



SRSmenorca

SANDRA PONS GOMILA

TREBALL FI DE GRAU

Tutora: VIRGINA FERRER

Grau d'Educació Social

Universitat de Barcelona

Curs 2012-2013

TFG 2012-2013

Estudiant

Cognoms	PONS GOMILA	
Nom	SANDRA	
Autoavaluació (sobre 10)	9	

Marcar amb una creu en cas d'autoritzar l'ús del seu TFG amb finalitats docents:

☒	Autoritzo a ser servit el meu TFG amb finalitats docents, fent-lo públic als alumnes de Educació Social de la Universitat de Barcelona
-------------------------------------	--

Data i signatura:

5 de Juny de 2013



Tutor

Nom i cognoms (Tutor)		
Puntuació Mentor (sobre 10)		
Puntuació Tutor (sobre 10)		

Data i signatura

Tribunal

Nom i cognoms (Membre 1)		
Nom i cognoms (Membre 2)		
Puntuació Tribunal (sobre 10):		
Proposta de matrícula d'honor		

Data i signatura

(Afegir comentaris si cal al dors)

AGRAÏMENTS

A la meva família per donar-me la oportunitat de recórrer aquest camí i viure aquesta experiència. Pel seu recolzament i suport al llarg d'aquests quatre anys i per compartir inquietuds, incerteses, pors, i també alegries. Per mostrar-me sempre que tot esforç té la seva recompensa. Especialment a la meva germana Marta, per oferir-me sempre el seu temps i ajuda, per aportant-me llum en moments d'obscuritat i fer aquest camí una mica més planer.

A la Mercè, la Blanca, la Marga, la Maria Coll per tots els moments compartits i el vostre suport, especialment, al llarg d'aquest any. A la Maria Carreres, per la seva ajuda incondicional i, fer de l'estadística quelcom més proper.

A la Paula Marquès i la Júlia Martí per la ajuda mútua que ens hem brindat al llarg d'aquest camí.

A les companyes del taller-seminari per compartir dubtes, incerteses, pors i també les satisfaccions de veure els resultats de la feina ben feta. Per compartir coneixement i experiències que ens han fet créixer.

A la tutora Virgínia Ferrer per la seva tutorització, recolzament, consells i ajuda al llarg de tot el curs.

A la Elena Testar pel seu recolzament durant aquests darrers mesos.

Al Consell Insular de Menorca pel conveni signat, especialment a la Cristina Fernández i la mentora Núria Marquet per la seva implicació i col·laboració i, per dedicar-me part del seu valuós temps.

A la Vanessa Soria i a les professores de la Universitat del País Basc, Begoña Bilbao, Karmele Perez, Estibáliz Fernández i Pilar Ruiz per les seves aportacions i devolucions des d'una mirada externa en el taller seminari.

A tots els professionals que han col·laborat facilitant-me la informació sol·licitada.

ÍNDEX

I. Resum	5
II. Presentació	8
III. Marc conceptual i contextual	10

PRIMERA PART : Estudi grau de coneixement dels serveis

socioeducatius de la població menorquina	15
1. Introducció	16
2. Hipòtesis i objectius	17
3. Metodologia	19
3.1. Disseny de l'estudi	19
3.2. Població objecte d'estudi	19
3.3. Mostra escollida	19
3.4 Instruments de mesura	20
3.5 Recollida de dades	21
3.6 Anàlisi de dades	21
4. Resultats	23
4.1 Anàlisi descriptiva	23
4.1.1. Variables sociodemogràfiques	23
4.1.2 Coneixement i ús de serveis i recursos socioeducatius	25
4.2 Anàlisi bivariada	30
4.2.1 Validació de la hipòtesi 1	30
4.2.2 Validació de la hipòtesi 2	36
5. Conclusions	41
6. Recursos i pressupost	43

SEGONA PART : Proposta de la guia en format web	45
1. Descripció de la guia en format web	46
1.1. A qui va dirigit	47
2. Objectius	47
3. Metodologia de recollida d'informació	48
3.1. Instrument de recollida de la informació	49
4. Proposta del web	50
4.1. Competència en la xarxa Competència	50
4.2. Creació i Disseny del web	50
5. Recursos i pressupost	53
IV. Ètica del treball	55
V . Línies de futur	55
VI. Referències bibliogràfiques	56

ANNEXES

Annex 1. Qüestionari pilot

Annex 2. Qüestionari final

Annex 3. Taules χ^2 amb un nivell de significació del 5%

Annex 4. Taula de mitjanes per mínims quadrats.
Variable resposta: grau de coneixement.

Annex 5. Taula de mitjanes per mínims quadrats.
Variable resposta: ús d'Internet.

Annex 6. Instruments de recollida d'informació

Annex 7. Informació recollida dels serveis i recursos socioeducatius de l'illa

INDEX DE TAULES

Taula 1. Altres fonts d'informació per conèixer l'existència d'algun servei/recurs socioeducatiu del municipi (n). n= 20	27
Taula 2. Grau de coneixement d'alguns recursos i serveis (%).	27
Taula 3. Principals causes del grau de coneixement reflectit en els gràfics 18 i 19.	29
Taula 4. Taula ANOVA de la primera hipòtesi.	31
Taula 5. Taules de comparacions múltiples del factor edat. Primera hipòtesi	33
Taula 6. Taules de comparacions múltiples del factor nivell d'estudis. Primera hipòtesi	34
Taula 7. Taula ANOVA de la segona hipòtesi.	37
Taula 8. Taules de comparacions múltiples del factor edat. Segona hipòtesi.	38
Taula 9. Taules de comparacions múltiples del factor nivell d'estudis. Segona hipòtesi.	39

INDEX DE GRÀFICS

Gràfic 1. Distribució segons el sexe (%).	23
Gràfic 2. Distribució per grups d'edat (%).	23
Gràfic 3. Nivell d'estudis (%).	24
Gràfic 4. Nivell econòmic (%).	24
Gràfic 5. Distribució del nivell econòmic per grups. (%)	24
Gràfic 6. Ús d'internet com a principal font d'informació (%).	25
Gràfic 7. Coneixement de la ubicació de la oficina de serveis socials del seu municipi (%).	25
Gràfic 8. Ha acudit alguna vegada a la oficina de Serveis Socials (%).	25
Gràfic 9. Coneixement d'algun servei/recurs socioeducatiu del seu municipi (%).	26
Gràfic 10. Font d'informació de la existència d'algun servei/ recurs socioeducatiu del municipi (%).	26
Gràfic 11. Via de coneixement dels serveis (%).	28
Gràfic 12. Autovaloració del grau de coneixement dels serveis socioeducatius de l'illa (%).	28
Gràfic 13. Valoració del grau de coneixement del seu entorn dels serveis socioeducatius de l'illa (%).	29
Gràfic 14. Utilitat d'una pàgina web on es reculli la cartera de serveis socials i els serveis socioeducatius existents. (%)	29
Gràfic 15. Visualització de la relació entre els nivells de sexe i la variable resposta (grau de coneixement).	32
Gràfic 16. Visualització de la relació entre els nivells d'edat i la variable resposta (grau de coneixement).	33
Gràfic 17. Visualització de la relació entre els nivells d'estudis i la variable resposta (grau de coneixement).	35

I. RESUM I PARAULES CLAU

Paraules claus: Grau coneixement dels Serveis i Recursos Socioeducatius, Internet, Serveis i Recursos Socioeducatius Menorca, Serveis Socials Menorca, Cartera serveis socials Illes Balears.

Els destinataris dels serveis socials tenen “Dret a rebre informació suficient i verídica en termes comprensibles, sobre les prestacions i recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit”¹.

Tenint en compte la igualtat d'oportunitats que hauria de garantir una societat del benestar, en els serveis socials aquesta s'hauria de traduir en una igualtat d'oportunitats no tan sols per accedir al sistema de serveis socials, sinó també a l'accés a la informació.

Tal i com indica la llei, cal contemplar al ciutadà com un subjecte actiu i, per tant hi ha que informar-lo de les prioritats i recursos que des de les administracions públiques s'ofereixen. La informació, doncs, ha de ser entesa com un mecanisme que faciliti l'accés de qualsevol ciutadà als serveis que la societat disposa. Així mateix, aquesta informació ha d'anar dirigida a tota la societat.

Actualment, Internet constitueix una gran font d'informació ja que les dades presentades per l' Institut Nacional d'Estadística (INE) mostren que el 80,6 % de les persones d'entre 16 i 65 anys han accedit alguna vegada a Internet, les quals el 79,5 % afirma que han accedit a Internet almenys un cop durant els darrers tres mesos i, el 70,9% afirma accedir-hi almenys cinc cops per setmana.

És per això que el treball presentat té per objectiu, per una banda, conèixer la informació que rep la població menorquina sobre els serveis i recursos socioeducatius així com quina és la principal font d'informació. I per altra, proposar una guia en format web per tal de garantir el dret a rebre informació dels ciutadans.

¹ Llei 4/2009, d'11 de Juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009.

A partir d'un estudi realitzat, s'han validat dues hipòtesis inicialment plantejades: 1) La població menorquina d'entre 16 i 65 anys té una baix coneixement dels serveis i recursos socioeducatius existents a l'illa. 2) La principal font d'informació de la població és Internet.

A més, a partir de les dades extretes podem veure quins factors sociodemogràfics influeixen en les variables respostes. Així doncs, els resultats i les conclusions extretes fonamenten i donen validesa a la proposta de la guia en format web.

D'aquesta manera, a la segona part del treball, és presenta una proposta de guia en format web per tal de recollir els serveis i recursos socioeducatius existents a l'illa i, que aquesta informació arribi a tota la població.

Keywords: Level of knowledge and socio-educational services, Internet, Services and Resources socio-educational Menorca, Social Services Menorca, Balearic Social Services portfolio.

Abstract

The users of the social services have "Right to receive sufficient and truthful information in compressible terms, about provisions and resources available and about necessary requirements to have access to services, and also about other resources of social protection and the competences of the public administrations in this field"².

Given equal opportunities that should guarantee a welfare society, social services should be equal for everyone, not only gaining access to social services, but also to information.

As the law says, the citizen should be seen as an active subject, and therefore it has to be informed of the priorities and resources offered at the public administrations. Information has to be understood as a mechanism that ensures any citizen to access the services that society has. Information, then, has to be directed to all society.

² Llei 4/2009, d'11 de Juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009. Article 5

Nowadays, Internet has become a great source of information. The data from the National Institute of Statistics show that 80,6% of people between 16 and 65 years old has surfed the internet sometime, from which the 79,5% confirms that they have surfed Internet once in the last 3 months, and the 70,9% confirms they do it at least 5 times per week.

That's why the essay has as target, to know the information that people from Menorca receive about socio-educational services and resources, as which is the main resource of information. And also, to propose a guide on Internet, to guarantee the right of citizen to receive information.

Based on a study, it has been validated two hypothesis initially proposed: 1) People of Menorca between 16 and 65 years old have low knowledge of socio-educational services and resources existing in the island. 2) The main resource of information for population is Internet. From data extracted we can see which social-demographic factors affect the answers. Therefore, the results and conclusions extracted validate the proposal of the guide on the Internet.

This way, the second part of the essay presents a proposal of a guide on the Internet to collect social-educative services and resources existing in the island and assure that this information reaches all population.

II. PRESENTACIÓ

El següent treball presentat és la proposta de treball de fi de grau, requisit indispensable per obtenir la titulació de Grau en Educació Social a la Universitat de Barcelona i, introduït recentment amb la reforma promoguda pel pla Bolonya.

El fet d'haver cursat el grau en Educació Social a la Comunitat Autònoma de Catalunya m'ha permès conèixer, entre molts altres conceptes i habilitats, el Sistema Català de Serveis Socials vigent actualment així com la Llei 12/2007 de serveis socials i la cartera de serveis socials. Ara, situada ja a les portes del món laboral com a graduada en educació social, és quan sorgeixen un cúmul d'inquietuds i incerteses i, entre les quals el desconeixement dels serveis socials i recursos socioeducatius de les Illes Balears, concretament l'Illa de Menorca, de la qual som originària.

Davant aquesta inquietud per conèixer una mica més quins són els serveis i recursos socioeducatius que s'ofereixen a l'illa, vaig començar una recerca a través d'Internet per tal de conèixer quines eren les meves possibilitats i oportunitats laborals a l'illa. Després de consultar diferents pàgines web com la del Consell Insular de Menorca i ajuntaments dels municipis, em vaig adonar de que la informació era escassa, insuficient i poc precisa i que molta gent del meu entorn també desconeixia aquesta tipologia de serveis. Va ser llavors, quan va sorgir la primera idea de realitzar una guia en què es recollissin tots aquests serveis i recursos socioeducatius que actualment s'oferien a la població menorquina. Així doncs, neix la idea crear el web SRSmenorca per tal de recollir tots aquests serveis i recursos i que la informació arribés de manera ràpida i senzilla a tota la població.

