comunicació de Canovelles</b> Nom: definir	Desenvolupar un espai al lloc web de l'ajuntament que estructurí la cartera de serveis socials amb una estructura molt clara i entenedora de cara als possibles usuaris.	Acció transversal dirigida a tots els públics afectats del pla de comunicació (STAKEHOLDER 1 , TARGETS 1, 2 I 3).	<b>Xarxes socials:</b> Facebook Instagram Web Ajuntament  <b>Avui Canovelles</b>  <b>Opuscles informatius</b>  <b>Jornades de formació</b>  ...	<b>LLANÇAMENT NOU ESPAI WEB</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR
		Desenvolupar la zona de preguntes freqüents, l'espai ha d'exemplificar i donar resposta a les situacions més quotidianes.			<b>JORNADA DE PRESENTACIÓ INTERNA DEL NOU ESPAI</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR

Ajuntament: CANOVELLES

ACCIÓ	RESPONSABLE	OBJECTIU	TARGET	CANAL	DATA LLANÇAMENT
<b>CASOS D'ÈXIT DE SSB DE CANOVELLES</b>	<b>Equip de serveis socials de Canovelles</b> Nom: definir	Aprofitar els SSB per la millora de la situació personal, fugint de situacions que s'enquistin en el sistema i mai sortim de la roda amb exemples reals de gent de Canovelles.	<b>TARGET 1 i 2</b> Població usuària de SSB de Canovelles	<b>Xarxes socials:</b> Facebook Instagram Web Ajuntament  <b>Avui Canovelles</b>	<b>TESTIMONI 1</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR
	<b>Responsable de comunicació de Canovelles</b> Nom: definir		<b>TARGET 3</b> Població no usuària de SSB de Canovelles		<b>Possibilitat de desenvolupar campanya de comunicació:</b> Pòsters Rollups Opuscles ...
	<b>Equip extern de comunicació</b> Nom: definir	Posar en valor la tasca de serveis socials.  Mostrar els SSB com una oportunitat de millora vital amb casos reals.			<b>TESTIMONI 3</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR

Ajuntament: CANOVELLES

					<b>TESTIMONI 4</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR	
					<b>TESTIMONI 5</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR	

Ajuntament: CANOVELLES

ACCIÓ	RESPONSABLE	OBJECTIU	TARGET	CANAL	DATA LLANÇAMENT
NOTÍCIES EN CLAU DE SERVEI	<b>Equip de serveis socials de Canovelles</b> Nom: definir  <b>Responsable de comunicació de Canovelles</b> Nom: definir	Posicionar els serveis socials de Canovelles com emissors d'informació en clau de servei, rellevant i d'interès per a la població de Canovelles.	<b>TARGET 1 i 2</b> Població usuària de SSB de Canovelles  <b>TARGET 3</b> Població no usuària de SSB de Canovelles	<b>Xarxes socials:</b> Facebook Instagram Web Ajuntament  <b>Avui Canovelles</b>  <b>Altres publicacions de la comarca</b>  ...	<b>NOTICIA 1</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR
					<b>NOTICIA 2</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR
					<b>NOTICIA 3</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR

Ajuntament: CANOVELLES

					<b>NOTICIA 4</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR	
					<b>NOTICIA 5</b> CAL DEFINIR UNA DATA DE LLANÇAMENT, UNA VEGADA ESTIGUIN REALITZADES LES ACCIONS A COMUNICAR	

Ajuntament: CANOVELLES

# FASE F: COM AVALUAR?

Ajuntament: CANOVELLES

El document Marc de Pla de Comunicació de SSB, planteja una sèrie d'indicadors per mesurar l'efectivitat de les accions derivades del mateix. En el cas de la prova pilot d'aplicació als SSB de Canovelles, ens centrarem en els indicadors d'impacte i de resultat.

Per a poder realitzar una avaluació efectiva del resultat de les accions proposades al Pla de Comunicació de SSB de Canovelles, cal crear primer de tot, un comitè avaluador que sigui el garant de la supervisió d'aquesta tasca. Proposem un perfil tècnic de SSB, un perfil de comunicació i un perfil polític com integrants del mateix.

