

INFORME ANUAL 2025



Index

Introducció	2
Evolució de l'activitat	2
Perfil de les persones ateses	3
Distribució del lloc de residència de les persones ateses.....	3
Temàtiques de consulta més demandades	5
Canals d'atenció	5
Valoració de les persones joves usuàries.....	6
Conclusions	7
Reptes i línies de treball 2026	7

OFICINA JOVE DEL BAIX LLOBREGAT

Introducció

L'Oficina Jove del Baix Llobregat és un servei comarcal d'informació, orientació, assessorament i acompanyament adreçat a les persones joves d'entre 16 i 35 anys, que s'emmarca dins la **Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil (XNEJ)** com a servei especialitzat de segon nivell.

L'Oficina Jove ofereix suport i informació en els àmbits d'educació i formació, treball, habitatge, salut, sexualitat, benestar emocional i mobilitat internacional, així com en qualsevol altra temàtica d'interès per a les persones joves vinculada als processos d'emancipació i autonomia personal.

Així mateix, el servei desenvolupa una tasca continuada de **coordinació i treball en xarxa amb els Punts d'Informació Juvenil (PIJ) i els Serveis d'Informació, Orientació i Assessorament Juvenil (SIOAJ) municipals**, amb l'objectiu de facilitar derivacions, reforçar l'atenció especialitzada i garantir una cobertura equilibrada al conjunt del territori comarcal.

L'any 2025 ha estat marcat per **canvis organitzatius rellevants**, especialment pel fet que durant el darrer trimestre no s'ha disposat de personal tècnic de referència del servei. Aquesta circumstància ha tingut una incidència directa en el volum d'atencions registrades. Malgrat això, s'ha treballat per mantenir el seguiment de les consultes obertes i, a finals de desembre, s'ha informat les persones usuàries i els professionals i regidor/es de joventut de la comarca de la represa del servei amb una nova persona tècnica de referència.

Aquest informe recull una anàlisi de les atencions realitzades durant l'any 2025, la seva evolució, el perfil de les persones ateses i una valoració qualitativa del servei.

Evolució de l'activitat

Durant el 2025 s'han registrat un total de **122 consultes** a l'Oficina Jove del Baix Llobregat, distribuïdes mensualment de la manera següent:

2025	Canals			Total consultes
Mes	Presencial	Telefònic	Telemàtic (WhatsApp, correu-e...)	
Gener	2	3	11	16
Febrer	3	1	2	6
Març	0	12	7	19
Abril	0	0	4	4
Maig	1	8	2	11
Juny	4	6	1	11
Juliol	0	0	7	6
Agost	0	0	1	1
Setembre	0	0	8	8
Octubre	0	3	11	14
Novembre	1	4	6	11
Desembre	0	0	14	14
TOTAL	11	37	73	122

Taula 1. Dades extretes del Registre d'Informació Juvenil

Les dades mostren una activitat irregular al llarg de l'any, amb **pics d'atenció a l'inici d'any i en períodes previs a l'estiu**, coincidint amb la publicació d'ajuts d'habitatge, processos formatius i consultes vinculades a la mobilitat internacional.

La davallada d'atencions en alguns mesos, especialment durant el darrer trimestre, s'explica principalment pel **període sense persona tècnica de referència**, més que no pas per una disminució estructural de la demanda del servei.