No obstant, per tal de valorar el grau d'idoneïtat, utilitat i el valor afegit que la creació de la guia en format web tindria en la població menorquina, s'ha realitzat prèviament un estudi quantitatiu mitjançant un qüestionari per tal de validar les hipòtesis inicialment plantejades a partir de la observació i la reflexió d'una realitat. Les dues hipòtesis plantejades són: 1) La població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys té un baix coneixement dels serveis/recursos socioeducatius existents a l'illa. 2) La principal font d'informació de la població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys és Internet.

Així doncs, s'ha estructurat el següent treball en dues parts:

Una primera part on es desenvolupa l'estudi realitzat per tal de rebutjar o validar les dues hipòtesis plantejades, reflectint la metodologia utilitzada, la recollida i l'anàlisi de dades. I, finalment, les conclusions extretes a partir de l'estudi que fonamentaran i aportaran un valor afegit a la creació de la guia de serveis i recursos en format web.

A la segona part i, un cop analitzades les dades i extretes les conclusions, es presenta i descriu la guia en format web dels serveis i recursos socioeducatius així com la informació d'aquests serveis i recursos fins ara recollida.

III.MARC CONCEPTUAL I CONTEXTUAL

Els serveis socials: dret d'accés i dret a la informació

En les societats actuals, la política social és un dels pilars fonamentals de l'anomenat Estat del Benestar. Tot i que aquest model a hores d'ara s'està qüestionant la seva viabilitat és de gran importància ja que té com a objectiu final reduir les desigualtats socials i millorar les condicions de vida de la població, fent efectiu així els drets de la ciutadania i es fomenta la cohesió i el progrés social.

Una societat socialment cohesionada depèn, en gran mesura, de la igualtat d'oportunitats de la població. I un dels instruments que permet això són els serveis socials, que tenen per objectiu "afavorir l'autonomia de les persones, per millorar les condicions de vida, per eliminar situacions d'injustícia social i per afavorir la inclusió social"³.

Tenint en compte la igualtat d'oportunitats que hauria de garantir una societat del benestar, en els serveis socials aquesta s'hauria de traduir en una igualtat d'oportunitats no tan sols per accedir al sistema de serveis socials, sinó també a l'accés a la informació.

Així, les persones destinatàries dels serveis socials⁴ tenen dret a "accedir al sistema de serveis socials, en condicions d'igualtat, sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altre condició personal o social"⁵.

És per això que tot destinatari dels serveis socials té "Dret a rebre informació suficient i verídica en termes comprensibles, sobre les prestacions i recursos disponibles i sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social i sobre les competències de les administracions públiques en aquest àmbit.

³ Llei 4/2009, d'11 de Juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009.

⁴ Llei 4/2009, d'11 de Juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009. Article 5

⁵ Llei 4/2009, d'11 de Juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009. Article 7a

Per fer-ho efectiu, s'ha de disposar de les ajudes i el suport necessari per comprendre la informació que els hi sigui donada si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua, si tenen alguna discapacitat o per altre raons que ho justifiquin⁶.

Tal i com indica la llei, cal contemplar al ciutadà com un subjecte actiu i, per tant hi ha que informar-lo de les prioritats i recursos que des de les administracions públiques s'ofereixen. La informació, doncs, ha de ser entesa com un mecanisme que faciliti l'accés de qualsevol ciutadà als serveis que la societat disposa. Així mateix, aquesta informació ha d'anar dirigida a tota la societat.

Alguns estudis han analitzat quin és el grau de coneixement i d'ús dels Serveis Socials d'Atenció Primària amb diferents resultats. Tot i que aquests estudis estan realitzats al municipi de Madrid i al País Basc, poden donar algunes dades interessants.

En el cas del País Basc, utilitzarem l'"Estadística de Demanda de Servicios Sociales" del 2006 i del 2010. Les dades referents al coneixement dels serveis socials a l'enquesta del 2006, destaca que el 57,3% de les llars enquestades coneixien la seva existència. D'aquests, un 80,4% coneixien amb exactitud a on es trobava l'oficina corresponent de serveis socials. Així, mentre que el 57,3% coneixia les funcions dels SSAP, només el 46,1% sabia on es trobava l'oficina que li corresponia.

Pel que fa a l'accés als SSAP, el 20% de llars havien acudit als SSAP en alguna ocasió i el 74,4% hi havia acudit en alguna ocasió o des dels últims 3 anys, front el 15% que ho han fet en els últims 3 anys. A la mateixa enquesta de l'any 2010, augmenta en gairebé 3 punts (17,9%) el nombre de llars basques que afirmen haver acudit als serveis socials en els 3 darrers anys.

Aquesta enquesta del 2006 també realitza un perfil general de les persones usuàries dels SSAP. Així, el perfil seria d'una dona, menor de 34 anys i major de 75, originària d'altres països, amb una família amb problemes molt greus per a la cobertura de les seves necessitats.

⁶ Llei Llei 4/2009, d'11 de Juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89 de 18 de juny de 2009. Article 7b

Els resultats obtinguts el 2010, identifiquen les dones també com el perfil majoritari en l'ús dels serveis socials. Es detecta però, un augment considerable de demanda en les llars de persones majores de 55 anys, tot i que la pujada més intensa és la de les llars de persones de 75 anys, passant d'una demanda del 17,5 al 26%, sent aquest el col·lectiu amb un ús més elevat dels serveis socials. Les persones de nacionalitat estrangera continuen tenint una demanda més elevada (58,8%) , que la població nacional (16%).

Pel que fa als motius d'accés, en el 2010 es continua associant l'accés als serveis socials amb la precarietat econòmica, especialment en situacions de màxima gravetat.

De l'estudi realitzat al municipi de Madrid⁷, tot i que es va elaborar el 1996, podem destacar els resultats principals, tot i que amb el temps hauran patit canvis rellevants. Pel que fa al grau de coneixement de la població, el 82,2% dels enquestats van afirmar que coneixien l'existència d'ajudes en casos de necessitat social i un 78,8% coneixia en què consisteixen els Serveis Socials. Quan es pregunta sobre el coneixement de l'oficina corresponent de serveis socials, només un 38,2% els coneixia.

Referent a l'accés a la informació, un 60,2% havien rebut informació alguna vegada. Tot i que aquesta xifra és elevada, també ho és el 39,8% que va afirmar que no havien rebut cap informació sobre els serveis socials. Respecte a la quantitat de la informació rebuda, el 86,4% dels enquestats van considerar que era escassa, front un 12% que pensava que era suficient. Els principals canals des d'on la gent rep informació són la televisió (57%), a través de familiars, amics i coneguts (52,2%).

⁷ Cabezas Alcon, E., Vieito Fernandez, B., Aznar Blanes, B. *Estudio sobre el conocimiento que tiene la población del municipio de Madrid acerca de los Servicios Sociales*. En: *Intervención psicosocial*, 1996; Vol. 5, nº 14.

Internet com a principal eina d'informació i difusió

L'Institut Nacional d'Estadística (INE) afirma que el 67,9% de les llars espanyoles tenen accés a la xarxa⁸, existint així 9,9 milions d'habitatges familiars que tenen accés a Internet. D'aquestes persones amb accés a Internet, el 86'1%, durant els últims tres mesos, han accedit a Internet per buscar informació sobre bens i serveis⁹.

Parlant de les Illes Balears, el tant per cent de persones que tenen accés a Internet és considerablement més alt que la mitjana espanyola, ja que el 80,6 % de les persones d'entre 16 i 65 anys han accedit alguna vegada a Internet, les quals el 79,5 % afirma que han accedit a Internet almenys un cop durant els darrers tres mesos i, el 70,9% afirma accedir-hi almenys cinc cops per setmana. Així mateix també ho recull l'Institut Balear d'Estudis Socials Avançats (IBES) quan afirma que Internet és més utilitzat diàriament (54%) a Balears que no pas la resta de l'Estat (46%).

D'aquestes 79,5% persones d'entre 16 i 65 anys que almenys han accedit a Internet un cop durant els tres mesos, el 49,8 % han obtingut informació de les pàgines web de les administracions.

A L'Enquesta Balear de Mitjans del setembre de 2012, de l'IBES, es donen algunes dades actualitzades de l'ús d'Internet. Així, el 67,8% d'homes enquestats utilitzen Internet, front el 50% en el cas de les dones. Pel que fa a l'edat, el 87% de persones entre 17 i 30 anys utilitzen Internet, seguit de la franja d'edat entre els 31 i 45 anys, amb un 77,4%. Les edats amb un ús menor d'Internet és a partir dels 65 anys, on només el 13% d'aquest col·lectiu usa Internet. Pel que fa a l'ús d'Internet per illes, Menorca es situa al capdavant, amb un 64%, 5 punts per sobre d'Eivissa, que es situaria en segon lloc (58,8%).

D'aquesta manera, és fonamental tenir present el dret que tenen els ciutadans a la accessibilitat de la informació i per l'altre, Internet com una gran font d'informació.

⁸ Instituto Nacional de Estadística. *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares*. Madrid: INE, 2012

⁹ Ídem.

PRIMERA PART

Estudi Grau de coneixement del
serveis/recursos socioeducatius
de la població menorquina

1. INTRODUCCIÓ

En aquesta primera part del projecte, es presenta l'estudi realitzat per a analitzar el grau de coneixement dels serveis i recursos socioeducatius de la població menorquina.

La finalitat d'aquesta estudi és justificar la necessitat de crear nous mitjans per afavorir i potenciar l'accés a la informació de la població. En aquest cas concret, es vol crear una guia en format web on es reculli la cartera de serveis i recursos socioeducatius disponibles.

Per tal que el web tingui una utilitat real i, doni una resposta eficient i adequada a les necessitats de la població menorquina, és indispensable realitzar un diagnòstic per tal que els resultats obtinguts ens permetin acceptar o rebutjar les hipòtesis sobre les quals es fonamentarà la realització d'aquest web i a les quals pretén donar resposta la creació d'aquest.

Serà través de les enquestes realitzades que podrem veure si aquesta informació arriba a tota la població o bé tan sols a aquells ciutadans que consideren que ho necessiten, acceptant o rebutjant així les dues hipòtesis plantejades inicialment. D'aquesta manera, també podrem comprovar si la informació està dividida en sectors en funció de les necessitats de cadascú o bé si els ciutadans perceben que aquesta informació és necessària per a garantir un major estat de benestar. Descobrint així, el grau de coneixença que té la població menorquina dels serveis i recursos socioeducatius.

2. OBJECTIUS I HIPÒTESIS

2.1. OBJECTIUS

Objectius generals:

- Mostrar el grau de coneixement que té la població menorquina en relació als serveis i recursos socioeducatius de l'illa.
- Mostrar la principal font d'informació de la població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys.

Objectius específics:

- Conèixer els mitjans a través dels quals arriba la informació sobre els serveis i recursos socioeducatius a la població menorquina.

2.2. HIPÒTESIS

El projecte parteix de dues hipòtesis plantejades a partir de la observació i la reflexió de la realitat. Les dues hipòtesis plantejades i, les quals donaran, o no, fonamentació i validesa a la creació de la pàgina web SRSmenorca són:

Hipòtesi 1: La població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys té un baix coneixement dels serveis/recursos socioeducatius existents a l'illa.

- $H_0: \mu = 3$

- $H_1: \mu \neq 3$

➤ Hi ha diferències significatives entre la població amb diferents graus de coneixement dels serveis/recursos socioeducatius existents a l'illa?

- $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$

- H_1 : Alguna diferència

Variable resposta qualitativa: grau de coneixement dels serveis i recursos socioeducatius.

Factors: sexe, edat, nivell d'estudis, situació econòmica.

Hipòtesi 2: La principal font d'informació de la població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys és Internet.

- $H_0: \mu = 1$

- $H_1: \mu \neq 1$

➤ Hi ha diferències significatives entre la població que utilitza internet com a font principal d'informació?

- $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$

- H_1 : Alguna diferència

Variable resposta qualitativa: principal font d'informació.

Factors: sexe, edat, nivell d'estudis, situació econòmica.

3. METODOLOGIA

3.1. DISSENY DE L'ESTUDI

Es tracta d'una metodologia quantitativa no experimental, ja que només es recullen dades i s'analitzen, sense manipular-les. És un disseny transversal pel que fa al desenvolupament i descriptiu, ja que s'ha utilitzat l'enquesta per la recollida de dades.

3.2. POBLACIÓ OBJECTE D'ESTUDI

La població objecte d'estudi ha de complir els següents criteris d'inclusió i exclusió.