En segon lloc, dividirem les accions resultants de la Fase D entre *online* i *offline*. Cal remarcar, que l'àmbit online (digital) ens facilita eines i mètriques per mesurar d'una forma efectiva. Totes les dades generades es poden analitzar i tractar, en canvi, les accions més tradicionals, quedaran limitades a unes poques accions de contrast.

---

## F.1 / AVALUACIÓ D'ACCIONS ONLINE DE COMUNICACIÓ

### 1 / Com avaluar les accions del nou espai web de l'Ajuntament de Canovelles

[www.canovelles.cat/serveissocials](http://www.canovelles.cat/serveissocials)

Per avaluar la repercussió d'aquestes millores utilitzarem eines que controlin i mesurin l'augment, disminució o estancament del tràfic al web. Estem parlant de mètriques que monitorin l'activitat del lloc web. Un eina habitual, seria el *Google Analytics*. A priori, ens podríem plantejar un marc temporal de 6 mesos per testar l'evolució dels canvis realitzats a l'espai habilitat pels SSB al lloc web de l'Ajuntament de Canovelles.

### 2 / Com avaluar les accions de comunicació de xarxes socials.

En el cas de les xarxes socials presents i futures, caldria aplicar mètriques mensuals i avaluar l'evolució de les nostres publicacions, generant un *ranking* de temàtiques i corregint, si s'escau, els continguts per potenciar les que volem fer arribar als veïns i veïnes de Canovelles des de SSB.

**Ajuntament: CANOVELLES**

La infinitat d'eines que existeixen actualment ens permeten mesurar i extreure moltíssims *KPIS* (mètriques). Proposem quedar-nos, en un primer estadi, amb les següents mesures:

- **TAXA DE CAPTACIÓ DIÀRIA.** Una de les mètriques més senzilles i útils pot ser la mitjana de seguidors diaris. Per a això, solament cal dividir el nombre de nous seguidors d'un mes, entre el nombre de dies del mes a analitzar.
- **CAPTACIÓ PER PUBLICACIÓ.** En les estadístiques de cada publicació, comptem amb un apartat anomenat «Accions», on podrem veure «Seguiments». Amb aquesta variable podrem fer-nos una idea del magnetisme de captació de les nostres actualitzacions, per exemple, a Instagram, ja que podrem mesurar quants seguidors nous ens ha portat una determinada imatge o vídeo.
- **INTERACCIÓ.** Considerem l'avaluació d'interacció quan mesurem, per exemple, *likes*, reproduccions (nombre de *plays*), *follows* (seguidors), etc
  - **INTERACCIÓ PER PUBLICACIÓ:** Divideix el total d'interaccions entre el nombre de publicacions.
  - **INTERACCIÓ DIÀRIA:** Divideix el total d'interaccions entre el nombre de dies del mes.
  - **INTERACCIÓ PER SEGUIDOR:** Divideix les interaccions totals entre el total de seguidors (*followers*).
- **ABAST.** Una de les mètriques d'Instagram més valuoses que ens ajudarà a extreure l'*engagement net* (el compromís que s'estableix entre una marca i la seva audiència), és l'abast, definit com el total d'usuaris únics que han vist una publicació. El podrem extreure de l'apartat de 'Estadístiques' de cada publicació.
- **VISITES AL PERFIL D'INSTAGRAM.** Aquesta dada la podrem extreure de la pantalla de «Estadístiques» del compte. Cal remarcar, que només podrem veure dades de la darrera setmana. Així que, per a fer una mesura acurada i mensual amb mètriques d'Instagram coherents, hauríem de fer-ho totes les setmanes i sumar el resultat.
- **IMPRESIONS DELS HASHTAGS** que acompanyin totes les comunicacions de les xarxes de SSB de l'Ajuntament de Canovelles. Cal avaluar el *hashtag* definit per a analitzar les reaccions i els efectes del seu contingut per a mesurar l'abast, saber fins a on arriben els nostres missatges i per a monitorar la comunicació sobre un tema en específic. Per avaluar la repercussió d'un *hashtag* podem utilitzar eines gratuïtes online, que controlen l'abast (nombre d'usuaris que veuen una publicació amb aquest *hashtag*), les

## Ajuntament: CANOVELLES

impressions (el nombre de vegades que es mostra la publicació amb aquest *hashtag*), quantes vegades s'ha compartit una publicació i el nombre de seguidors, etc.

