

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE SALES D'ESTUDI DE BARCELONA, AMB MESURES DE
CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE**



Índex

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI	4
CLÀUSULA 3. POBLACIÓ DESTINATÀRIA	5
CLÀUSULA 4. CALENDARI I HORARI	5
4.1 Calendari d'obertura i tancament	5
4.2 Horaris	5
CLÀUSULA 5. PRESTACIONS A REALITZAR	7
5.1 Coordinació del servei de sales d'estudi	7
5.2 Promoció de la informació sobre serveis i recursos per a joves que hi ha exposats al maletí informatiu	8
5.3 Gestió de l'espai i la infraestructura per tal de garantir el funcionament de les sales d'estudi com a espais adequats per a la concentració i l'estudi en el calendari i horari establerts 9	
5.4 Avaluació i seguiment del servei	9
5.5 Control i manteniment de la qualitat i millora del servei	11
CLÀUSULA 6. PROFESSIONALS DEL SERVEI REQUERITS: PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.	11
6.1 Coordinació i supervisió de servei de sales d'estudi	12
6.1.1 Coordinació i supervisió general	12
6.1.1.1 Funcions	12
6.1.1.2 Perfil professional	13
6.1.2 Coordinació i supervisió de cap de setmana i suport a la coordinació del servei	13
6.1.2.1 Funcions	13
6.1.2.2 Perfil professional	14
6.2 Servei de monitors per a l'obertura i funcionament de les sales d'estudi	14
6.2.1 Hores de dedicació	14
6.2.2 Perfil professional	15
6.2.3 Funcions	15
CLÀUSULA 7. PLA D'ACOLLIDA ALS PROFESSIONALS	16
CLÀUSULA 8. NECESSITATS DE RECURSOS MATERIALS I TÈCNICS	17
CLÀUSULA 9. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL SERVEI	17
CLÀUSULA 10. FINALITZACIÓ DEL SERVEI DEL PRESENT CONTRACTE	19
ANNEX 1: INVENTARI	21



CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte el Servei de Sales d'Estudi de la ciutat de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

Les sales d'estudi estan ubicades i donaran servei en biblioteques de la Xarxa de Biblioteques de Barcelona, com espais adequats per a la concentració i l'estudi. Excepcionalment es podran ubicar en equipaments municipals, si es valora necessari pel Departament de Joventut i/o el Consorci de Biblioteques i/o el Districte on estiguin ubicades.

Les ubicacions de les sales d'estudi seran les descrites a continuació, tot i que, es revisarà a inici de contracte i podrà modificar-se durant tota la duració del contracte, en funció de les necessitats pròpies del servei, circumstàncies no previstes (per exemple obres) i/o valoracions del Departament de Joventut, del Consorci de Biblioteques o del Districte on estiguin ubicades.

Ubicació Sales d'Estudi Permanents:

Districte de l'Eixample

- **Sala d'estudi Eixample.**

Biblioteca Agustí Centelles, Carrer del Comte d'Urgell, 145

Districte de Gràcia

- **Sala d'estudi Gràcia.**

Biblioteca Jaume Fuster, Plaça Lesseps 20.

Districte de Sant Andreu

- **Sala d'estudi Sant Andreu.**

Biblioteca Ignasi Iglesias – Can Fabra, Carrer del Segre, 24.

Ubicació Sales d'estudi Puntuals:

Districte Ciutat Vella

- **Sala d'estudi Ciutat Vella.**

Ubicada temporalment al Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ), al Carrer de Sant Oleguer, 6-8, a l'espera de poder-la reubicar en biblioteca.

Districte de Sants- Montjuïc

- **Sala d'estudi Sants- Montjuïc.**

Biblioteca Vapor Vell, Passatge del Vapor Vell, s/n.

Districte de Les Corts

- **Sala d'estudi Les Corts.**

Biblioteca Montserrat Abelló, Carrer dels Comtes de Bell-Lloc, 192.



Districte de Sarrià-Sant Gervasi

- **Sala d'estudi Sarrià-Sant Gervasi.**

Biblioteca Sant Gervasi – Joan Maragall, Carrer Sant Gervasi de Cassoles, 85 (Jardins de Vil·la Florida).

Districte d'Horta Guinardó

- **Sala d'estudi Horta.**

Biblioteca Guinardó – Mercè Rodoreda, Carrer de les Camèlies, 76-80.

Districte de Nou Barris

- **Sala d'estudi Nou Barris.**

Biblioteca Nou Barris – Aurora Díaz Plaja, Plaça Major de Nou Barris 2.

Districte Sant Martí

- **Sala d'estudi Sant Martí**

Biblioteca Poblenou – Manuel Arranz, Carrer del Joncar, 35

Ubicació Sales d'Estudi en cap de setmana:

Districte de Sants- Montjuïc

- **Sala d'estudi Sants- Montjuïc.**

Biblioteca Vapor Vell, Passatge del Vapor Vell, s/n.

Districte de l'Eixample

- **Sala d'estudi Eixample.**

Biblioteca Agustí Centelles, Carrer del Comte d'Urgell, 145

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS DEL SERVEI

Amb la prestació d'aquest servei es volen assolir dos objectius:

L'objectiu principal del servei de sales d'estudi és oferir un espai d'estudi principalment als i les joves estudiants, ampliant l'horari de la biblioteca quan aquesta tanca. I un objectiu complementari, fomentar el coneixement dels serveis i els recursos que s'ofereixen a la ciutat a la població juvenil.