Criteris d'inclusió:

- Ser resident i/o estar empadronat a Menorca.
- Tenir entre 16 i 65 anys

Criteris d'exclusió:

- Tenir menys de 16 anys i més de 65 anys.
- No ser resident i/o estar empadronat a Menorca

3.3. MOSTRA ESCOLLIDA

Segons l'Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT) la població menorquina, a data del 1 de gener de 2012, és de 95.178 persones.

Així mateix, la població objecte d'estudi (N) serà aquella que compleix els cinc criteris d'inclusió esmentats. De les 95.178 persones empadronades als municipis menorquins, un 16,7 % (15.896 persones) són menors de 16 anys i un 13,8% (13.162 persones) majors de 65 anys. És per això que la població (N) és de 66.120 persones (69,5 %).

Seguint els criteris de Cardona (2002), més enllà de certa mida de la població ($N > 5000$), una mostra de 400 resulta adequada.

La població (N) serà de 66.120 persones i la mostra (n) de 400

3.4. INSTRUMENTS DE MESURA

Per fer la recollida de dades, s'ha utilitzat un qüestionari que consta de dos apartats. En el primer, hi trobem 5 preguntes que recullen les variables socials bàsiques (sexe, edat, nivell d'estudis, valoració de la situació econòmica i ús d'internet).

En el segon apartat, hi trobem 10 preguntes referents a serveis i recursos socioeducatius, especialment al grau de coneixement d'aquests i de la principal font d'informació.

Per tal de validar el qüestionari s'han realitzat 10 qüestionaris pilot⁹, modificant després aquells aspectes que no s'entenien o bé es podien millorar, per tal d'obtenir el qüestionari final¹⁰.

Pel que fa a les variables socials bàsiques, es va creure convenient canviar data de naixement per any de naixement, ja que la informació que es vol recollir simplement és l'edat dels enquestats, la qual cosa la data de naixement era innecessària.

Els nivells d'estudi també van ser modificats ja que la opció sense estudis va fer sorgir alguns dubtes sobre a què ens referíem quan parlàvem de sense estudis, la opció d'educació superior també va generar dubtes ja que la gent enquestada no sabia ben bé a quin nivell d'estudis es feia referència. És per això que es va creure convenient canviar les quatre opcions inicials (sense estudis, estudis primaris, estudis secundaris i educació superior) per estudis primaris, estudis secundaris, estudis superiors i estudis universitaris. Per tal d'evitar posteriors confusions, es va optar per posar una clarificació per a cada nivell. Quedant així; Estudis primaris (EGB, Educació Primària), Estudis secundaris (E.S.O), Estudis superiors (BUP, Batxillerat, Formació professional) i Estudis universitaris.

La situació econòmica també ha estat un aspecte que s'ha millorat un cop realitzat el qüestionari pilot ja que en moltes ocasions els enquestats no sabien ben bé que contestar. A més, amb les enquestes realitzades a persones properes vaig poder observar com la percepció de la seva situació econòmica era totalment subjectiva, fent que la opció marcada no reflectís realment la seva economia.

D'aquesta manera, es van introduir dades publicades de l'IBESTAT que reflecteixen la renda anual neta mitjana familiar a manera de que la resposta tingués un referent objectiu i no fos tant subjectiva.

⁹ Veure Annex 1

¹⁰ Veure Annex 2

Al segon apartat del qüestionari també s'han realitzat alguns canvis per tal de fer el qüestionari més entenedor.

En primer lloc, s'ha modificat la redacció d'algunes preguntes ja que algunes estaven redactades amb segona persona singular i d'altres amb tercera persona singular. Així, s'han redactat totes en tercera persona singular (vostè).

Quatre de les deu persones enquestades em van demanar a què em referia amb aquest terme i posant-me exemples per si el que ells entenien era correcte. És per això que s'ha afegit la descripció de que entenem per servei/ recurs socioeducatiu i alguns exemples per tal de clarificar i evitar així confusions.

Per últim, tot i que després de realitzar les enquestes es donaven les gràcies per la seva col·laboració, quan es va digitalitzar el qüestionari es va incloure l'agraïment.

3.5. RECOLLIDA DE DADES

La recollida de dades es va iniciar el 2 de novembre de 2012 i va finalitzar el 4 de gener de 2013.

Per realitzar els qüestionaris s'han utilitzat diferents vies. Per una banda, es va crear una enquesta on-line amb Google Docs, on les respostes es recullen de manera automàtica i instantània, es van recollir per aquesta via 173 enquestes. Per difondre aquest qüestionari, es va utilitzar la xarxa social de facebook. Per altra banda, també es va realitzar aquest mateix qüestionari cara a cara i es van recollir 227 enquestes.

En principi, no es contempla que les diferents metodologies utilitzades puguin esbiaixar els resultats, ja que el qüestionari era el mateix en ambdós casos.

3.6. ANÀLISI DE DADES

L'**anàlisi descriptiva** s'ha fet mitjançant gràfics i taules reflectint en tant per cent les respostes obtingudes a través dels qüestionaris de la mostra poblacional.

L'**anàlisi bivariada** s'ha realitzat mitjançant diferents proves. La **prova χ^2** , mitjançant el test de bondat de justament amb un nivell de significació del 5%, ens permet validar les principals hipòtesis, mentre que l'**anàlisi de variància** mitjançant la taula ANOVA Multifactorial (realitzat amb el paquet estadístic STATGRAPHICS 5.1.7) ens permet determinar quins factors tenen un efecte estadísticament significatiu sobre les variables resposta a través de la prova F.

En la **prova χ^2** , sempre que χ^2 experimental sigui menor que χ^2 taules¹¹, s'acceptarà la hipòtesi nul·la, la qual indica que es compleix la hipòtesi plantejada. En cas contrari, si χ^2 experimental és major que χ^2 taules, no s'acceptarà la hipòtesi nul·la.

Un cop aquestes hipòtesis han estat validades, s'ha realitzat un **anàlisi de variància** que ens permetran saber quins són els factors sociodemogràfics que influeixen significativament amb les variables resposta (grau de coneixement dels serveis/recursos socioeducatius i ús d'internet com a principal font d'informació). La **taula ANOVA**, així, desglossa la variabilitat de les variables resposta en contribucions dels quatre factors exposats. A partir d'aquesta taula, s'han realitzat dues proves.

Per una banda, la **prova F** determina quins factors tenen un efecte estadísticament significatiu sobre les variables resposta, sempre que el Coeficient F sigui menor que F taules, s'accepta la hipòtesi nul·la, la qual cosa indica que el factor no és estadísticament significatiu sobre la variable resposta.

Per altre banda, les **proves múltiples de rang**¹² ens indiquen entre quins nivells d'un mateix factor trobem diferències significatives.

El nivell de significació és d'un 5%, és a dir que, la probabilitat d'assumir que una hipòtesi és nul·la mentre que aquesta no ho sigui, serà d'un màxim de 5%

¹¹ [Veure Annex 3](#)

¹² El mètode escollit per realitzar les proves de rang múltiples, és a dir, les comparacions múltiples, és el de Newman-Keuls, considerant aquest un mètode intermedi en quant a determinar si hi ha diferències entre els nivells.

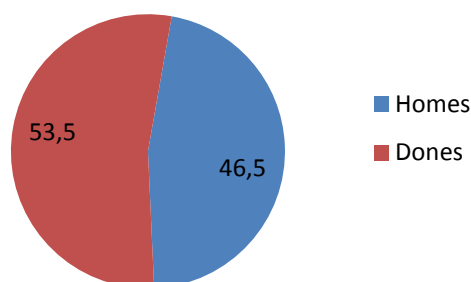
4. RESULTATS

4.1. ANÀLISI DESCRIPTIVA

4.1.1. Variables sociodemogràfiques

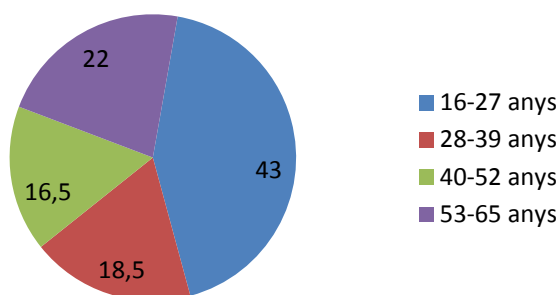
Les variables sociodemogràfiques analitzades han estat el sexe, l'edat, el nivell d'estudis, la situació econòmica i l'accés a internet. Així, el perfil majoritari de les persones incloses en la mostra és femení (53,5%), té entre 16 i 27 anys (43%), un nivell d'estudis alt, ja que el 31% té estudis universitaris, amb un nivell econòmic mitjà (63,5%) i un ús normalitzat i considerable d'internet com a eina principal d'informació (82,3%).

Gràfic 1. Distribució segons sexe (%).



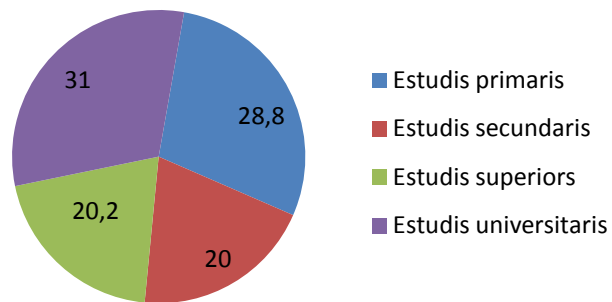
Font: Elaboració pròpia

Gràfic 2. Distribució per grups d'edat (%).



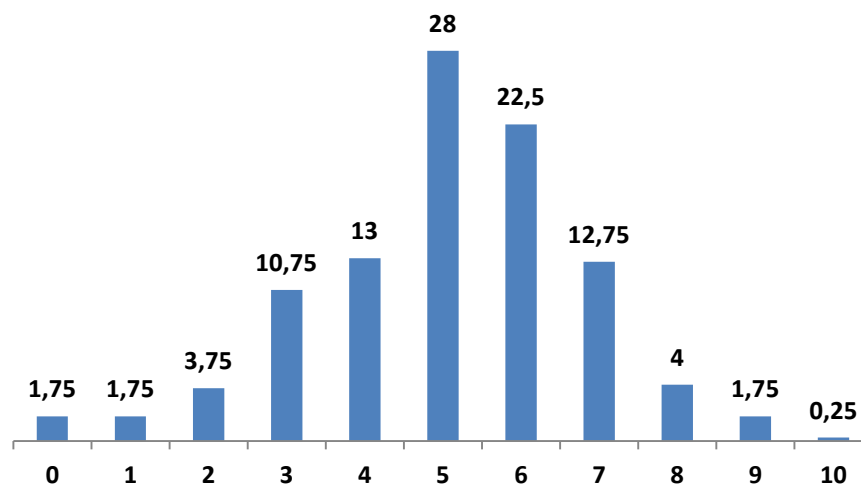
Font: Elaboració pròpia

Gràfic 3. Nivell d'estudis (%).



Font: Elaboració pròpia

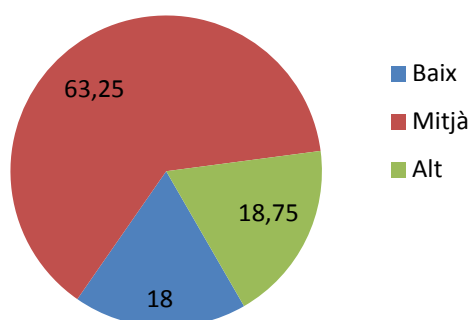
Gràfic 4. Nivell econòmic (%).*



* sent 0 molt dolent i 10 molt bo.

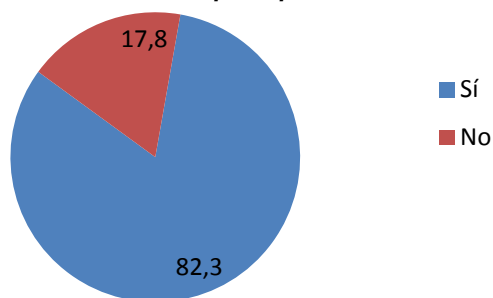
Font: Elaboració pròpia

Gràfic 5. Distribució del nivell econòmic per grups. (%)



Font: Elaboració pròpia.

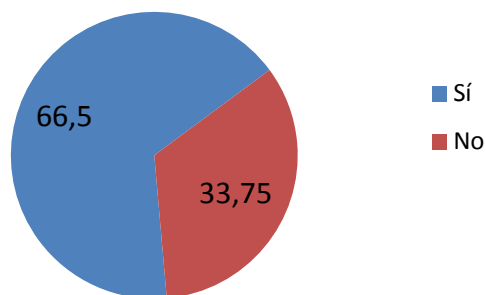
Gràfic 6. Ús d'internet com a principal font d'informació (%).