- **NOTORIETAT O AMPLIFICACIÓ EN INSTAGRAM.** En la pantalla de «Estadístiques» de cada publicació podem veure la notorietat (o amplificació), aquesta dada ens està revelant la mètrica de quantes persones **que NO ens segueixen** han vist les nostres publicacions.
- **TRÀNSIT SOCIAL.** Podem incloure en les nostres mètriques les dades de visites de al nostre *lloc web*, *blog* o butlletí *online* des d'Instagram o Facebook, gràcies a *Google Analytics*.

Nota: La tasca d'avaluació de les accions *online*, creiem que hauria de comptar amb el suport i implicació del departament d'Informàtica de l'Ajuntament de Canovelles o d'un equip extern, per ser un entorn molt especialitzat.

### 3 / Com avaluar el nou canal d'interacció Whatsapp de SSB de Canovelles.

En el cas del nou canal de Whatsapp podem utilitzar les següents mètriques i indicadors per veure el retorn de l'acció. Les eines que incorpora WhatsApp Business, permeten mesurar fàcilment l'abast dels missatges sense sortir de l'aplicació.

Per fer una anàlisi efectiva cal entrar a "eines" i seleccionar estadístiques. En aquest àmbit trobarem totes les dades sobre:

- Quantitat de missatges enviats.
- Quantitat de missatges lliurats als seus destinataris.
- Comptatge sobre missatges llegits per destinataris.
- Total de missatges rebuts.

Per una altra banda, entrant en l'apartat "més opcions" i seleccionant "ús de dades", podem veure la totalitat de crides que s'han realitzat i rebut, les dades que s'han usat: fotografies i vídeos descarregats i/o enviats, la quantitat de missatges enviats i rebuts i quants estats s'han pujat i quants s'han vist.

Nota: La tasca d'avaluació de les accions *online*, creiem que hauria de comptar amb el suport i implicació del departament d'Informàtica de l'Ajuntament de Canovelles o d'un equip extern, per ser un entorn molt especialitzat.

Ajuntament: CANOVELLES

---

## F.2 / AVALUACIÓ D'ACCIONS OFFLINE DE COMUNICACIÓ:

**ENQUESTES DE SATISFACCIÓ:** Una de les millors eines per avaluar les accions físiques (*offline*) derivades dels resultats del Pla de Comunicació de SSB de Canovelles, és la de realització d'enquestes de satisfacció sobre cada acció. Comptem amb eines com *Google Forms* que ens permeten generar enquestes de forma fàcil i intuïtiva. El format enquesta, alhora, ens pot permetre anar més enllà de l'avaluació de la pròpia acció i preguntar altres qüestions relacionades amb els SSB, la interacció amb els usuaris o sobre campanyes o accions de comunicació concretes.

Proposem fer una enquesta concreta sobre les següents accions i durant el transcurs de les mateixes:

- **Jornades de formació d'àmbit intern.**
- **Esdeveniments, fires i jornades d'àmbit extern.**

**MONITORITZACIÓ DE LES DERIVACIONS (correctes i incorrectes):** Una de les accions encaminades a donar un servei més acurat als ciutadans de Canovelles, és la de la creació de fitxes amb infografies que emmarquin d'una forma fàcil les derivacions a SSB, perquè les utilitzin com a pauta els àmbits d'atenció ciutadana. Cal marcar un període d'avaluació, proposem de 6 mesos, a partir d'implantar la mesura i la formació d'acompanyament d'aquesta, per comparar l'augment o disminució tant de les derivacions correctes com de les incorrectes. Per a fer-ho, SSB de Canovelles, hauran de recollir aquesta dada en un formulari Excel mensual i comparar-ho amb les dades actuals.