Tenint en compte aquests objectius, l'empresa contractista haurà de:

- **Oferir un espai d'estudi**

La contractista ha d'adequar els espais amb els mitjans personals i materials necessaris per prestar el servei de sales d'estudi. La finalitat és oferir als i les joves estudiants uns espais adequats de concentració i estudi, que donin resposta a les seves necessitats, complementant i oferint suport durant tot l'any, i oferint un servei extraordinari de cap de setmana previ a les proves d'accés a la universitat (en endavant, PAU).



- **Facilitar informació dels serveis i recursos juvenils a les persones joves**

Cada sala d'estudi disposa d'un maletí informatiu (semblant a un expositor) en el que s'exposa informació d'interès per als joves. La contractista ha de fer promoció del maletí i posar a l'abast dels i de les joves la informació sobre els recursos, activitats i serveis juvenils de la ciutat de Barcelona, que es troba en aquest maletí.

CLÀUSULA 3. POBLACIÓ DESTINATÀRIA

La població destinatària principal del servei de sales d'estudi és la juvenil. Per aquest motiu, l'empresa contractista haurà de:

- Adaptar la sala d'estudi a persones joves estudiants.
- Promoure que la població destinatària usuària de les sales d'estudi sigui majoritàriament jove, fent especial incidència en edats de **transicions estudiantils** (de l'ensenyament obligatori a post-obligatori, de batxillerat a universitat, primers cursos de cicle formatius,...). Tenint en compte que, les sales són d'accés lliure, universal i gratuït.

Tenint en compte l'anterior, l'empresa contractista haurà d'enfocar i adaptar la comunicació tant a nivell físic (cartells o fulletons) com a nivell digital, a la població juvenil, amb un llenguatge i unes imatges que connectin i resultin atractives a aquest sector de població, sempre comptant amb l'aprovació prèvia de la responsable del contracte

CLÀUSULA 4. CALENDARI I HORARI

L'empresa contractista haurà de prestar el servei tenint en compte el calendari d'obertura i horaris descrit a continuació.

4.1 Calendari d'obertura i tancament

Les diferents modalitats d'obertura de les sales d'estudi prestaran el seu servei tot l'any tenint en compte que no faran obertura:

- el mes d'agost
- els dies festius
- les vigílies de del 5 de gener, 23 de juny, 23 de setembre, 31 d'octubre, 24 de desembre i 31 de desembre.

4.2 Horaris

Les sales d'estudi es conformen en tres tipus diferenciats, en funció dels horaris i calendari que ofereix el servei. L'empresa contractista haurà de prestar el servei de les diferents modalitats tenint en compte els següent:



- **Les 10 Sales d'estudi de districte:**

Oferiran servei de dilluns a dijous, de 20h o 20.30 h fins les 23.30 o 00.00h (segons l'horari de tancament de la biblioteca). Per tant, aquestes sales d'estudi ampliaran el servei de sala d'estudi diürn que ofereixen les biblioteques, des del seu tancament en 3 hores i 30 minuts.

- **2 Sales d'estudi de cap de setmana:**

Cada sala haurà d'oferir 9 hores de servei en cap de setmana (dissabte i diumenge), ampliant l'horari de la biblioteca.

Les franges d'obertura de la sala d'estudi es determinaran tenint en compte, l'horari d'obertura i tancament de les biblioteques, així:

- En l'horari d'obertura d'hivern de les biblioteques (del 25 de setembre fins el 23 de juny), les franges d'obertura de les sales d'estudi s'establirà en l'horari de diumenge entre les 10h i les 20h. Mantenint les sales d'estudi obertes els diumenges que tanquen les biblioteques.
- En l'horari d'obertura d'estiu de les biblioteques (del 24 de juny fins al 26 de setembre), s'establiran les franges d'obertura en l'horari de dissabte de 16h a 20h i diumenge de 10h a 14h. Mantenint les sales d'estudi obertes els dissabtes per la tarda i els diumenges al matí quan tanquen les biblioteques.

- **10 Sales d'estudi el cap de setmana previ a les PAU:**

Oferiran un servei d'obertura extraordinària el cap de setmana previ a les PAU, a les 10 sales d'estudi de cada districte, ampliant l'horari d'obertura de les biblioteques el dissabte i el diumenge.

L'empresa contractista haurà d'organitzar l'obertura tenint en compte el següent:

- Per a la prestació d'aquest servei, la contractista haurà de proveir de com a mínim 2 monitors/es per sala.
- Donada la complexitat que comporta l'obertura de les sales d'estudi en el cap de setmana previ a les PAU, pels diferents horaris i condicions de les biblioteques on es troben ubicades, s'ha estimat un mínim de 330 hores anuals de servei de monitoratge.
- La contractista juntament amb la responsable del contracte, haurà de distribuir aquestes 330 hores durant el tancament de les biblioteques on estan ubicades les diferents sales d'estudi, el dissabte i el diumenge entre les 10h i les 00h, podent realitzar tancament entre les 14h i les 16h. Amb excepció de la sala d'estudi de Ciutat Vella, ubicada en equipament, en que l'horari d'obertura s'establirà el dissabte i diumenge de 10h a 14h i de 16h a 20h.