Font: Elaboració pròpia

4.1.2. Coneixement i ús de serveis i recursos socioeducatius

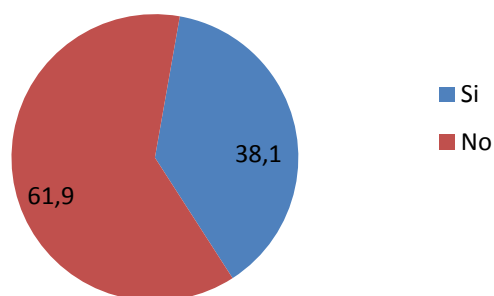
Gràfic 7 . Coneixement de la ubicació de la oficina de serveis socials del seu municipi (%).



Font: Elaboració pròpia

Com podem observar al *gràfic 7*, el 66,5% (n=265) coneix la ubicació de la oficina de Serveis Socials del seu municipi i, d'aquests, un 61,9% ha acudit alguna vegada als Serveis Socials.

Gràfic 8. Ha acudit alguna vegada a la oficina de Serveis Socials (%).

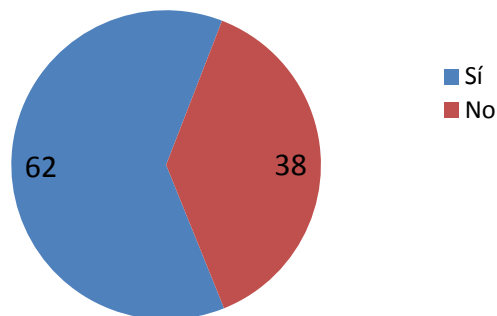


Font: Elaboració pròpia

El 62% (n=248) de les persones coneixen algun servei/recurs socioeducatiu del seu municipi (*gràfic 9*), de les quals la principal font d'informació (62,5%) ha estat a través d'algun conegut, sent internet la font d'informació menys utilitzada (7,25%), mentre que a través dels Serveis Socials el 22,2% (n=55) ha conegut algun servei/recurs socioeducatiu del seu municipi (*gràfic 10*).

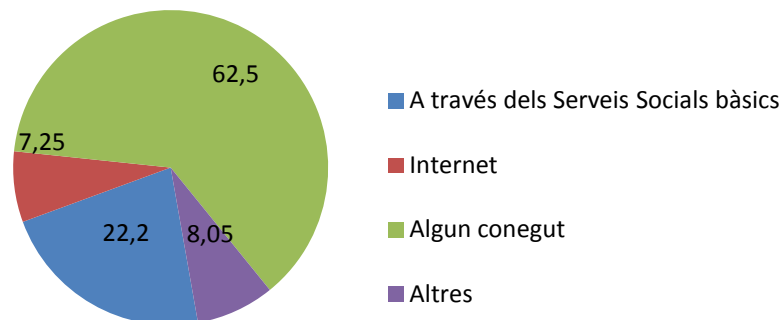
Del 8,05% (n=20) que afirma haver conegut aquests recursos o serveis a través d'altres fonts, la relació laboral (25%) és la que més destaca (*Taula 1*).

Gràfic 9. Coneixement d'algun servei/recurs socioeducatiu del seu municipi (%).



Font: Elaboració pròpia

Gràfic 10. Font d'informació de la existència d'algun servei/ recurs socioeducatiu del municipi (%).



Font: Elaboració pròpia

Taula 1. Altres fonts d'informació per conèixer l'existència d'algun servei/recurs socioeducatiu del municipi (n). n= 20

Ajuntament	3
Relació laboral	5
Centres educatius	3
Estudis vinculats a l'àmbit social	2
Prensa	1
Xerrades	1
Voluntariat social	2
El poble és petit	1
Entitats del poble	2

Font: Elaboració pròpia

Dels serveis esmentats al qüestionari, el que més coneix la població és Creu Roja ja que el 96,25% (n=385) afirma conèixer-ho, seguit de Càritas amb el 95% (n=380).

Els serveis que més desconex la població són el Servei d'Atenció Socials als Jutjats de Menorca on el 75% (n=300) afirma no conèixer-ho i d'aquestes, el 42% no n'ha sentit a parlar mai, i la Oficina d'Atenció a la persona nouvinguda ja que el 74,25% (n=297) no ho coneix i d'aquestes, el 55,25% no n'ha sentit a parlar.

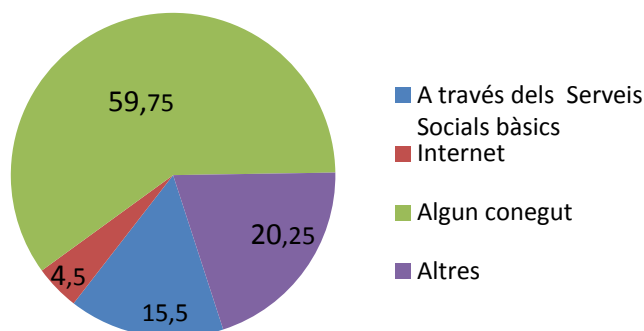
Taula 2. Grau de coneixement d'alguns recursos i serveis (%).

	Ho conec		No ho conec	
	Hi he acudit	No hi he acudit	N'he sentit parlar	No n'he sentit parlar
Centre assessor de la Dona	5	31,25	44	19,75
Servei coordinador de drogodependències	7,75	37,75	42	12,5
Oficina d'Atenció a la persona nouvinguda	3,75	19	32,25	42
Creu Roja	49,5	47	3,5	0
Càritas	33,25	61,75	4	1
Servei de Joventut	17,25	45,5	22,75	14,5
Servei d'atenció social als jutjats de Menorca	5	20	19,75	55,25

Font: Elaboració pròpia

La via de coneixement dels serveis esmentats a la *taula 3*, és a través d'algun conegut amb el 59,75% (n=239), mentre que a través del Serveis Socials Bàsics ho han conegut el 15,5 % (n=62). La via de coneixement menys utilitzada és el internet (4,5%) (*gràfic 11*).

Gràfic 11. Via de coneixement dels serveis (%).

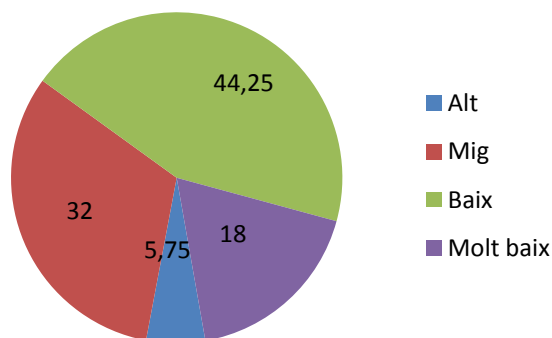


Font: Elaboració pròpia

A l'hora d'autoavaluar el grau de coneixement dels serveis socioeducatius, els percentatges reflecteixen que el 76,25% (n=305) consideren tenir un nivell mig, baix de coneixement dels serveis, mentre que el 5,75% (n=23) considera tenir un alt nivell de coneixement (*gràfic 12*). Si ho comparem amb el *gràfic 13*, un 91% (n=364) considera que el grau de coneixement del seu entorn és mig i baix. Disminuint així, respecte el *gràfic 12*, el percentatge del grau de coneixement alt i molt baix.

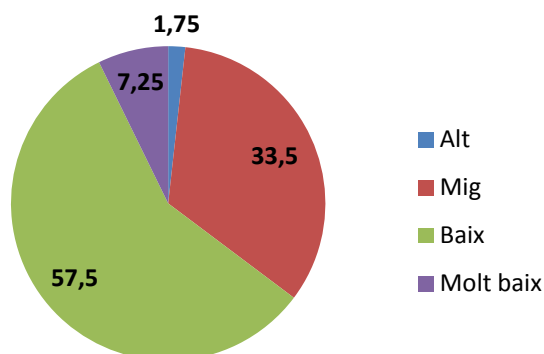
Com veiem reflectit a la *taula 3*, les principals causes d'aquest grau de coneixement és la falta de informació i difusió dels serveis (n=186) i la manca de necessitat d'utilitzar aquests serveis (n=85).

Gràfic 12. Autovaloració del grau de coneixement dels serveis socioeducatius de l'illa (%).



Font: Elaboració pròpia

Gràfic 13. Valoració del grau de coneixement del seu entorn dels serveis socioeducatius de l'illa (%).



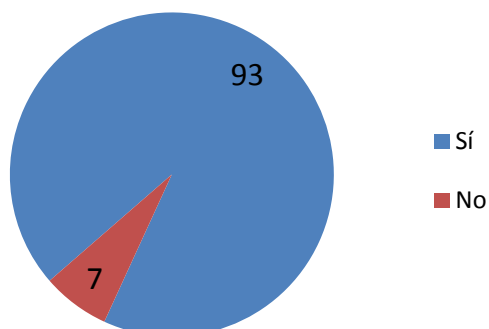
Font: Elaboració pròpia

Taula 3 . Principals causes del grau de coneixement reflectit en els gràfics 18 i 19.

Informació	
Falta d'informació/difusió	Informació suficient
186	9
Interès	
Poc interès	Interès personal
30	5
Necessitat	
No s'han necessitat els serveis	S'han necessitat els serveis
85	8

Font: Elaboració pròpia

Gràfic 14. Utilitat d'una pàgina web on es reculli la cartera de serveis socials i els serveis socioeducatius existents. (%)



Font: Elaboració pròpia

4.2. ANÀLISI BIVARIADA

A continuació es presenten els resultats de les validacions de les dues hipòtesis plantejades i de l'anàlisi bivariada.

Per facilitar la interpretació dels resultats, s'han senyalat en **blau** aquells resultats que són significatius, mentre que els que ho estan en **gris**, són marginalment significatius.

4.2.1. Validació de la hipòtesi 1

Hipòtesi 1: La població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys té un baix coneixement dels serveis/recursos socioeducatius¹³ existents a l'illa.

- H_0 : Es compleix
- H_1 : No es compleix

$$\chi^2 \text{ exp} = \frac{\sum (\text{observats} - \text{esperats})^2}{\text{esperats}}$$

$$\chi^2 \text{ exp} = \frac{n_1(1-2)^2 + n_2(2-2)^2 + n_3(3-2)^2 + n_4(4-2)^2}{2n} = \frac{72 \cdot 1 + 179 \cdot 0 + 127 \cdot 1 + 22 \cdot 4}{2 \cdot 400} = 0,36$$

$$\chi^2 \text{ taules} = \chi^2_{(k-1), (1-\alpha)} = \chi^2_{(4-1), (1-0,05)} = \chi^2_{3, 0,95} = 7,81$$

K= Nombre de nivells de coneixement (4)

α = Nivell de significació (0,05)

$\chi^2 \text{ exp} < \chi^2 \text{ taules} = 0,36 < 7,81 \rightarrow$ **Acceptem H_0 , hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

D'aquesta manera, queda validada la primera hipòtesi: **La població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys té un baix coneixement dels serveis/recursos socioeducatius existents a l'illa.**

¹³ Entenem servei / recurs socioeducatiu tot aquells serveis i/o recursos que ofereixen prestacions, activitats, programes, objectes i equipaments destinats a l'atenció social i educativa de la població per tal de donar resposta a les necessitats de cada col·lectiu. L'objectiu d'aquests recursos és afavorir l'autonomia de les persones per millorar les condicions de vida i eliminar situacions d'injustícia social i afavorir la inclusió social.

4.2.1.1. Anàlisi de variància per la variable resposta grau de coneixement dels serveis/recursos socioeducatius

Un cop acceptada aquesta hipòtesi, s'ha cregut oportú estudiar la influència de diferents factors socials sobre el grau de coneixement dels serveis/ recursos socioeducatius.

➤ **Hi ha diferències significatives entre la població amb diferents graus de coneixement dels serveis/recursos socioeducatius existents a l'illa?**

- $H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
- H_1 : Alguna diferència

Variable resposta: Grau de coneixement dels serveis/recursos socioeducatius existents a l'illa. Sent 1 (grau de coneixement molt baix), 2 (grau de coneixement baix), 3 (grau de coneixement mig), 4 (grau de coneixement alt).

Primer factor: Sexe → Dos nivells: Home, Dona

Segon factor: Edat → Quatre nivells: 1 (16-27), 2 (28-39), 3 (40-52), 4 (53-65).

Tercer factor: Nivell estudis → Quatre nivells: Estudis primaris, estudis secundaris, estudis superiors, estudis universitaris.

Quart factor: Situació econòmica → Tres nivells: Baix (0,1,2 i 3), Mitjà (4,5 i 6) i Alt (7,8,9 i 10)

La taula ANOVA, desglossa la variabilitat del grau de coneixement dels serveis/recursos socioeducatius en contribucions dels quatre factors exposats. Els valors P, proven la significació estadística de cada un d'aquests factors, ja que, en aquest cas, els quatre valors P són menors que 0,05, aquests factors tenen un efecte estadísticament significatiu sobre la variable resposta amb un 95% de nivell de confiança.