**MONITORITZACIÓ SOBRE LA REPERCUSSIÓ D'ACCIONS DE COMUNICACIÓ CONCRETES:** Quan llancem una campanya, com per exemple la plantejada amb testimonis de casos d'èxit que parlaran de la seva experiència i d'una temàtica concreta resolta, haurem d'avaluar, si constatem un augment de casos atesos sobre els SSB tractats. Caldrà fer comparatives i avaluar possibles augments.

Proposem fer monitoritzar les següents accions i els 6 mesos posteriors al llançament de les mateixes:

- **Acció de comunicació amb testimonis d'usuaris (casos d'èxit).**

**Ajuntament: CANOVELLES**

- **Acció de comunicació amb notícies en clau de servei.**
- **Acció de comunicació amb píndoles audiovisuals o petites entrevistes a entitats del tercer sector.**

Ajuntament: CANOVELLES

# METODOLOGIA EMPRADA

**Ajuntament: CANOVELLES**

La prova pilot d'aplicació del Document Marc de Pla de Comunicació de Serveis Socials a la població de Canovelles, s'ha basat en una estructura de reunions entre els integrants dels equips de SSB i Comunicació de l'Ajuntament de Canovelles, els responsables del projecte de la Diputació de Barcelona i l'empresa contractada Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency.

De les diferents reunions estructurades per fases diferenciades a tractar en un Pla de Comunicació, s'han estret una sèrie de conclusions i s'han proposat una sèrie d'accions.

---

**Resum de la sessió 1: 20 de setembre de 2022**

**Inici (Kickoff)**

**Participants:**

**Diputació de Barcelona:** Judith Carmona

**Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency:** Carles A. Medina i David Martínez

**Ajuntament de Canovelles:** Yolanda Sánchez Bueno, Montserrat Coll i Anna Ansia

**Tasques:**

1.- Presentació

2.- Assignació d'interlocutors

3.- Definició de calendari de sessions.

4.- Recull d'informació, anàlisi, explicació i exposició de dubtes sobre la fase 1 de recollida i anàlisi:

4.1.- Dades del Municipi de Canovelles

(Dades del municipi, habitants, barris, equipaments, índex d'atur...)

4.2.- Persones usuàries de SSB de Canovelles

(Tipologia, sectors d'intervenció, problemàtiques...)

4.3.- Serveis de Socials del Municipi

(Cartera de serveis socials, tipologia d'intervencions, serveis més demandats...)

**Ajuntament: CANOVELLES**

4.4.- Informacions addicionals  
(Percentatge d'usuaris atesos, nivell de pro activitat...)

5.- Sol·licitud de documentació i informació per a completar aquesta fase.

---

**Resum de la sessió 2: 4 d'octubre 2022**

**Estructura de recollida i anàlisi**

**Participants:**

**Diputació de Barcelona:** Miquel Lafuente

**Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency:** Carles A. Medina i David Martínez

**Ajuntament de Canovelles:** Yolanda Sánchez Bueno, Montserrat Coll i Anna Ansia

**Tasques:**

1.- Repàs de la sessió 1.

2.- Presentació de conclusions de la sessió 1:

Expectatives del projecte i del pla de comunicació, anàlisi de la població, febleses, forteses...

3.- Recull de la informació sol·licitada a la sessió 1.

3.1.- Mapes de processos

3.2.- Prestacions d'urgència social

3.3.- Col·laboracions amb entitats del tercer sector

4.- Debat i *brainstorming* sobre els objectius de la sessió.

5.- Explicació, definició i sol·licitud d'informació per tal d'abordar el següent pas del pla de comunicació:

5.1.- Definició de públics

(*Stakeholders, targets...*)

5.2.- Definició d'objectius per a cada públic

(Què els hauríem de dir?)

**Ajuntament: CANOVELLES**

5.3.- Definició de prioritats

Definir accions a curt (les més urgents), accions a mig (que marcaran una línia estratègica comunicativa constant) i a llarg (que haurien d'incidir en un canvi de percepció generalitzat).