Per la prestació d'aquest servei es requereix servei extraordinari de monitoratge per donar cobertura a l'obertura extraordinària que s'efectuarà a les sales de Barcelona.



Els horaris d'ampliació en l'horari d'obertura del cap de setmana previ a les PAU, podran modificar-se i/o reestructurar-se en funció de les necessitats pròpies del servei, circumstàncies no previstes i de context i/o altres valoracions, sempre mantenint les hores indicades anteriorment. Així mateix, qualsevol canvi d'horari haurà de ser aprovat pel responsable del contracte.

CLÀUSULA 5. PRESTACIONS A REALITZAR

L'empresa contractista proporcionarà els mitjans tècnics i humans necessaris per a l'execució del servei, tenint en compte les següents tasques i funcions:

5.1 Coordinació del servei de sales d'estudi

L'empresa contractista haurà de:

- Determinar un/a coordinador/a que serà persona responsable i referent de la interlocució del servei amb el responsable municipal referent del contracte.
- Organitzar el servei de monitoratge, assegurant l'obertura de les sales d'estudi amb dos monitors en els dies i horaris indicats a la clàusula 4.
- Coordinar i dirigir el servei de monitoratge de les sales d'estudi. Supervisar el servei i vetllar per el seu òptim funcionament.
- Comunicar al Departament de Joventut, al Consorci de Biblioteques i a la direcció de la biblioteca qualsevol incidència en el desenvolupament del servei. La persona responsable del contracte facilitarà a la contractista els correus electrònics i els números de telèfon on comunicar la incidència.
- Coordinar i assegurar la presa de dades necessària dels indicadors de gestió que es detallen a la clàusula 5.4.
- Col·laborar i participar en activitats o accions puntuals organitzades pel Departament de Joventut en representació del servei de sales d'estudi.
- Gestionar el personal i la seva substitució per tal d'assegurar l'obertura i el funcionament del servei.
- Realitzar la gestió, el seguiment, manteniment tècnic i supervisió del **mapa interactiu del servei de Sales d'Estudi**.

El mapa interactiu és una eina digital, que ofereix informació en temps real als usuaris, de l'obertura de la sala, així com de la disponibilitat de places a cada una de les sales d'estudi en temps real. El mapa interactiu es troba a la pàgina web de Joventut de l'Ajuntament de Barcelona:

<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/sales-destudi>

L'empresa contractista serà responsable del seu manteniment, així com, els canvis tècnics necessaris per funcionar i allotjar-se en la futura web de joventut.

Així mateix, en la realització del servei de sales diaris, haurà d'actualitzar-ho en temps real (actualització cada 15 minuts). La informació haurà d'estar actualitzada en tot



moment, tot i que es produeixin canvis o ajustos a la pàgina web de Joventut.

- Mantenir reunions de coordinació i de seguiment del servei amb el referent municipal del contracte. Es mantindran coordinacions mensuals entre la persona coordinadora de les sales d'estudi i el Departament de Joventut, que convocarà el Departament de Joventut i la contractista aixecarà acta.
- Mantenir un mínim de 3 reunions de coordinació a l'any amb la direcció de la biblioteca.
- Mantenir reunions de coordinació per cada sala d'estudi amb el Districte, Biblioteca i Departament de Joventut, com a mínim un cop l'any, que convocarà el Departament de Joventut i la coordinadora de l'empresa contractista aixecarà acta.
- La prestació del servei de sales d'estudi haurà de tenir en compte el Pla Jove 2023 – 2030 <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/pla-dadolescencia-i-joventut-de-barcelona-2023-2030>

5.2 Promoció de la informació sobre serveis i recursos per a joves que hi ha exposats al maletí informatiu

L'empresa contractista haurà de:

- Posar a l'abast de la població juvenil usuària de la sala d'estudi informació i orientació bàsica sobre els serveis i recursos de Barcelona per a joves, utilitzant com a mitjà el maletí informatiu descrit a les clàusules 2 i 8 del present plec.
- Recollir material informatiu sobre els serveis i recursos per a joves que hi ha a la ciutat i al districte on s'ubica cada sala, especialment d'aquells que són de titularitat municipal i d'aquells que són propers en l'abast territorial.
- Actualitzar el contingut del maletí informatiu disponible a cada sala amb el material informatiu anteriorment especificat. Així com, assegurar-ne el manteniment i la renovació si s'escau. El contingut del maletí serà consensuat amb la responsable del contracte.
- Fer una promoció activa del contingut del maletí informatiu. La persona coordinadora del servei juntament amb els monitors de sala, farà una planificació d'accions concretes de difusió, adreçant-se als joves a l'entrada o sortida de la sala, recordant que tenen a la seva disposició informació sobre diversos àmbits que poden ser del seu interès, per tal que els joves s'interessin i, en el seu cas, els monitors atendran les consultes que realitzin i derivaran segons les necessitats.
- Portar un registre i control de consultes.
- Coordinar-se amb els serveis d'informació Juvenil (Joves de Barcelona) per assegurar l'actualització de la informació que haurà de contenir el maletí, recollint la informació d'interès pels joves, tant a nivell de butlletins com en paper. El Departament de Joventut facilitarà el contacte de Joves de Barcelona.