Taula 4. Taula ANOVA de la primera hipòtesi.

Análisis de Varianza para Variable respuesta (coneixement) - Suma de Cuadrados Tipo III

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
EFFECTOS PRINCIPALES					
A:Sexe	5,91801	1	5,91801	9,90	0,0018
B:Edat	26,6977	3	8,89924	14,88	0,0000
C:Estudis	17,9283	3	5,9761	9,99	0,0000
D:Nivell econòmic	0,311975	2	0,155988	0,26	0,7706
RESIDUOS	233,248	390	0,598071		
TOTAL (CORREGIDO)	265,99	399			

Todas las razones-F se basan en el cuadrado medio del error residual

Primer factor: sexe

H_0 : No hi ha diferències entre els dos nivells.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

Coeficient $F = 9,9$

$$F_{\text{taules}} = F_{\frac{\text{g.ll.sexe}}{\text{g.ll.residu}}} = F_{\frac{1}{390}} \approx 3,9$$

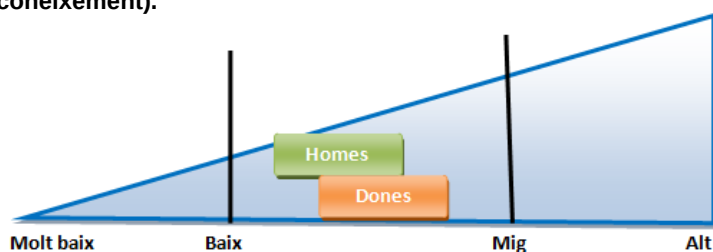
$F_{\text{taules}} < \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Rebutgem H_0 , no hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

$P \text{ valor} = 0,0018 \rightarrow$ Existeix un 0,18% de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la.

En aquest cas, ja que sols trobem dos nivells, no es realitzaran les proves de rang múltiple, ja que és evident que les diferències es donen entre home i dona.

Tal i com mostra la taula de mitjanes per mínims quadrats¹⁴, la mitjana del grau de coneixement de les dones és de 2,53 mentre que el dels homes és 2,27.

Gràfic 15. Visualització de la relació entre els nivells de sexe i la variable resposta (grau de coneixement).



Segon factor: edat

H_0 : No hi ha diferències entre els quatre nivells.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

Coeficient $F = 14,88$

$$F_{\text{taules}} = F_{\frac{\text{g.ll.edat}}{\text{g.ll.residu}}} = F_{\frac{3}{390}} \approx 2,6$$

$F_{\text{taules}} < \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Rebutgem H_0 , no hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

¹⁴ Veure Annex 4

P valor = 0,000 → Existeix un 0% de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la.

En el cas del factor edat trobem quatre nivells entre els quals trobem diferències significatives, és per això que s'han realitzat les proves de rang múltiple per tal de comparar les diferències entre aquests nivells; nivell 1 (16-27 anys), nivell 2 (28-39 anys), nivell 3 (40-52 anys) i nivell 4 (53-65 anys).

Taula 5. Taules de comparacions múltiples del factor edat. Primera hipòtesi

Método: 95,0 porcentaje Student-Newman-Keuls

Edat	Casos	Media LS	Sigma LS	Grupos Homogéneos
1	172	1,92727	0,0746844	X
2	74	2,15292	0,0968549	X
3	66	2,63972	0,107588	X
4	88	2,87024	0,110366	X

Contraste	Sig.	Diferencia
1 - 2		-0,225642
1 - 3	*	-0,712447
1 - 4	*	-0,942964
2 - 3	*	-0,486805
2 - 4	*	-0,717322
3 - 4	*	-0,230517

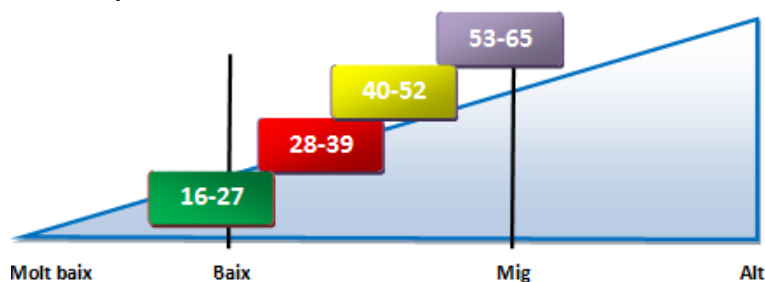
* indica una diferencia significativa.

Les taules adjuntades, apliquen un procediment de comparació múltiple per determinar quines edats són significativament diferents respecte les altres pel que fa a la variable resposta.

Comprovem que existeixen diferències significatives entre tots els rangs d'edats exceptuant entre el nivell 1 (16-27 anys) i el nivell 2 (28-39 anys).

Determinant que el nivell 4 (53-65 anys) és el que té un major grau de coneixement, mentre que el nivell 1 (16-27 anys) presenta un menor grau de coneixement. Sent entre ambdós nivells on trobem major diferència pel que fa al grau de coneixement.

Gràfic 16. Visualització de la relació entre els nivells d'edat i la variable resposta (grau de coneixement).



Tercer factor: nivells estudis

H_0 : No hi ha diferències entre els quatre nivell.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

Coeficient F= 9,99

$$F_{\text{taules}} = F_{\frac{\text{g.ll.estudis}}{\text{g.ll.residu}}} = F_{\frac{3}{390}} \approx 2,6$$

$F_{\text{taules}} < \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Rebutgem H_0 , no hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

P valor = 0,000 $\rightarrow$ Existeix un 0% de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la.

En el cas del factor nivell d'estudis trobem quatre nivells entre els quals trobem diferències significatives, és per això que s'han realitzat les proves de rang múltiple per tal de comparar les diferències entre aquests nivells.

Taula 6. Taules de comparacions múltiples del factor nivell d'estudis. Primera hipòtesi

Mètode: 95,0 percentaje Student-Newman-Keuls

Estudis	Casos	Media LS	Sigma LS	Grupos Homogèneos
Estudis primaris	115	1,89534	0,094027	X
Estudis universitaris	124	2,49174	0,090352	X
Estudis secundaris	80	2,52823	0,0942418	X
Estudis superiors	81	2,67485	0,10307	X

Contraste	Sig.	Diferència
Estudis primaris - Estudis secundaris	*	-0,63289
Estudis primaris - Estudis superiors	*	-0,779518
Estudis primaris - Estudis universitaris	*	-0,596403
Estudis secundaris - Estudis superiors		-0,146627
Estudis secundaris - Estudis universitaris		0,0364872
Estudis superiors - Estudis universitaris		0,183115

* indica una diferència significativa.

Les taules adjuntades, apliquen un procediment de comparació múltiple per determinar quins nivells d'estudi són significativament diferents respecte els altres pel que fa a la variable resposta.

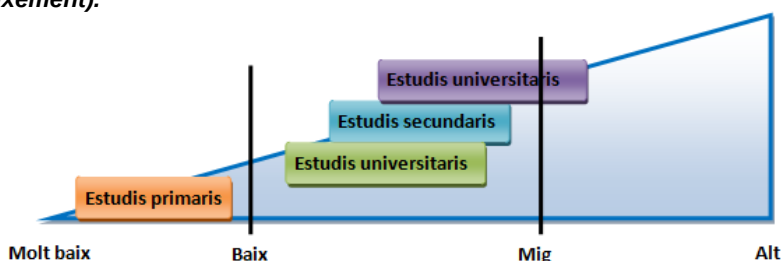
Comprovem que tant sols existeixen diferències significatives entre el nivell d'estudis primaris i la resta.

Determinant que el nivell **d'estudis primaris** és el que presenta un menor grau de coneixement.

Aquestes taules, també ens permeten determinar que on trobem més diferència respecte el grau de coneixement és entre el nivell d'estudis primaris i el nivell d'estudis superiors, seguit del nivell d'estudi secundaris i, finalment, el nivell d'estudis universitaris.

Encara que, en aquest cas, sigui el nivell d'estudis primaris el que presenta el grau de coneixement més baix, és necessari reflectir que la relació estudis- grau de coneixement no és directament proporcional ja que entre els altres tres nivells, no hi ha una diferència prou significativa.

Gràfic 17. Visualització de la relació entre els nivells d'estudis i la variable resposta (grau de coneixement).



Quart factor: situació econòmica

H_0 : No hi ha diferències entre els tres nivells.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

$$\text{Coeficient } F = 0,26 \qquad F_{\text{taules}} = F_{\frac{\text{g.ll.situació econòmica}}{\text{g.ll.residu}}} = F_{\frac{2}{390}} \approx 3$$

$F_{\text{taules}} > \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Acceptem H_0 , hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

$P \text{ valor} = 0,77 \rightarrow$ Existeix un 77% de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la.

Tal i com mostra la taula de mitjanes per mínims quadrats¹⁵, la mitjana del grau de coneixement del nivell de situació econòmica baix és 2,44, la del nivell mitjà és 2,39 i la del nivell alt, 2,36. Així mateix, **les diferències no són significatives**. És per això que no s'han realitzat les proves de rang múltiple.

¹⁵ Veure Annex 5.

4.2.2 Validació de la hipòtesi 2

Hipòtesi 2: La principal font d'informació de la població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys és Internet.

- H_0 : Es compleix
- H_1 : No es compleix

$$\chi^2_{\text{exp}} = \frac{\sum (\text{observats} - \text{esperats})^2}{\text{esperats}}$$

$$\chi^2_{\text{exp}} = \frac{n_1(1-1)^2 + n_2(2-1)^2}{1n} = \frac{329 \cdot 0 + 71 \cdot 1}{1 \cdot 400} = 0,18$$

$$\chi^2_{\text{taules}} = \chi^2_{(k-1), (1-\alpha)} = \chi^2_{(2-1), (1-0,05)} = \chi^2_{1, 0,95} = 3,84$$

K= Utilitzar o no internet com a font principal d'informació (2)

α = Nivell de significació (0,05)

$\chi^2_{\text{exp}} < \chi^2_{\text{taules}} = 0,18 < 3,84 \rightarrow$ **Acceptem H_0 , hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

D'aquesta manera, queda validada la segona hipòtesi: **La principal font d'informació de la població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys és Internet.**

4.2.2.1 Anàlisi de variància per la variable resposta utilització d'internet com a principal font d'informació

Un cop acceptada aquesta hipòtesi, s'ha cregut oportú estudiar la influència de diferents factors sobre l'ús d'internet com a principal font d'informació.

➤ **Hi ha diferències significatives entre la població que utilitza internet com a font principal d'informació?**

- H_0 : $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
- H_1 : Alguna diferència

Variable resposta: Internet com a principal font d'informació. Sent 1 (Sí), 2 (No)

Primer factor: Sexe → Dos nivells: Home, Dona

Segon factor: Edat → Quatre nivells: 1 (16-27), 2 (28-39), 3 (40-52), 4 (53-65).

Tercer factor: Nivell estudis → Quatre nivells: Estudis primaris, estudis secundaris, estudis superiors, estudis universitaris.

Quart factor: Situació econòmica → Tres nivells: Baix (0,1,2 i 3), Mitjà (4,5 i 6) i Alt (7,8,9 i 10)

Taula 7. Taula ANOVA de la segona hipòtesi

Análisis de Varianza para Variable respuesta (internet) - Suma de Cuadrados Tipo III

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
EFFECTOS PRINCIPALES					
A:Sexe	0,059901	1	0,059901	0,87	0,3518
B:Edat	4,73454	3	1,57818	22,90	0,0000
C:Nivell estudis	7,20519	3	2,40173	34,85	0,0000
D:Situació econòmica	0,0503171	2	0,0251586	0,37	0,6944
RESIDUOS	26,8796	390	0,0689222		
TOTAL (CORREGIDO)	58,3975	399			

Todas las razones-F se basan en el cuadrado medio del error residual

La taula ANOVA desglossa la variabilitat de l'ús d'internet com a principal font d'informació en contribucions a causa dels quatre factors exposats. Els valors P proven la significació estadística de cada un d'aquests factors

Primer factor: sexe

H_0 : No hi ha diferències entre els dos nivells.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

$$\text{Coeficient } F = 0,87 \quad F_{\text{taules}} = F_{\frac{\text{g.ll.sexe}}{\text{g.ll.residu}}} = F_{\frac{1}{390}} \approx 3,9$$

$F_{\text{taules}} > \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Acceptem H_0 , no hi ha diferències prou significatives per rebutjar la hipòtesi nul·la.**

$P \text{ valor} = 0,35 \rightarrow$ Existeix un 35 % de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la. Per tant, acceptem la hipòtesi nul·la.