---

**Resum de la sessió 3: 18 d'octubre 2022**

**Definició d'objectius**

**Participants:**

**Diputació de Barcelona:** Miquel Lafuente

**Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency:** Carles A. Medina i David Martínez

**Ajuntament de Canovelles:** Yolanda Sánchez Bueno, Montserrat Coll i Anna Ansia

**Tasques:**

1.- Repàs i presentació de conclusions de la sessió 2 (Estructura de recollida i anàlisi)

2.- Presentació de proposta de definició de Públics  
Debat i *brainstorming*

3.- Presentació de proposta de definició d'Objectius  
Debat i *brainstorming*

4.- Presentació de proposta de definició de prioritats  
Debat i *brainstorming*

---

**Resum de la sessió 4: 8 de novembre 2022**

**Elaboració de brief**

**Participants:**

**Diputació de Barcelona:** Miquel Lafuente

**Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency:** Carles A. Medina i David Martínez

**Ajuntament de Canovelles:** Yolanda Sánchez Bueno, Montserrat Coll i Anna Ansia

**Ajuntament: CANOVELLES**

**Tasques:**

1.- Repàs i presentació dels temes tractats a la sessió anterior:

- 1.1.- Definició de Públics
- 1.2.- Definició d'Objectius
- 1.3.- Definició de prioritats

2.- Presentació de Valors diferencials

Debat i *brainstorming*

3.- Presentació de proposta de selecció de públics

Debat i *brainstorming*

4.- Presentació de proposta de *brief* i proposta d'accions

STAKEHOLDERS INTERNS

TARGET 1

TARGET 2

TARGET 3

Debat i *brainstorming*

---

**Resum de la sessió 5: 22 de novembre 2022**

**Com planificar i implementar**

**Participants:**

**Diputació de Barcelona:** Miquel Lafuente

**Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency:** Carles A. Medina i David Martínez

**Ajuntament de Canovelles:** Montserrat Coll, Isabel Puertas i Anna Ansia

**Tasques:**

1.- Repàs i presentació dels temes tractats a la sessió anterior:

- 1.1.- Valors diferencials
- 1.2.- Públics
- 1.3.- Brief

2.- Presentació de proposta de com planificar:

- 2.1- Canals de comunicació
-

**Ajuntament: CANOVELLES**

2.2.- Accions de comunicació externa (creació d'esquemes per a cada acció, indicant les tasques a realitzar, els objectius, els responsables i el marc temporal)

2.3.- Accions de comunicació interna (creació d'esquemes per a cada acció, indicant les tasques a realitzar, els objectius, els responsables i el marc temporal)

Debat i *brainstorming*

3.- Presentació de proposta de com implementar. Creació de documents d'exemple en forma de graella on indiquem de forma visual i clara, cada acció de comunicació, a quin públic objectiu (stakeholder) va adreçada, per quin canal s'ha de difondre, quan s'ha de dur a terme i qui l'ha de posar en pràctica.

Debat i *brainstorming*

---

**Resum de la sessió 6: 13 de desembre 2022**

**Com avaluar i tancament**

**Participants:**

**Diputació de Barcelona:** Miquel Lafuente

**Medina Vilalta & Partners Global Branding Agency:** Carles A. Medina i David Martínez

**Ajuntament de Canovelles:** Yolanda Sánchez Bueno, Montserrat Coll, Isabel Puertas i Anna Ansia

**Tasques:**

1.- Repàs i presentació dels temes tractats a la sessió anterior:

1.1.- Canals de comunicació

1.2.- Accions de comunicació externa

1.3.- Accions de comunicació interna

2.- Presentació de proposta de com avaluar:

2.1.- Avaluació d'accions de comunicació online

2.2.- Avaluació d'accions de comunicació *offline*

Debat i *brainstorming*

3.- Tancament i conclusions finals

Ajuntament: CANOVELLES

# CONCLUSIONS FINALS

### Ajuntament: CANOVELLES

L'objectiu principal, ha estat el de testar l'aplicació pràctica del Document Marc de Pla de Comunicació de Serveis Socials de la Província de Barcelona, en els SSB de l'Ajuntament de Canovelles.