5.3 Gestió de l'espai i la infraestructura per tal de garantir el funcionament de les sales d'estudi com a espais adequats per a la concentració i l'estudi en el calendari i horari establerts

L'empresa contractista haurà de:

- Realitzar l'obertura, si s'escau, i el tancament de la sala.
- Fer el muntatge i desmuntatge de l'espai utilitzat per a la prestació del servei (col·locació de taules, cadires, catenàries o altres elements necessaris de senyalització, etc.), en aquells casos que sigui necessari.
- Mantenir i promoure la cura dels espais habilitats per a la sala d'estudi.
- Connectar l'alarma de seguretat al tancar la sala.
- Garantir l'ordre i ambient de treball a la sala d'estudi.
- Ordenar l'espai i mobiliari a l'inici i finalització del servei, si fos necessari.
- Gestionar i comunicar qualsevol incidència produïda.
- Comunicar, segons els circuits establerts amb el Departament de Joventut, les queixes i/o suggeriments del servei. Caldrà que comprovin que es complimenta el full de queixes, facilitat pel Departament de Joventut i el mateix dia s'haurà d'enviar escanejat al Departament de Joventut.
- Introduir diàriament i segons la temporalització establerta les dades d'ocupació al mapa interactiu del servei (esmenat a la clàusula 5.1). S'hauran d'actualitzar les dades cada interval de 15 minuts durant l'obertura de la sala.

5.4 Avaluació i seguiment del servei

L'empresa contractista haurà de:

- Elaborar i facilitar a partir de les dades d'usuaris de les diferents sales els indicadors d'ús de les sales d'estudi.
Facilitar mensualment (no més tard del dia 5 del mes següent) els indicadors d'ús i ocupació del servei al Departament de Joventut, així com, al Consorci de Biblioteques com a agent col·laborador en la prestació del servei.
En el cas del cap de setmana d'obertura previ a les proves PAU, es facilitaran els indicadors la setmana després de l'obertura, màxim el divendres següent.
- Elaborar una infografia mensual de cada sala a partir dels indicadors recollits que ofereixi una imatge de l'ús i ocupació de la sala d'estudi global així com reflectint els usos per dies, franges horàries, etc. Incloent un apartat on es reculli incidències, suggeriments o valoracions sobre el funcionament. Aquesta infografia es farà arribar al Departament de Joventut. Així mateix, la coordinació enviarà aquesta informació als referents indicats pel Departament de Joventut del Consorci de Biblioteques, el Districte on estigui ubicada la sala, així com la Direcció de la Biblioteca o equipament on presti el servei. Aquesta infografia s'haurà de lliurar dintre de la primera quinzena del mes següent al que fa referència.



- Elaborar i presentar un informe pel període previ a exàmens de novembre a gener, on es recullen els indicadors d'ús i ocupació, gestió i activitat del servei de sales d'estudi. L'informe s'haurà de lliurar abans de l'últim dia de febrer.
Elaborar i presentar un informe pel període previ a exàmens d'abril a juny, on es recullen els indicadors d'ús i ocupació, gestió i activitat del servei de sales d'estudi. L'informe s'haurà de lliurar abans de l'últim dia de juliol.
- Elaborar i presentar un informe per l'obertura extraordinària el cap de setmana previ a les PAU. L'informe s'haurà de lliurar quinze dies després de l'obertura.
- Elaborar i presentar la memòria anual al Departament de Joventut que haurà de:
 - Recollir els indicadors de gestió i activitat del servei de sales d'estudi durant tot l'any. Fer un anàlisi comparatiu tenint en compte els períodes d'obertura previs a exàmens (novembre, desembre i gener/abril, maig i juny) i l'obertura del cap de setmana previ a les PAU.
 - Mostrar una visió més detallada de cada sala, del servei prestat, ús i funcionament
 - Mostrar una comparativa entre districtes en els períodes d'obertura previ a exàmens de novembre a gener, en el període d'obertura previ a exàmens d'abril a juny i en el període d'obertura de cap de setmana previ a les PAU. Combinant la valoració amb indicadors quantitatius (dades d'ús i ocupació per mesos, dies, franges horàries...) així com indicadors qualitius que ens mostrin el funcionament la sala, qualitat del servei, incidència, perfil de les persones usuàries, valoració i propostes d'aquestes, etc.
 - Els indicadors mínims que hauran de ser recollits, s'hauran de donar per cada sala d'estudi per separat i també de forma acumulada:
 - Persones usuàries diferents pel període considerat.
 - Acumulat de persones diferents al llarg de l'any.
 - Ocupació (% d'ocupació en relació a la màxima ocupació possible).
 - Ocupació per franja horària (% d'ocupació en relació a la màximaocupació possible).
 - Usos
 - Valoració qualitativa del funcionament del servei per sala
 - Valoració qualitativa del funcionament del servei global
 - Perfil de les persones usuàries (gènere, edat, estudis,...)
 - Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei.
 - S'haurà de fer a una mostra representativa dels assistents al servei de les sales d'estudi.
 - Recollir el perfil de les persones usuàries del servei tenint en compte lesdiferents sales i les franges horàries.

Aquests indicadors podran modificar-se o variar. Es concretaran a l'inici del contracte i seguiran les directius establertes pel Departament



de Joventut, d'acord amb el Pla Jove 2022-2030.

Aquest informe s'entregarà no més tard del 15 de febrer de l'any següent al període de prestació i/o abans de la finalització del contracte. A la finalització del contracte serà lliurat conjuntament amb l'última factura.