Determinem doncs, que **no existeixen diferències significatives entre els dos nivells (dones i homes) pel que fa a la principal font d'informació.**

Segon factor: edat

H_0 : No hi ha diferències entre els quatre nivells.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

$$\text{Coeficient } F = 22,9 \qquad F_{\text{taules}} = F_{\substack{\text{g.ll.edat} \\ \text{g.ll.residu}}} = F_{\substack{3 \\ 390}} \approx 2,6$$

$F_{\text{taules}} < \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Rebutgem H_0 , no hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

$P \text{ valor} = 0,00 \rightarrow$ Existeix un 0% de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la.

En el cas del factor edat trobem que **existeixen diferències significatives entre els nivells**, és per això que s'han realitzat les proves de rang múltiple per tal de comparar les diferències entre aquests nivells i així determinar entre quins nivells existeixen aquestes diferències.

Taula 8. Taules de comparacions múltiples del factor edat. Segona hipòtesi.

Mètode: 95,0 percentaje Student-Newman-Keuls

Edat	Casos	Media LS	Sigma LS	Grupos Homogéneos
3	66	1,03829	0,0365232	X
1	172	1,11338	0,0253532	X
2	74	1,11632	0,0328795	X
4	88	1,38969	0,0374662	X

Contraste	Sig.	Diferencia
1 - 2		-0,00294452
1 - 3		0,0750836
1 - 4	*	-0,27631
2 - 3		0,0780281
2 - 4	*	-0,273365
3 - 4	*	-0,351394

* indica una diferencia significativa.

Les taules adjuntades apliquen un procediment de comparació múltiple per determinar quines edats són significativament diferents respecte les altres pel que fa a la variable resposta.

Comprovem que tan sols existeixen diferències significatives entre el nivell 4 (53-65 anys) i la resta de nivells.

Determinant així, que el nivell 4 (53-65 anys) és el que menys utilitza l'internet com a principal font d'informació.

Tercer factor: nivell d'estudis

H_0 : No hi ha diferències entre els quatre nivells.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

Coeficient F= 34,85 $F_{\text{taules}} = F_{\frac{\text{g.ll.estudis}}{\text{g.ll.residu}}} = F_{\frac{3}{390}} \approx 2,6$

$F_{\text{taules}} < \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Rebutgem H_0 , no hi ha evidències prou significatives per acceptar la hipòtesi nul·la.**

P valor = 0,00 $\rightarrow$ Existeix un 0% de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la.

En el cas del factor nivell d'estudis trobem quatre nivells entre els quals trobem diferències significatives, és per això que s'han realitzat les proves de rang múltiple per tal de comparar les diferències entre aquests nivells.

Taula 9. Taules de comparacions múltiples del factor nivell d'estudis. Segona hipòtesi

Método: 95,0 porcentaje Student-Newman-Keuls

Nivell estudis	Casos	Media LS	Sigma LS	Grupos Homogéneos
Estudis superiors	81	1,03964	0,0349895	X
Estudis universitaris	124	1,04579	0,0306719	X
Estudis secundaris	80	1,07857	0,0319924	X
Estudis primaris	115	1,49368	0,0319195	X

Contraste	Sig.	Diferencia
Estudis primaris - Estudis secundaris	*	0,415111
Estudis primaris - Estudis superiors	*	0,454043
Estudis primaris - Estudis universitaris	*	0,447891
Estudis secundaris - Estudis superiors		0,0389321
Estudis secundaris - Estudis universitaris		0,0327806
Estudis superiors - Estudis universitaris		-0,00615154

* indica una diferencia significativa.

Les taules adjuntades apliquen un procediment de comparació múltiple per determinar quins nivells d'estudi són significativament diferents respecte els altres pel que fa a la variable resposta.

Comprovem que tant sols existeixen diferències significatives entre el nivell d'estudis primaris i la resta.

Determinant que el nivell d'estudis primaris és el que no considera l'internet com a principal font d'informació.

Aquestes taules, també ens permeten determinar que on trobem més diferència respecte l'ús d'internet com a principal font d'informació és entre el nivell d'estudis primaris i el nivell d'estudis superiors, seguit del nivell d'estudis universitaris i, finalment, el nivell d'estudis secundaris.

Encara que, en aquest cas, sigui el nivell d'estudis primaris el que presenta el grau de coneixement més baix, és necessari reflectir que la relació estudis - ús d'internet com a principal font d'informació no és directament proporcional ja que entre els altres tres nivells, no hi ha una diferència prou significativa.

Quart factor: situació econòmica

H_0 : No hi ha diferències entre els tres nivells.

H_1 : Hi ha alguna diferència.

$$\text{Coeficient } F = 0,37 \qquad F_{\text{taules}} = F_{\frac{\text{g.ll.nivell econòmic}}{\text{g.ll.residu}}} = F_{\frac{2}{390}} \approx 3$$

$F_{\text{taules}} > \text{Coeficient } F \rightarrow$ **Acceptem H_0 , no hi ha diferències prou significatives per rebutjar la hipòtesi nul·la.**

$P \text{ valor} = 0,069 \rightarrow$ Existeix un 6,9% de possibilitats d'equivocar-nos si rebutgem la hipòtesi nul·la. Per tant, acceptem la hipòtesi nul·la.

Determinem doncs, **que no existeixen diferències significatives entre els onze nivells pel que fa a la variable resposta.**

5. CONCLUSIONS

Els objectius plantejats en la recerca s'han assolit plenament ja que s'ha pogut determinar quin és el grau de coneixement de la població menorquina dels serveis i recursos socioeducatius de l'illa i quins són els mitjans a través dels quals arriba la informació sobre aquests serveis i recursos. També s'ha pogut mostrar quina és la principal font d'informació de la població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys.

Així, les principals conclusions que podem extreure són les següents:

1. La població menorquina amb edats compreses entre els 16 i 65 anys té un baix coneixement dels serveis/recursos socioeducatius existents a l'illa, existint diferències significatives entre els factors sexe, edat i nivell d'estudis.

Pel que fa al factor sexe, es reflecteix que les dones presenten un grau de coneixement dels recursos i serveis més alt que els homes.

Dels quatre nivells del factor edat, la població d'entre 53 i 65 anys és la que presenta un nivell de coneixement més alt amb una mitja de 2,87 (sent 1 grau de coneixement molt baix i 4 grau de coneixement alt) . Per contra la població d'entre 16 i 27 anys és la que presenta la mitja més baixa (1,93). L'anàlisi reflecteix que el grau de coneixement és proporcional a l'edat, és a dir, a més edat, més coneixement.

El nivell d'estudis ens permet veure que la població amb estudis primaris presenta una mitja de coneixement més baix (1,89), mentre que la població amb estudis superiors té una mitja de 2,67 (sent 1 grau de coneixement molt baix i 4 grau de coneixement alt).

Així doncs, el perfil que presenta un nivell més alt de coneixement són dones d'entre 53 i 65 anys amb estudis superiors, mentre que la població que presenta un nivell més baix de coneixement són els homes d'entre 16 i 27 anys amb estudis primaris.

2. Les principals causes del baix grau de coneixement dels serveis i recursos és la falta d'informació i difusió per a 57,58% dels participants. Un altre motiu per justificar el baix coneixement és la manca de necessitat dels serveis i recursos (26,31%).

3. La principal fons d'informació de la població menorquina compresa entre els 16 i 65 anys és l'internet, existint diferències significatives entre els factors edat i nivells d'estudi. Així, la població amb edats compreses entre els 53 i els 65 anys i amb estudis primaris és la que menys utilitza internet com a principal font d'informació.

Així mateix, encara que internet sigui la principal font d'informació pel 82,3% de la població menorquina, la principal font d'informació sobre serveis i recursos socioeducatius és a través d'algun conegut (62,5%), de manera que el canal d'informació principal per aquests aspectes és l'informal.

4. El 93% dels participants a l'estudi consideren que seria d'utilitat crear una pàgina web on es reculli la cartera de serveis socials i serveis socioeducatius existents a l'illa.

6. RECURSOS I PRESSUPOST

	Què em fa falta per realitzar l'estudi?	Què tinc jo?	Què no tinc?	On puc trobar-ho?	Qui em pot ajudar?	Quan ho necessitaré?
Recursos personals propis	23 hores	Temps i energia				Durant tot l'estudi
Recursos tècnics	Programa d'anàlisi de dades quantitatives	STATGRAPHICS 5.1.7	Experiència		Amics	Un cop realitzades les enquestes per tal d'analitzar les dades
Recursos materials	Ordenador	Ordenador				Durant tot el procés
Recursos humans	400 persones (mostra)	Amics i coneguts			Amics i coneguts	Durant la recollida de dades
Recursos econòmics			Finançament	Consell insular Menorca	Consell insular Menorca	

Elaboració qüestionari i validació	4 hores
Aplicació del qüestionari i recollida de dades	7 hores
Anàlisi de dades	8 hores
Elaboració dels resultats i conclusions	6 hores
	Hores total 25 hores
	25 hores x 10 euros =250€

SEGONA PART

Proposta de la guia en format web

1. DESCRIPCIÓ DE LA GUIA EN FORMAT WEB

SRSmenorca pretén ser una guia en format web on es recullen els serveis i recursos socioeducatius que actualment s'ofereixen a la població menorquina.

Podem distingir diferents serveis i recursos socioeducatius; els prestats des de l'Administració, ja estiguin aquests recollits i/o garantits, o no, per la cartera bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2011-2014¹⁶ aprovada pel govern de la CAIB, els prestats pel Consell Insular de Menorca (CIM), aquells prestats pels Serveis Socials Bàsics dels Ajuntaments dels municipis i aquells serveis o recursos que s'ofereixen des de altres entitats públiques o privades com associacions, fundacions, etc.

Els serveis i recursos socioeducatius que es mostraran seran tots aquells que ofereixen prestacions, activitats, programes, objectes i equipaments destinats a l'atenció social i educativa de la població per tal de donar resposta a les necessitats de cada col·lectiu. I, on l'objectiu d'aquests recursos sigui millorar l'autonomia de les persones per millorar la qualitat de vida i eliminar situacions d'injustícia social afavorint així la inclusió social.

La informació dels serveis i recursos que es presentarà al web s'ha recollit mitjançant unes taules que han emplenat els professionals responsables de cada servei i/o recurs i la persona de contacte de les entitats del Tercer Sector.

No obstant, tal i com s'ha vist reflectit en les enquestes realitzades, el 82,6 % de la població menorquina d'entre 16 i 65 anys utilitza internet com a principal font d'informació, és per això que es valida i es considera oportuna la opció de digitalitzar la guia en format web per tal que aquesta informació arribi al màxim de població i que aquesta pugui tenir accés a aquesta informació a través d'internet.

D'aquesta manera, el web SRSmenorca pretén ser un recurs que permeti al ciutadà tenir accés de manera fàcil i ràpida a la informació desitjada i, que li permeti, per una banda, conèixer de els serveis que actualment existeixen, i per altre, localitzar físicament aquests serveis en cas que aquests puguin donar resposta a les seves necessitats o bé garantir i millorar la seva qualitat de vida.

¹⁶ Publicada al BOIB núm. 79 del 31-05-2011.

1.1. A QUI VA DIRIGIT

El web de serveis i recursos socioeducatius va dirigida a tota la població menorquina que desitgi rebre informació dels serveis i recursos oferts a l'illa des de l'Administració (Govern Balear i Consell Insular), des dels Ajuntaments a través dels Serveis Socials Bàsics dels municipis i de les entitats del Tercer Sector.

A més, aquest recurs també resultarà útil per a estudiants de l'àmbit social i educatiu que en un futur s'incorporaran al món laboral de l'illa ja que d'aquesta manera podrà obtenir una visió general de tots els serveis i recursos en què la seva figura professional hi tindria sortida.

2. OBJECTIUS

Els objectius de la realització de la guia en format web són:

Objectius generals:

- Donar a conèixer de manera fàcil, clara i precisa els serveis i recursos socioeducatius existents a l'illa de Menorca.

Objectius específics:

- Oferir una visió holística de tots els serveis i recursos existents als futurs professionals que s'incorporaran al món laboral.
- Ubicar físicament els serveis i recursos socioeducatius existents.
- Conèixer quins serveis s'estan prestant actualment dels recollits a la cartera bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2011-2014.

3. METODOLOGIA DE LA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

El procés de recollida d'informació es va iniciar el dia 21 de març i es va donar per conclòs el dia 4 de Juny de 2013. Tanmateix, es considera encara un procés obert a la espera de poder seguir recollint més informació que a dia d'avui no ha estat possible obtenir ja sigui per falta de resposta dels professionals o bé per no poder accedir a tots els serveis i recursos.