La tasca duta a terme, que promou la Diputació de Barcelona, realitzada per l'equip extern de consultors en comunicació, Medina Vilalta & Partners, ha comptat amb l'impuls i la implicació l'equip de Serveis Socials de Canovelles i de la regidoria de qui depèn, i alhora, ha estat receptor de les accions resultants.

Els objectius cercats a la prova pilot d'aplicació del Document Marc de Pla de Comunicació de Serveis Socials de la Província de Barcelona als SSB de l'Ajuntament de Canovelles, queden emmarcats en el Pla d'actuació de mandat 2020 - 2023 i el Marc conceptual i línies estratègiques de l'Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social de la Diputació de Barcelona, els Objectius de desenvolupament sostenible i l'Agenda 2030, el Pla Estratègic de Serveis Socials de la Generalitat de Catalunya i la Llei de Serveis Socials de 2007 del Parlament de Catalunya.

El Document Marc de Pla de Comunicació de Serveis Socials de la Província de Barcelona, és una eina de gran potencialitat i de la que es poden beneficiar un percentatge molt elevat d'ajuntaments de la província de Barcelona, queda emmarcat en l'Agenda 2030, aprovada el 25 de setembre de 2015 per l'Assemblea General de Nacions Unides, agenda integral i multidimensional, referida a l'econòmica, la social i l'ambiental i d'aplicació universal, que es desplega mitjançant un sistema de 17 objectius de desenvolupament sostenible, a través dels quals es proposa abordar els grans reptes globals, des de la lluita contra la pobresa o el canvi climàtic fins a l'educació, la salut, la igualtat de gènere, la pau o les ciutats sostenibles.

En conseqüència, les accions derivades de la prova pilot d'aplicació del Document Marc de Pla de Comunicació de Serveis Socials a Canovelles, estan alineades amb l'agenda global dels ODS i contribueixen directament en la millora dels elements claus que treballen els Serveis Socials, com l'apoderament de les persones, la inclusió social o la resiliència.

Com a conclusió final, cal remarcar que s'han assolit els objectius de la prova pilot, abordant, en un primer estadi, una fase d'anàlisi que ha definit, de manera global, les fites a assolir i ha marcat l'estratègia, prioritats, objectius i els grups de persones destinatàries del pla de comunicació. Una vegada analitzada la situació, i més enllà dels objectius generals descrits d'un pla de comunicació de serveis socials, s'han definit els objectius de comunicació específics per als SSB locals, és a dir, què és el que volíem aconseguir amb l'elaboració del pla de comunicació per Canovelles.

**Ajuntament: CANOVELLES**

En un tercer estadi, després d'un estudi acurat de públics, valors diferencials, *briefs* per a cada àmbit i un estudi i valoració de les possibles accions derivades del pla de comunicació, hem configurat i dissenyat, un ventall d'accions d'aplicació real, que donen resposta als diferents objectius de comunicació dels SSB de l'Ajuntament de Canovelles. Concretament, 13 accions *online i offline*, organitzades per tasques i amb una proposta de cronograma possibilista d'aplicació.

Finalment, hem dotat al projecte d'eines de planificació i d'avaluació concretes, que ens permetran portar-les a terme en l'espai temporal definit i extreure dades del retorn de les accions i de l'assoliment dels objectius que comporten.

Ajuntament: CANOVELLES

---



Secció de Suport a la Praxi Professional dels Serveis Socials Bàsics Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics

Gerència de Serveis Socials

**Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social**

Desembre de 2022

[www.diba.cat](http://www.diba.cat)

---

Prova pilot del Pla de comunicació de serveis socials a l'Ajuntament de Canovelles  
elaborat per:

**medina vilalta & partners**

Global Branding Agency

[www.medinavilalta.com](http://www.medinavilalta.com)

---

Amb la col·laboració de la Secció de Suport a la Praxi Professional dels Serveis Socials Bàsics

---