Un cop revisada i amb el vist-i-plau del Departament de Joventut, la coordinació del Servei ho haurà de fer arribar als referents del Consorci de Biblioteques, Districtes i a la direcció de la biblioteca o equipament.

5.5 Control i manteniment de la qualitat i millora del servei

L'empresa contractista haurà de:

- Elaborar, realitzar, fer el buidatge i anàlisi de dues enquestes anuals que hauran de respondre un mínim de 300 usuaris cada cop. Aquestes enquestes tenen la funció de recollir dades sobre els usuaris de sales d'estudi que ajudin a conèixer el perfil de qui està fent ús del servei, així com el seu grau de satisfacció i valoració del servei. Aquestes enquestes s'hauran de realitzar tenint en compte les diferents sales d'estudi, períodes d'obertura i horaris que s'ofereixen, de forma que la mostra d'usuaris que la contestin haurà de ser equilibrada en relació a les diferents sales d'estudi i horari oferts.
- El calendari de realització de les enquestes així com el contingut d'aquestes es concretaran conjuntament amb el Departament de Joventut, partint de que hauran de realitzar-se coincidint amb els mesos de major afluència per ser previs a exàmens.
Les enquestes es realitzaran en dos períodes: en el període de novembre a gener i en el període d'abril a juny, que també inclourà les enquestes del cap de setmana previ a les PAU. Els resultats i anàlisi de les enquestes es recolliran en un informe a lliurar a la responsable del contracte, que s'inclourà dins la memòria anual del servei.
- L'empresa contractista haurà de portar un registre de suggeriments, propostes i queixes, seguint el protocol establert que s'indicarà a l'inici del contracte. Fer-ne propostes de millora en relació a aquestes i elevar-ho al Departament de joventut trimestralment.

CLÀUSULA 6. PROFESSIONALS DEL SERVEI REQUERITS: PERFILS PROFESSIONALS I FUNCIONS.

L'empresa contractista proporcionarà els mitjans humans necessaris per a l'execució del projecte. A continuació es descriuen els serveis professionals que es requereixen, les funcions a realitzar en cada cas.



6.1 Coordinació i supervisió de servei de sales d'estudi

Els serveis de coordinació estaran ubicats a les instal·lacions de l'empresa contractista.

- **1 coordinador/a del servei i supervisió general de les sales d'estudi**, que haurà d'estar localitzable i disponible per atendre les consultes ordinàries que pugui realitzar el Departament de Joventut de dilluns a divendres, i atendre les incidències que es puguin produir durant l'horari de prestació del servei de sales d'estudi.
- **1 coordinador/a de caps de setmana i suport a la coordinació general**, que haurà de realitzar un mínim de 9 hores en dissabte i diumenge en l'horari d'obertura del servei de sales en cap de setmana.

6.1.1 Coordinació i supervisió general

6.1.1.1 Funcions

- Coordinació i supervisió general
- Garantir l'obertura i funcionament correcte del servei de sales d'estudi en horari d'entre setmana i en horari de cap de setmana.
- Dirigir, coordinar i supervisar el servei de sales d'estudi, els professionals d'aquest servei, i accions que es derivin del servei i els sistemes d'avaluació establerts.
- Assegurar l'obertura del servei gestionant les substitucions dels professionals quan sigui necessari.
- Vetllar pel correcte comportament del personal que desenvolupa les tasques objecte del contracte
- Participar, com a responsable del servei, als diferents espais de seguiment del servei.
- Elaborar i presentar a l'Ajuntament de Barcelona els indicadors, informes i documents recollits en aquest plec.
- Garantir l'actualització, i manteniment i dinamització de les xarxes socials, de la pàgina web de referència i del mapa interactiu del servei (clàusula 9). La informació haurà d'estar actualitzada en tot moment, tot i que es produeixin canvis o ajustos a la pàgina web de Joventut.
- Donar coneixement de forma immediata al Departament de Joventut de qualsevol incidència que alteri el funcionament del servei i vetllar per la resolució de les mateixes.
- Coordinar i elaborar els diferents informes que estan indicats al punt 5.4: un informe per l'obertura de novembre a gener, un informe per l'obertura d'abril a juny, un informe per l'obertura extraordinària el cap de setmana previ a les PAU i la memòria anual del servei.
- Supervisar que el mapa interactiu funcioni correctament i que els monitor/es complimentin correctament les dades d'ocupació cada 15 minuts. La informació haurà d'estar actualitzada en tot moment, tot i que es produeixin canvis o ajustos a la pàgina web de Joventut.



- Supervisar els maletins informatius de cadascuna de les sales i vetllar pel seu correcte funcionament i la seva actualització. Gestionar la recopilació i recepció del material informatiu de serveis i recursos per a joves d'abast de ciutat i territori, posant-se en contacte amb serveis i equipaments de Joventut, Educació, Habitatge, Ocupació i d'altres que puguin ser d'interès per als joves (el contingut del maletí serà consensuat amb el Departament de Joventut).
- Planificar amb els monitors de sala accions concretes de difusió del maletí, adreçant-se als joves a l'entrada o sortida de la sala, recordant que tenen a la seva disposició informació sobre diversos àmbits que poden ser del seu interès i, en el seu cas, atenent les consultes que realitzin i derivant segons les necessitats
- Planificar i impulsar un pla de difusió de les sales d'estudi, a diferents tipus de centres d'educació post-obligatòria, centres de formació d'adults, escoles oficials d'idiomes, universitats, equipaments i serveis juvenils, per donar a conèixer el servei. Especialment a les sales d'estudi a on hi hagi una menor ocupació.