El procés de recollida d'informació, doncs, ha resultat ser en ocasions força complicat i lent a causa de la impossibilitat d'establir un contacte més directe amb els professionals i entitats, és per això que es definiran unes línies de futur, entre les quals, es preveu seguir amb la recollida d'informació a mida d'obtenir un recurs fiable i complert.

Per tal de recollir la informació dels serveis i recursos i entitats del Tercer Sector com ara associacions i fundacions s'han utilitzat diverses vies.

Gràcies al conveni establert amb el Consell Insular de Menorca, he tingut la oportunitat de tenir diverses reunions amb la Directora Insular d'Atenció a la dona, infància, joventut i immigració Cristina Fernández i la tutora Núria Marquet. Aquestes trobades han permès, per una banda, realitzar un seguiment conjunt del treball i, per altre, facilitar-me dades de contacte per tal de poder recollir la informació desitjada. A més, al llarg de tot el procés s'ha establert una comunicació continua via mail que ha permès una tutorització continuada per part de la tutora.

Aquestes trobades, van començar el mes de Gener, tenint la última el mes d'abril, totes elles realitzades al mateix Consell Insular. Així mateix, en una trobada se'm va oferir la oportunitat de participar en una reunió convocada amb alguns responsables dels serveis prestats des del CIM, la qual cosa va fer que es produís la recollida d'informació en aquell instant. No obstant, prèviament i, mitjançant correu electrònic, els havia presentat la meva proposta i adjuntat la taula a emplenar.

Una de les altres vies ha estat el correu electrònic ja que el fet d'estar estudiant fora de l'illa ha fet d'aquest el mitjà més utilitzat al llarg del procés. S'han enviat 53 correus electrònics tant a professionals responsables dels serveis i recursos com a entitats del tercer sector, dels quals he rebut 27 respostes, la qual cosa fa que algun servei i/o recurs i entitat no puguin ser reflectits a la guia.

Així mateix, el telèfon també ha estat una altre via utilitzada, per una banda, davant la dificultat de poder obtenir el correu electrònic del responsable del servei o entitat i, per altra banda, per confirmar la rebuda dels correus electrònics enviats i conèixer la seva disponibilitat per col·laborar.

3.1. INSTRUMENT DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

Els instruments de recollida d'informació han estat dues fitxes ¹⁷ creades per tal d'obtenir dades que poguessin resultar d'interès a l'usuari del recurs. Així doncs, s'ha creat una fitxa pels serveis i recursos prestats des del Govern Balear i Consell Insular i pels Serveis Socials Bàsics de cada municipi i, una segona fitxa per les entitats del Tercer Sector.

No obstant, per tal de presentar la proposta del treball i demanar la col·laboració als professionals, es van redactar una carta de presentació adequada en funció al destinatari.

La informació recollida fins hores d'ara es pot consultar a l'annex 7.

¹⁷ Veure Annex 6.

4. PROPOSTA DEL WEB

4.1. COMPETÈNCIA EN LA XARXA

Actualment no existeix cap web on es recullin tots els serveis i recursos socioeducatius de l'illa. Existeix el web del Consell Insular on hi podem trobar informació d'alguns serveis així com la pàgina web dels municipis on trobem l'apartat de serveis socials, encara que, en molts ajuntaments no s'especifica quins són els serveis i recursos que ofereixen a la població del municipi.

Per altra banda, alguna fundació i associació compta amb pàgina web, on s'explica qui són, els serveis que ofereixen, localització, etc.

No obstant, a dia d'avui no existeix cap web similar a la proposada.

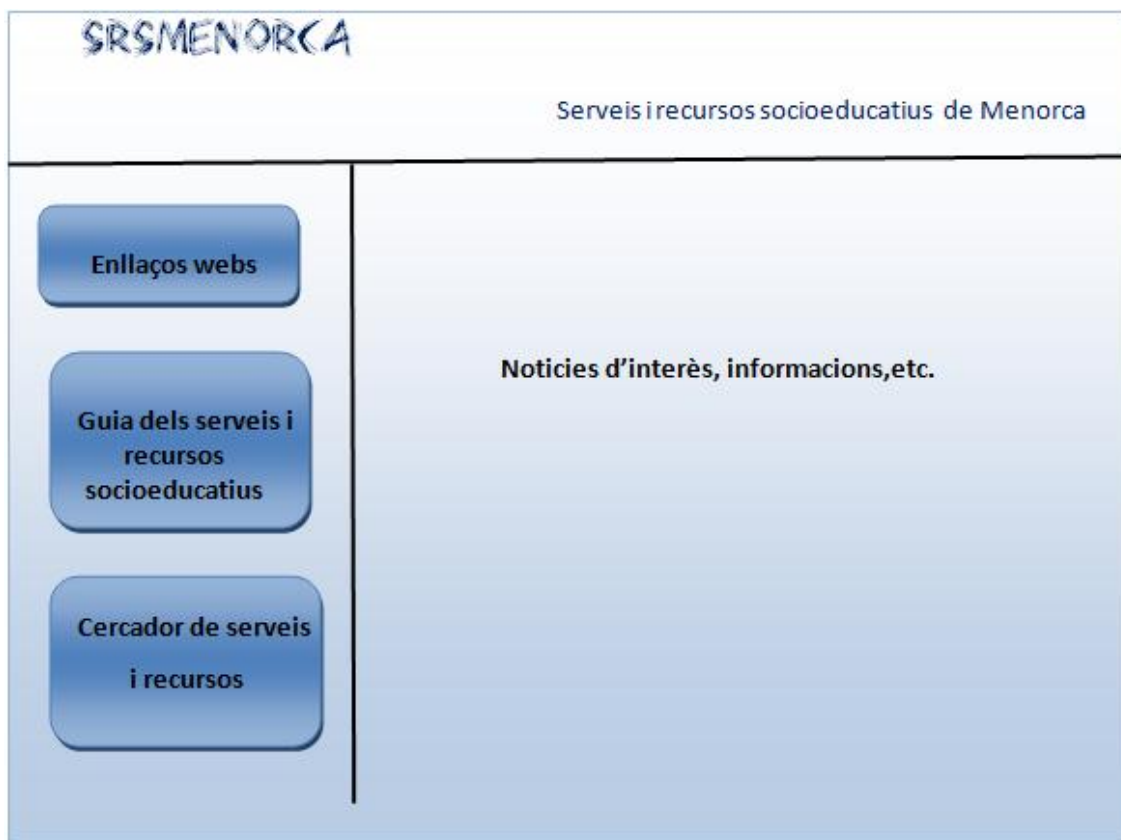
4.2. CREACIÓ I DISSENY DEL WEB

Gràcies al conveni de cooperació educativa de treballs de fi de grau establert amb el Consell Insular de Menorca, la creació del web, el disseny i el manteniment d'aquest correria a càrrec de l'Administració en cas que des del CIM es cregués oportú digitalitzar la guia.

SILME (Servei d'informàtica Local de Menorca) és l'empresa encarregada de la sistematització dels webs de l'Administració, és per això i, per tal de que el web segueixi els aplicatius estandarditzats i homologats que, seria la mateixa empresa qui per encàrrec del Consell Insular realitzés el web.

Pel que fa a la difusió, és preveu que l'enllaç del web es pogués incloure a la mateixa pàgina del Consell Insular i dels Ajuntaments dels municipis.

Encara que el disseny i la creació correria a càrrec de SILME, a continuació és fa una proposta del web:



A la part central del web s'hi deixaria un espai per notícies, informacions, etc. A la banda dreta hi situaríem un pla on apareguessin les diferents funcions i informacions del web:

- **Enllaços web**
- **Guia completa dels serveis/recursos socioeducatius i entitats del Tercer Sector**
- **Cercador de serveis i recursos**

D'aquesta manera, el primer pas que haurà de fer l'usuari és escollir el bloc que vol accedir en funció de la informació que desitgi rebre. Un cop hagi accedit al bloc desitjat, aquests es desglossaran de la següent manera:

Enllaços web

Dins aquest bloc es presentaran els enllaços del web del Govern Balear¹⁸, web del Consell Insular de Menorca¹⁹, i Ajuntaments del municipi²⁰.

Guia complerta dels serveis/recursos socioeducatius i entitats del Tercer Sector

En aquest apartat es preveu que l'usuari pugui accedir a la guia complerta dels serveis/recursos socioeducatius i entitats del Tercer Sector en format pdf, d'aquesta manera podrà tenir una visió general de tots els serveis i recursos que actualment s'estan oferint.

Cercador de serveis i recursos

Per tal d'utilitzar el cercador, s'establiran temes a partir dels quals l'usuari podrà realitzar la cerca. Per a la realització d'aquest cercador es seguirà la mateixa estructura que el cercador d'entitats i serveis socials de la Generalitat de Catalunya²¹. Encara que opcions com la Número del registre del servei, comarca, districte i codi postal no es contemplaran.

Els temes a partir dels quals l'usuari podrà realitzar la cerca es preveu que siguin:

- Grup de destinataris:
- Ubicació física del recurs o servei (municipi en el què es troba):
- Abast del servei i recurs (insular o municipal)
- Tipus de serveis i recursos:

La informació que es donarà de cada servei i recurs és la recollida a partir de les taules emplenades pels professionals de cada servei i recurs.

¹⁸ www.caib.es

¹⁹ www.cime.es

²⁰ www.ajciutadella.org, www.ajferrerries.org, www.ajmigjorngran.org, www.aj-esmercadal.org, www.alaior.org, www.ajmao.org, www.ajsantlluis.org, www.aj-escastell.org

²¹ Consultar enllaç: <http://bsf.gencat.cat/CRE/prepararCercaEstabliments.do>

5. RECURSOS I PRESUPOST

	Què em falta per realitzar el web?	Que tinc jo?	Què no tinc?	On puc trobar-ho?	Qui em pot ajudar?	Quan ho necessitaré?
Recursos personals propis	Temps	Temps i energia			Amics, família, tutora UB	Durant tot el procés
Recursos tècnics	Programa per crear webs	Dreamweaver cs6, wordpress, etc.	Experiència Formació	Cursos de formació	Consell Insular	A l'hora de crear el web
Recursos materials	Ordenador	Ordenador				Durant tot el procés
Recursos humans	Persona entesa en la creació de webs. Persona que col·labori amb la recerca d'informació	Tutorització per part del tutor UB Família i amics i possible conveni amb Consell Insular				Durant la creació del web. Durant la recollida de dades
Recursos econòmics			Finançament	Consell insular	Consell insular de Menorca	

Contractació domini i allotjament web	74,29€/ any
Disseny web	350€
Cost generat en el procés de recollida d'informació	80€
	529,22€

IV. ÈTICA DEL TFG

El treball presentat segueix els següents principis:

- Principi de beneficència, actuant així per fer el màxim bé als altres.
- Principi de no maleficència, per tal de no causar un dany intencionat.
- Principi d'honestedat, en quant a les dades presentades. Aquestes no han estat falsejades ni modificades.
- Principi de confidencialitat i privacitat, encara que les enquestes realitzades són completament anònimes, aquestes han estat consentides i, les dades extretes d'aquestes tan sols seran utilitzades per la realització del projecte SRSmenorca d'acord amb la legislació espanyola i en concret amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de *Protecció de Dades de Caràcter Personal*.

El cercador d'entitats i serveis socials permetrà obtenir dades de totes les entitats titulars de serveis socials així com de les associacions, fundacions, etc. que ofereixen algun servei o recurs excepte dels serveis residencials adreçats a dones víctimes de violència masclista, i infants i adolescents les quals, pel seu caràcter d'especial protecció, no poden fer-se públiques.

V. LÍNIES DE FUTUR

S'ha cregut oportú establir unes línies de futur per tal que s'assoleixin els objectius proposats:

1. Seguir amb la recollida d'informació de tots els serveis i recursos socioeducatius existents a l'illa de Menorca per tal de realitzar una guia útil i completa.
2. Digitalitzar la guia en format web per tal que aquesta informació arribi al màxim de població possible.
3. Fer difusió de l'existència del web per tal que la gent conegui l'existència d'aquest.

VI. AUTOAVALUACIÓ DEL PROCÉS

El procés de realització del TFG ha resultat ser un camí llarg ple d'il·lusió, ganes, incerteses, pors, dubtes, canvis, millores, avanços, decisions, regressions i més canvis. Un camí que no sempre ha resultat ser planer i en el què m'he trobat obstacles què gràcies a les competències adquirides al llarg del Grau i les que gràcies al TFG he anat desenvolupant he pogut superar. Ha resultat ser doncs, un procés ple d'oportunitats per posar en pràctiques aquelles capacitats i habilitats ja adquirides al llarg del Grau i posar-ne en joc d'altres que he anat desenvolupant al llarg d'aquest. Una oportunitat per enfrontar-me amb el rol d'educadora social a un nou repte que considero he afrontat de manera prou positiva i satisfactòria.