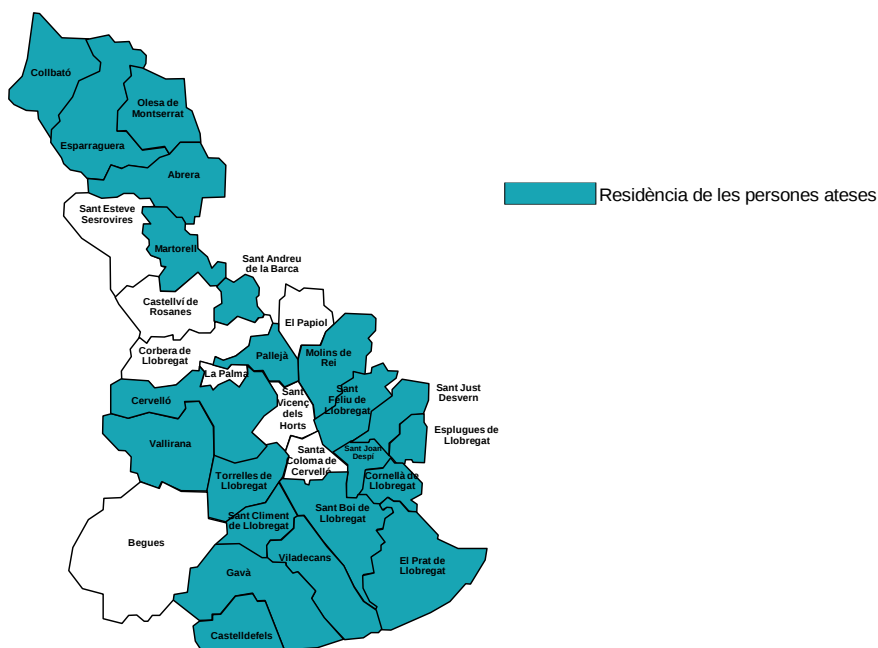
Perfil de les persones ateses

Al llarg d'aquest any 2025, l'activitat de l'Oficina Jove ha mostrat una certa estabilitat en relació al nombre de persones ateses i als canals d'atenció, amb un total de **122 consultes** de les quals, **78 són dones (63,93%) i 44 com a homes (36,07%)**. S'observa que les dones fan un ús més intensiu dels recursos d'assessorament, **fet que reforça el paper de l'Oficina Jove com a espai accessible, segur i de confiança**. Aquestes persones majoritàriament són d'entre **20 i 29 anys (54,10%)**, fet que indica una elevada demanda del servei per part de gent joves en etapa de transició cap a l'estabilització formativa, laboral i residencial.

El 42,50% de les persones joves que consulten tenen estan cursant estudis post-obligatoris, estudis obligatoris o universitaris. Mentre que el 57,50% tenen estudis obligatoris o post-obligatoris.

Distribució del lloc de residència de les consultes ateses

Les persones ateses resideixen majoritàriament en municipis del Baix Llobregat, amb una concentració més elevada a **Sant Boi de Llobregat**, seguit de **Sant Feliu de Llobregat**, **Sant Just Desvern** i **Sant Joan Despí**. Cal tenir en compte, però, que per **55 consultes no es disposa d'informació sobre el municipi de residència**, fet que limita la representativitat territorial de les dades i fa que la distribució mostrada sigui parcial.



Mapa1. Distribució residencial de les consultes ateses.

La següent taula 1 mostra la **distribució territorial de les persones ateses per l'Oficina Jove del Baix Llobregat durant el 2025**, indicant el nombre de consultes segons municipi de residència.

Municipi Residència	Número Usuaris	% Usuaris
Abrera	2	2,99%
Altres	2	2,99%
Castelldefels	3	4,48%
Cervelló	3	4,48%
Collbató	1	1,49%
Cornellà de Llobregat	4	5,97%
El Prat de Llobregat	3	4,48%
Esparreguera	4	5,97%
Esplugues de Llobregat	4	5,97%
Gavà	1	1,49%
Martorell	1	1,49%
Molins de Rei	4	5,97%
No Informat	55	
Olesa de Montserrat	1	1,49%
Pallejà	1	1,49%
Sant Andreu de la Barca	1	1,49%
Sant Boi de Llobregat	8	11,94%
Sant Climent de Llobregat	1	1,49%
Sant Feliu de Llobregat	6	8,96%
Sant Joan Despí	4	5,97%
Sant Just Desvern	6	8,96%
Sant Vicenç dels Horts	1	1,49%
Torrelles de Llobregat	1	1,49%
Vallirana	2	2,99%
Viladecans	3	4,48%
Total:	122	100,00%

Taula 1. Dades extretes del Registre d'Informació Juvenil

Aquesta distribució evidencia el paper de l'Oficina Jove com a **servei de referència comarcal**, amb una incidència significativa als municipis més poblats del Baix Llobregat, així com una cobertura territorial àmplia que arriba també a municipis mitjans i petits de la comarca. La presència de casos classificats com a "Altres" indica, a més, que el servei pot tenir un abast que supera puntualment l'àmbit estrictament comarcal.