6.1.1.2 Perfil professional

El perfil professional mínim que es requereix per l'execució del servei serà:

- Llicenciatura, diplomatura o grau universitari i experiència mínima de dos anys en direcció i/o coordinació d'equips.
- Haurà de disposar de formació addicional relacionada amb l'atenció al públic, educació en el lleure, animació sociocultural i/o biblioteques.
- Experiència de treball en equip, mínima de 2 anys.
- Haurà de disposar d'experiència en el manteniment, actualització i dinamització de xarxes socials, així com de manteniment i actualització de pàgines web (*community manager*) d'una durada mínima de 2 anys.
- Nivell C1 de català, i castellà parlat i escrit.

6.1.2 Coordinació i supervisió de cap de setmana i suport a la coordinació del servei

6.1.2.1 Funcions

- Garantir l'obertura i el funcionament correcte de les sales d'estudi de cap de setmana.
- Oferirà suport en la coordinació de les sales, així com gestionar l'obertura dels caps de setmana.
- Responsable de les sales d'estudi en horari de caps de setmana.
- Dirigir, coordinar i supervisar el servei de sales d'estudi de caps de setmana i, els professionals d'aquest servei.
- Elaborar i presentar a l'Ajuntament de Barcelona els indicadors, informes i documents en relació a l'obertura de les sales en horari de cap de setmana.
- Vetllar per a la correcta realització de les funcions del personal de sales d'estudi en horari de caps de setmana.



- Donar coneixement de forma immediata a coordinació tècnica del servei i al Departament de Joventut de qualsevol incidència que alteri el funcionament del servei i vetllar per la resolució de les mateixes.
- Supervisar que el mapa interactiu funcioni correctament i que els monitor.

6.1.2.2 Perfil professional

El perfil professional mínim que es requereix per l'execució del servei serà:

- Llicenciatura, diplomatura o grau universitari.
- Experiència amb l'atenció al públic, educació en el lleure, animació sociocultural i/o biblioteques.
- Experiència de treball en equip.
- Nivell C1 de català, i castellà parlat i escrit.

6.2 Servei de monitors per a l'obertura i funcionament de les sales d'estudi

L'empresa contractista haurà de:

- Comptar amb un servei de monitors per a la correcta prestació del servei de sales d'estudi, assegurant un **mínim de dos/dues monitors/es** per a l'obertura de cada sala d'estudi, que realitzaran les seves tasques i funcions de **forma simultània en l'horari d'obertura (clàusula 4)**.

El servei de monitors haurà d'anar identificat amb un distintiu, amb l'objectiu que els joves estudiants puguin identificar les persones referents del servei i dirigir-se a elles per a que atenguin les seves necessitats i/o demandes.

Aquesta identificació haurà de ser visible pels usuaris, seguir la imatge gràfica identificativa del servei, haurà de deixar clar que es tracta d'un servei de titularitat municipal i haurà de ser homogènia a totes les 10 sales d'estudi.

Haurà contenir el nom del professional, el nom del servei i la identificació de la titularitat municipal, seguint la [Normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona](#).

L'empresa contractista haurà de presentar el disseny del distintiu per tal de que sigui validat, en un termini de quinze dies des de la formalització del contracte.

6.2.1 Hores de dedicació

El servei de monitoratge ha de cobrir l'horari d'obertura de la sala, més el temps de preparació i recollida de la sala, que s'estima en 30 minuts (15 minuts per la preparació de l'obertura i 15 minuts per al tancament), tenint en compte l'obligació de garantir 2 monitors/es a cada sala d'estudi.



6.2.2 Perfil professional

El servei de monitoratge:

- Haurà de disposar d'experiència de les tasques d'atenció al públic, educació en el lleure, animació sociocultural i/o biblioteques.
- Haurà de disposar de coneixements informàtics de word, excel, i tractament d'imatges i textos.
- Nivell C1 de català, i castellà parlat i escrit. informàtica.

És recomanable que les edats de les persones que exerceixen les tasques de monitor de sala no sobrepassin els 35 anys ja que per les funcions assignades a aquestes figures es considera que han poder connectar des de l'experiència professional i personal amb les necessitats de les persones usuàries, que són en la seva totalitat d'aquesta edat, per garantir l'adequació dels serveis oferts a les seves necessitats i demandes.

6.2.3 Funcions

- Responsable d'una sala d'estudi.
- Obrir, si s'escau, i tancar l'equipament.
- Vetllar per la conservació de l'ordre i les condicions idònies de la sala.
- Ordenar, muntar i desmuntar i disposar adequadament el mobiliari per a la correcta execució del contracte.
- Connectar l'alarma de seguretat, si s'escau.
- Gestionar i comunicar immediatament qualsevol incidència produïda, elevant-la al director/a de l'equipament i coordinador/a de les sales.
- Informar sobre serveis i recursos per a joves a la ciutat i, en concret, de la informació recollida al maletí informatiu (veure clàusula 5.2).
- Els monitors i monitores del servei hauran de vetllar perquè la informació del maletí informatiu estigui actualitzada i vigent i si en manca, ho transmetran al servei de coordinació perquè gestioni la recopilació i recepció de material a totes les sales permanents.
- Atendre les consultes de les persones usuàries.
- Procurar la complementació per part dels usuaris del qüestionari de satisfacció del servei i fer el buidatge pertinent.
- Portar un registre del nombre d'usuaris i controlar les entrades i sortides.
- Fer el recompte de persones usuàries per hores i introduir les dades d'ocupació al mapa interactiu segons la temporalitat que estableixi el Departament de Joventut. Actualment es fa cada 15 minuts.
- Portar el registre i control de consultes, suggeriments i propostes.
- Presentar mensualment els indicadors d'ús i ocupació de la sala al coordinador/a de les sales
- Elaborar les valoracions qualitatives i quantitatives de la sala d'estudi i presentar-les



al coordinador/a de les sales.