Temàtiques de consulta més demandades

Tema	Número Usos Servei	% Usos
cohesioSocial	8	6,78%
cultura	1	0,85%
educacioIFormacio	14	11,86%
habitatge	57	48,31%
lleure	1	0,85%
Mobilitat,solidaritatIRelacionsInternacionals	12	10,17%
participacio	3	2,54%
salutIEsports	2	1,69%
tecnologiesInformacioComunicacio	3	2,54%
treball	16	13,56%
turisme	1	0,85%
Total:	118	100,00%

La **temàtica d'habitatge** concentra clarament la major part de les consultes ateses durant 2025 (**48,31%**), continuant la tendència creixent dels darrers anys. Aquestes consultes estan relacionades principalment amb ajuts i subvencions, requisits i tràmits, accés a recursos i orientació general en matèria d'emancipació residencial.

L'**educació i formació** i el **treball** constitueixen el segon gran bloc de demandes (**25,42%**), sovint vinculades itineraris formatius, canvis d'estudis, inserció laboral i millora de l'ocupabilitat.

Les consultes sobre **mobilitat internacional** mantenen una presència constant (**10,17%**), especialment associada a programes europeus i experiències a l'estranger.

La resta de temàtiques apareixen de manera més esporàdica, donant resposta a necessitats específiques o situacions personals concretes.

Canals d'atenció

Canal d'Atenció	Número Usuaris	% Usuaris	Número Consultes	% Consultes
Correu electrònic	43	35,25%	68	42,24%
Presencial OJ	11	9,02%	12	7,45%
Telefònic	37	30,33%	41	25,47%
Telemàtic asincrònic	29	23,77%	36	22,36%
Telemàtic sincrònic	2	1,64%	4	2,48%
Total	122	100,00%	161	100,00%

Durant el 2025, l'Oficina Jove del Baix Llobregat ha atès un total de **122** consultes, distribuïdes entre els diferents canals de la manera següent:

- El **7,45%** de les consultes han estat de manera **presencial**,
- El **30,33%** de les consultes han estat **telefòniques**,
- I el **60,66%** han estat en format telemàtic.

Aquestes dades mostren clarament que el **canal telemàtic és el més utilitzat**, representant més de la meitat de les consultes. Aquestes atencions de caràcter virtual, són moltes vegades consultes més concretes sobre tràmits, gestions sobre recursos i serveis.

El **canal telefònic** continua sent rellevant, principalment utilitzat per resoldre qüestions més concretes que requereixen de comunicació directa, però sense necessitat de desplaçament.

Les **consultes presencials**, tot i ser només un 7,45%, tenen un alt valor qualitat, ja que permeten establir un vincle més directe amb les persones joves. A més, aquestes sessions solen ser més àmplies i permeten atendre diverses temàtiques de manera simultània i establir relacions de confiança.

D'acord amb els criteris de qualitat de la XNEJ, es destaca que el servei ofereix **un nombre d'hores d'atenció directa (29 h) superior al mínim recomanat** (mínim recomanat 60% de la jornada -21 h), garantint una alta dedicació a l'atenció a persones joves.

Cal destacar també que **pràcticament la totalitat de consultes ateses per canal telefònic o presencial es reforcen posteriorment a través d'un correu electrònic amb el resum per escrit de la informació que s'ha ofert a la sessió**, per facilitar a la persona jove l'accés als recursos i la informació que s'hagin comentat i deixar constància de l'atenció realitzada, així com per quedar a disposició de la persona jove per si sorgeixen noves consultes. A més, es facilita el qüestionari de valoració de l'atenció rebuda.

Pel que fa a la **llengua de les consultes** realitzades, tot i una distribució força equilibrada, el català és lleugerament majoritari, representant aproximadament la meitat llarga de les consultes, mentre que el castellà manté una presència molt significativa en l'atenció de l'Oficina Jove. (Català: 63 consultes, Castellà: 59 consultes).

Valoració de les persones joves usuàries

Durant l'any 2025 s'han recollit un total d' **11** formularis de valoració de persones joves ateses per l'Oficina Jove del Baix Llobregat. Aquestes valoracions aporten una informació qualitativa i quantitativa sobre la percepció del servei, la qualitat de l'atenció rebuda i els canals d'accés a l'Oficina Jove.

Els resultats mostren un **nivell de satisfacció molt elevat** per part de les persones usuàries, en concret, en la valoració global de servei el 100% respon "Molt bona".

Pel que fa a la segona pregunta de valoració (atenció rebuda o aspectes específics del servei): 9 persones joves respon "Molt bona" i 2 "Bona".

Tot i que la mostra és limitada, les valoracions són consistents i alineades amb resultats d'anys anteriors.

El principal canal de coneixement del servei és l'entorn digital, seguit del treball en xarxa amb altres serveis juvenils. 7 persones joves indiquen que han conegut el servei a

través del web, un per xarxes socials, 1 per l'entorn proper i 2 pel Punt d'Informació Juvenil (PIJ) municipal.

Aquestes dades reforcen la importància de la presència digital de l'Oficina Jove i, alhora, posen en valor la coordinació amb els PIJ municipals com a canals clau de derivació i difusió del servei.

Les observacions obertes recollides a les enquestes destaquen de manera recurrent aspectes com: tracte proper i personalitzat, professionalitat i coneixement tècnic, acompanyament continuat i paciència en la resolució de dubtes i utilitat i qualitat de la informació facilitada.

Diversos comentaris fan una menció explícita i molt positiva a les professionals de l'Oficina Jove, destacant el seu compromís i implicació, amb expressions com *"m'ha ajudat durant anys"*, *"ha estat molt propera"*, *"una crack"* o *"informació de gran ajuda"*. Aquest reconeixement posa en relleu la importància del vincle de confiança que s'estableix entre el servei i les persones joves ateses.

Conclusions

Tot i registrar-se una lleugera disminució del volum de consultes respecte a l'any 2024 (explicable principalment pel període en què el servei no ha disposat de persona tècnica de referència), l'any 2025 ha servit per consolidar l'Oficina Jove del Baix Llobregat com un servei especialitzat i plenament reconegut dins l'àmbit comarcal i en el marc de la Xarxa Nacional d'Emancipació Juvenil. Lluny de comprometre la qualitat del servei, aquesta situació ha posat de manifest la solidesa del model d'atenció i la capacitat de resposta de l'Oficina Jove, que ha mantingut el seguiment de les persones joves ateses i la coordinació amb els agents del territori.

Al llarg de l'any, el servei ha reforçat el seu rol com a recurs especialitzat, amb una clara centralitat de les consultes vinculades a l'habitatge, àmbit que continua sent una de les principals necessitats en els processos d'emancipació juvenil. L'aposta per una atenció majoritàriament telemàtica ha permès garantir l'accessibilitat, la flexibilitat i l'eficiència del servei, adaptant-se als hàbits comunicatius de les persones joves i facilitant una resposta àgil i ajustada a les seves demandes.

El volum d'atencions registrat ha fet possible una intervenció més acurada i personalitzada, amb especial atenció al seguiment dels casos, al control de les derivacions i a la qualitat de la informació facilitada. Aquesta manera de treballar es veu clarament reflectida en l'elevat nivell de satisfacció expressat per les persones usuàries, que valoren molt positivament el tracte rebut, la professionalitat de l'equip i la utilitat de l'acompanyament ofert.

Finalment, cal destacar el manteniment i l'enfortiment del treball coordinat amb els serveis juvenils municipals del Baix Llobregat, un element clau per garantir la complementarietat, evitar duplicitats i assegurar una resposta coherent i integrada a les necessitats de les persones joves del territori. En conjunt, el 2025 reafirma l'Oficina Jove del Baix Llobregat com un servei de qualitat, alineat amb els criteris de la XNEJ i amb capacitat per continuar evolucionant i donant resposta als reptes de l'emancipació juvenil.

Reptes i línies de treball 2026

De cara al proper exercici, s'identifiquen els següents reptes:

1. Garantir l'estabilitat del servei i de l'equip tècnic.
2. Reforçar la visibilitat i l'accessibilitat del servei a tota la comarca.
3. Incrementar la recollida de valoracions de les persones usuàries.
4. Consolidar el paper de l'Oficina Jove en l'àmbit d'habitatge dins la XNEJ, potenciant la coordinació amb el servei d'habitatge del Consell Comarcal.
5. Explorar accions descentralitzades i noves formes d'atenció territorial.