- Participar a l'espai de seguiment del servei.
- Vetllar i gestionar el normal funcionament dels subministraments de l'equipament; així com tenir cura de la neteja durant l'horari d'obertura del servei.

CLÀUSULA 7. PLA D'ACOLLIDA ALS PROFESSIONALS

Els professionals del serveis de Sales d'Estudi han de posar a l'abast del jove la informació necessària del serveis i recursos juvenils de la ciutat. Per tal de poder facilitar aquesta informació cal que tinguin una mínima formació del catàleg de serveis per a joves disponible.

La contractista haurà dur a terme un pla d'acollida a tots el professionals del servei i prèviament haurà de consensuar i presentar el contingut de la formació al Departament de Joventut i expedir un certificat d'aprofitament als professionals.

El pla d'acollida haurà de ser d'una durada mínima de 4h i el seu contingut mínim haurà de ser:

- Presentació del Departament de Joventut i organigrama.
- Serveis i projectes del Departament de Joventut.
- Breu presentació del Pla d'adolescència i Joventut.
- Tipologia de serveis i recursos de joventut de la ciutat de Barcelona.

Aquesta formació s'impartirà quan el professional s'incorpori o, com a màxim, en el termini d'un mes des de la seva incorporació.

La contractista facilitarà una còpia i/o un llistat amb els certificats d'aprofitament expedits als nous professionals que s'incorporin, com a màxim en el termini d'un mes des de la seva incorporació.



CLÀUSULA 8. NECESSITATS DE RECURSOS MATERIALS I TÈCNICS

Totes les sales d'estudi hauran de disposar d'un roll-up. Actualment hi ha 10 *roll-ups*, un per sala (annex 1 del PPT). La seva reposició o manteniment, si s'escau, aniran a càrrec de la contractista.

L'empresa contractista facilitarà per a cada sala d'estudi, d'una tauleta o ordinador. Aquestes hauran de disposar de dades per la connexió a internet que permeti complimentar les dades d'ocupació al mapa interactiu del servei cada 15 minuts, accedir al correu electrònic i a programes del *pack Office*. Actualment el servei compta amb 10 tauletes i 10 ordinadors portàtils.

El servei de coordinació general i també el servei de coordinació de cap de setmana, disposaran d'un telèfon mòbil amb veu i dades.

Les 10 sales d'estudi disposen d'un maletí informatiu per a recollir i mostrar els materials informatius de serveis i recursos per a joves d'abast de ciutat i de territori. La reposició dels material informatius així com, el manteniment i la renovació del maletí si s'escau serà a càrrec de l'empresa adjudicatària. El contingut del maletí serà consensuat amb el Departament de Joventut.

Els *roll-ups*, les tauletes i/o ordinadors i els maletins informatius es deixaran diàriament a la sala d'estudi, tancats amb clau a un lloc exclusiu que designarà la direcció de l'equipament.

L'empresa contractista es farà càrrec del manteniment i reposició de tot el material del servei descrit a l'annex 1 del PPT, en el cas de que es faci malbé, pèrdua, o robatori. Tot el material serà retornat a l'Ajuntament al finalitzar el contracte que regula el present plec.

CLÀUSULA 9. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista haurà de:

- Facilitar la informació actualitzada del servei periòdicament i vetllar perquè l'apartat de sales d'estudi de la web de Joventut (gestionada per un altre operador) contingui la informació correcta. La informació haurà d'estar actualitzada en tot moment, tot i que es produeixin canvis o ajustos a la pàgina web de Joventut.
- Actualitzar la informació del servei a la Guia BCN, traspasant al Departament de Projectes i Gestió de la informació de la direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i al Departament de Comunicació la informació actualitzada.
- Seguiment i actualització de la informació relativa al servei de Sales d'Estudi a altres webs o canals (webs i xarxes socials de Joves de Barcelona i de les de Biblioteques, o d'altres que puguin ser d'interès).
- Fer propostes per a l'optimització de la comunicació virtual seguint les indicacions dels Departament de Joventut.



- Realitzar el disseny, l'edició, la producció i la distribució dels materials gràfics (cartells, díptics, baners, punts de llibre, *roll-ups*, banderoles...) del servei amb l'objectiu de fer difusió d'aquest. Tots els productes comunicatius hauran de seguir la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona:

<https://ajuntament.barcelona.cat/normativagrafica/>)

Els nous dissenys de sales d'estudi hauran de ser validats prèviament pel Departament de Joventut. Els terminis i calendari per difusió de les campanyes s'haurà d'acordar a principi de contracte, subjecte a canvis per idoneïtat de calendarització de campanyes i suports comunicatius disponibles per part del departaments de Comunicació i Joventut.

Els productes de comunicació i difusió o materials utilitzats hauran d'estar marcats amb l'etiqueta ecològica o altres distintius de qualitat ambiental equivalents, queprovinguin d'un procés de reciclatge o reutilització, i que siguin reciclables.

- Definir i implementar un pla de difusió que inclogui dues campanyes anuals de difusió del servei de sales d'estudi coincidint amb l'època d'exàmens (novembre, desembre i gener/abril, maig i juny) que comptarà com a mínim amb:
 - El disseny (si s'escau actualització del mateix o de la informació compresa en els materials), edició i producció de cartells, punts de llibre i productes per difondre el servei a través de webs i xarxes socials, com *banners* de diverses mides i en 2 idiomes (català i castellà).
 - Planificar i impulsar un pla de difusió anual de les sales d'estudi, a diferents tipus de centres d'educació post-obligatòria, escoles oficials d'idiomes i espais joves, per donar a conèixer el servei, contactant i realitzant sessions informatives presencials amb els caps d'estudis i/o professorat per a que coneguin el servei de sales d'estudi i la seva oferta. Especialment a les sales d'estudi a on hi hagi una menor ocupació. La campanya de difusió estarà dirigida a la població jove, fent especial incidència en edats de transicions estudiantils (de l'ensenyament obligatori, a post-obligatori, de batxillerat a universitat, primers cursos de cicle formatius,..) Es realitzaran aquestes sessions informatives a un mínim de 5 centres educatius d'educació post-obligatòria (batxillerat i post-obligatoris).
 - La producció de dos vídeos de difusió del servei similar al darrer existent: <https://www.youtube.com/watch?v=w5GRMxW8qLQ>, a través dels canals disponibles per l'Ajuntament i coincidint amb l'època d'exàmens (novembre, desembre i gener/abril, maig i juny).

Així mateix, animacions per a xarxes socials, incloent-hi el format vertical d'*stories* d'Instagram. Aquesta campanya s'elaborarà seguint les indicacions del Departament de Joventut i:



- S'haurà de realitzar un mínim d'edició, producció i distribució de 400 cartells a enviar com a mínim a 200 punts de distribució per campanya. S'elaborarà un llistat de distribució que serà validat pel responsable del contracte. Aquest llistat tindrà en compte equipaments municipals per a joves, centres de secundària d'educació post-obligatòria, universitats, escoles d'adults, escoles oficials d'idiomes, etc.
- L'empresa contractista haurà de dirigir la campanya de difusió a la població jove, fent especial incidència en edats de transicions estudiantils (de l'ensenyament obligatori, a post-obligatori, de batxillerat a universitat, primers cursos de cicle formatius, ...)

Tots els materials hauran de ser comunicats i consensuats prèviament amb el Departament de Joventut i hauran de seguir la normativa gràfica de l'Ajuntament de Barcelona.

- També es faran totes les comunicacions de notícies, actualitzacions i canvis en els servei, horaris, etc. per mantenir actualitzades la pàgina web de Joventut, les xarxes socials del servei i la Guia de Barcelona, seguint les indicacions dels departaments de Joventut i de Comunicació.
- Mantenir els *roll-ups* existents en les diferents sales d'estudi, assegurant que sempre disposin d'un en condicions òptimes, substituint-los quan sigui necessari.
- L'empresa contractista realitzarà la gestió, el seguiment, el manteniment tècnic del mapa interactiu del servei, (veure clàusula 5.1), així com, l'actualització del programari, si s'escau (tenint en compte els canvis en el web de Joventut).
- Així mateix, en horari de funcionament del servei de sales, s'haurà d'actualitzar la informació en el mapa interactiu, cada 15 minuts. La informació haurà d'estar actualitzada en tot moment, tot i que es produeixin canvis o ajustos a la pàgina web de Joventut.

CLÀUSULA 10. FINALITZACIÓ DEL SERVEI DEL PRESENT CONTRACTE

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'Ajuntament establirà que es faci el traspàs del servei, i durant els 15 dies anteriors a la seva finalització, la persona responsable del contracte, controlarà el bon estat del material relacionat a l'annex 1 i el traspàs de la gestió del mapa interactiu del servei, així com l'establert al punt 9 d'aquest plec relatiu a la comunicació i difusió del servei.



El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col.laborant i cooperant en la transició de la prestació i, així mateix, durant aquest període transitori de traspàs, garantirà la cobertura del servei amb total qualitat pels usuaris/àries, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

Cristina Montes Sanz
Tècnica del Departament de Joventut

Vist i plau
Pilar Pascual Calvo
Cap del Departament de Joventut



ANNEX 1: INVENTARI

INVENTARI SALES D'ESTUDI			
Descripció	Unitats	Ubicació	Observacions
Tauletes	10	1 dispositiu a cada sala	
Carregador tauleta	10	1 a cada sala	
Funda tauleta	10	1 a cada sala	
Teclat tauleta	10	1 dispositiu a cada sala	
Portàtil	10	1 dispositiu a cada sala	
Carregador portàtil	10	1 a cada sala	
Roll-up	10	1 a cada sala	
Maletins	10	1 maletí a cada sala	
Peanyes de ferro (catenàries)	11	2 Sala d'estudi Agustí Centelles 2 Sala d'estudi Can Fabra 2 Sala d'estudi Jaume Fuster 3 Sala d'estudi Vapor Vell	
Altres			