Val a dir, que gran part de l'assoliment d'aquest repte és gràcies a l'acompanyament que he tingut al llarg del procés, ja sigui per les tutoritzacions (UB i Consell Insular), companyes del taller, família i amics. Pel que fa a les tutoritzacions, considero que ha estat un espai força profitós encara que, en ocasions, per qüestions d'agenda no s'hagin pogut realitzar totes les desitjades. Val a dir, que tant la tutora externa ha com la interna han mostrat sempre un gran interès i col·laboració pel que fa al treball, Ajudant-me així a continuar amb il·lusió i ganes. No obstant, el que considero es podria millorar és realitzar un retorn de les entregues realitzades al llarg del curs ja que en ocasions he tingut la sensació d'avançar a cegues cap a un punt, moltes vegades, sense retorn.

La valoració dels tres mòduls inicials és força positiva ja que vàrem suposar un punt de partida dels nostres treballs, un espai on poder aprendre com enfocar i estructurar els nostres treballs. Pel que fa al meu cas, vaig trobar molt interessant el mòdul de recerca i investigació i el de producció de materials audiovisuals. No obstant, he trobat a faltar algun seminari més específic per a cada modalitat de treball, és a dir, realitzar mòduls on cada alumne en funció de la seva modalitat de TFG pogués assistir per tal d'aclarir dubtes i qüestions que ens anaven sorgint al llarg del procés.

Els tallers realitzats al llarg del curs, considero que com a grup ens ha servit per avançar juntes en un mateix camí on totes compartíem inquietuds, dubtes, incerteses i il·lusions molt similars. A més de resultar un espai de comunicació i de transferència de sabers, destacaria aquells que tallers on s'han treballat aspectes concrets i pràctics per a la realització del TFG com ara l'estructura del treball, preparació de les presentacions, assajos, etc.

Tal i com he esmentat anteriorment, al llarg del camí m'he trobat amb obstacles que, encara que he pogut superar, han alentit i dificultat el procés. Un dels principals obstacles ha estat el fet de desenvolupar el treball vinculat a Menorca, la qual cosa ha dificultat la comunicació directe amb els professionals i entitats per accedir a la informació desitjada. Aquesta dificultat però, s'ha vist reduïda gràcies a la tutora externa que en tot moment ha mostrat la seva col·laboració a l'hora d'establir contactes amb altres professionals.

Un altre obstacle amb el que també m'he trobat ha estat el diferent grau de col·laboració dels diferents professionals. Ja sigui per falta de temps, saturació dels serveis, etc. en moltes ocasions no he rebut resposta a la demanda de col·laboració.

És per això que, el baix grau de col·laboració o la falta de resposta per part d'alguns professionals i la distància han fet que no s'hagi pogut completar el procés de recollida de tota informació desitjada, la qual cosa es reflectirà en les línies de futur del treball.

Malgrat les possibles dificultats que he pogut tenir al llarg del procés, val a dir que ha estat un camí ple d'aprenentatges en tots els nivells, acadèmic, professional i personal.

A nivell acadèmic, he pogut integrar diverses assignatures cursades al llarg del grau

Les assignatures d'Educació Social: Interrogants i Reptes de Futur, Recerca i Avaluació en el Camp Socioeducatiu i Investigació Socioeducativa, les qual m'han aportat força eines i mètodes per la recollida i l'anàlisi d'informació.

- Les assignatures de Fonaments Didàctics de l'Acció Socioeducativa i Disseny i Innovació de l'Acció Socioeducativa m'han aportat elements per realitzar el diagnòstic d'un context determinat i en base aquest dissenyar una proposta d'acció.
- L'assignatura de Investigació Socioeducativa m'ha permès conèixer els elements i parts fonamentals d'una recerca socioeducativa, amb els quals he pogut desenvolupar la primera part del treball.

Pel que fa a les competències i habilitats reflectides i/o desenvolupades durant el procés de realització del treball destacaria:

- La capacitat d'analitzar, avaluar i investigar els contextos socials, culturals i educatius.
- El desenvolupament de la capacitat d'identificar i valorar les necessitats dels subjectes.
- El desenvolupament de la capacitat creativa, innovadora i emprenedora d'acord amb el codi deontològic de l'educador i l'educadora social i els interessos i necessitats del context i els subjectes de l'educació.
- La capacitat de prendre decisions i adaptar-me a noves situacions gestionant el fracàs i l'estrès.
- Elaborar propostes, eines i instruments educatius per enriquir i millorar el context educatiu i social.
- El desenvolupament d'habilitats comunicatives i d'expressió.
- El desenvolupament de la capacitat d'ús de noves tecnologies: de la Informació i la Comunicació.

A banda de les capacitats i habilitats professionals que el treball m'ha permès posar en joc i/o desenvolupar, la realització del TFG també ha resultat ser una oportunitat de creixement personal en el què he hagut de prendre la iniciativa. D'aquesta manera he guanyat seguretat a l'hora de creure amb el que faig, la qual cosa m'ha portat a millorar de manera considerable les habilitats comunicatives.

Així mateix, també m'ha permès conèixer les possibles sortides professionals que com a Educadora Social podré tenir, així com establir contactes amb diferents professionals de l'àmbit social i educatiu. Una oportunitat que considero força profitosa i valuosa.

A banda dels aprenentatges realitzats, considero que al llarg de tot el procés he estat constant i compromesa en tot moment, és per això que considero que la qualificació que millor reflectiria el procés és un 9.

GRAELLA D'AUTOAVALUACIÓ DEL TFG

Percentatge: Tutor/a: 30%; Tribunal: 50%, Estudiant: 10%, Mentor: 10% (a sumar al tutor en el seu defecte)

FASES	ASPECTES AVALUABLES	NOTA
PROCÉS	Elecció del tema i plantejament clar del treball a desenvolupar	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Anàlisi de l'estat de la qüestió	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Viabilitat i organització del pla de treball	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Dificultats per al desenvolupament del treball	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Assistència a les sessions grupals	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Assistència a les tutories individuals	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Presentació dels treballs parcials	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
ASPECTES FORMALS	Presentació formal general del treball	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
	Adequació a l'estructura proposada	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ASPECTES QUALITATIUS I DE CONTINGUTS	Bona redacció, ortografia i sintaxi	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	Les cites i la bibliografia adequades i ben referenciades	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	Lògica interna del treball i coherència textual i reflexiva	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	Claredat i rigor en desenvolupament del treball	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Fonamentació teòrica rigorosa	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Fonamentació pràctica rigorosa	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Aportacions pròpies originalitat i creativitat	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
Nota global del treball	<table><tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			

OBSERVACIONS: Un aspecte a destacar és la dificultat afegida que m'ha suposat realitzar el treball dels recursos i serveis de Menorca, estant a Barcelona la major part del temps.

SUGGERIMENTS I ASPECTES A MILLOR: Per tal que la proposta de la guia sigui viable i s'assoleixin els objectius plantejats, és important que es realitzin les línies de futur anteriorment esmentades.

VII. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

Cabezas Alcon, E., Vieito Fernandez, B., Aznar Blanes, B. *Estudio sobre el conocimiento que tiene la población del municipio de Madrid acerca de los Servicios Sociales*. En: *Intervención psicosocial*, 1996; Vol. 5, nº 14.

Cardona, C. *Introducción a los Métodos de Investigación en Educación*. Madrid: Editorial EOS, 2002.

Gobierno Vasco. *Estadística de demanda de Servicios Sociales. Encuesta de Necesidades Sociales 2010*. Vitoria: Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, 2011

Gobierno Vasco. *Estadística de demanda de Servicios Sociales. Encuesta de Necesidades Sociales 2006*. Vitoria: Gobierno Vasco. Departamento de Empleo y Asuntos Sociales, 2007

IBES. *Enquesta Balear de Mitjans*. Palma de Mallorca: Institut Balear d'Estudis Socials, 2012.

Instituto Nacional de Estadística. *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares*. Madrid: INE, 2012

SIIS. *La situación de los Servicios Sociales en la CAPV. VII Informe del Consejo Vasco de Bienestar Social*. Donostia-San Sebastián: SIIS, 2009

Textos legals:

Llei 4/2009, d'11 de Juny, de Serveis Socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89 de 18 de Juny de 2009.

Decret 56/2011, de 20 de Maig, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2011-2014. BOIB núm. 79 de 31 de Maig de 2011.

Pàgines web:

<http://www.ine.es>

<http://www.ibestat.caib.es>

<http://www.fundaciódisc.es>

<http://www.cime.es>

<http://www.caib.es>

<http://www.ajciutadella.org>

<http://www.ajferrerries.org>

<http://www.ajmigjorngran.org>

<http://www.ajmao.org>

<http://www.aj-esmercadal.org>

<http://www.alaior.org>

<http://www.ajsantlluis.org>

<http://www.ajsantlluis.org>

ANNEXES

Annex 1. QÜESTIONARI PILOT

L'objectiu principal d'aquesta enquesta és conèixer el grau de coneixença que té la població dels serveis i recursos socials actualment existents a l'illa de Menorca.

Les dades d'aquesta enquesta són totalment confidencials i seran utilitzades per la realització del Treball de fi de Grau d'Educació Social per a la Universitat de Barcelona.

VARIABLES SOCIALS BÀSIQUES

1. Sexe: ☐ Dona ☐ Home

2. Data de naixement: _____

3. Nivell d'estudis:

☐ Sense estudis

☐ Estudis primaris

☐ Estudis secundaris

☐ Educació superior

4. Com consideraria la seva situació econòmica actualment?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Molt dolenta Molt bona

5. Utilitza Internet com a principal font d'informació?

Sí ☐

No ☐

SERVEIS I RECURSOS SOCIOEDUCATIUS

6. Sabria dir on es troba la oficina de serveis socials del seu municipi?

7. Hi has acudit mai? (Encara que només sigui per demanar informació)

☐ Sí

☐ No

8. Coneixes algun altre servei/recurs socioeducatiu del teu municipi?

☐ Sí

☐ No

9. En cas que si, com s'ha assabentat de la seva existència?

- ☐ A través dels serveis socials bàsics ☐ Internet
- ☐ Algun conegut ☐ Altres fonts (Especificar) _____

10. Respon, per als següents recursos i serveis, el que més es correspongui:

	Ho conec, hi he acudit alguna vegada	Ho conec, però no hi he acudit mai	No ho conec però n'he sentit a parlar	No ho conec ni n'he sentit a parlar mai
Centre assessor de la dona				
Servei coordinador de drogodependències				
Oficina d'atenció a la persona nouvinguda				
Creu Roja				
Càritas				
Servei de Joventut				
Servei d'atenció social als jutjats de Menorca (SASJME)				

11. En cas que conegui algun servei o hi hagi acudit dels esmentats anteriorment, com s'ha assabentat de la seva existència?

- ☐ A través dels serveis socials bàsics ☐ Internet
- ☐ Algun conegut ☐ Altres fonts (Especificar) _____

12. Quin grau de coneixença considera que té vostè en relació als serveis socioeducatius existents a l'illa?

- ☐ Alt ☐ Mig ☐ Baix ☐ Molt baix

13. Quin grau de coneixença creu que tenen les persones del seu entorn dels serveis socioeducatius existents a l'illa?

- ☐ Alt ☐ Mig ☐ Baix ☐ Molt baix

14. A què considera que es deu aquest grau de coneixença?

15. En cas que el grau fos baix, o molt baix, creu que podria ser útil crear una pàgina web on es recullin tots els serveis socioeducatius existents actualment a l'illa?

☐ Sí ☐ No

Annex 2. QÜESTIONARI FINAL

L'objectiu principal d'aquesta enquesta és conèixer el grau de coneixença que té la població dels serveis i recursos socials actualment existents a l'illa de Menorca.

Les dades d'aquesta enquesta són totalment confidencials i seran utilitzades per la realització del Treball de fi de Grau d'Educació Social per a la Universitat de Barcelona.

VARIABLES SOCIALS BÀSIQUES

1. Sexe: ☐ Dona ☐ Home

2. Any de naixement: _____

3. Nivell d'estudis:

☐ Estudis primaris (EGB, Educació Primària)

☐ Estudis secundaris (E.S.O)

☐ Estudis superiors (BUP, Batxillerat, Formació professional)

☐ Estudis universitaris

4. A partir de les dades extretes de l'IBESTAT, com consideraria la seva situació econòmica actualment?

Dades extretes de l'IBESTAT sobre la renda anual neta mitjana familiar:

Un membre → 15.011€

Dos membres → 23.801€

Tres membres → 28.542€

Quatre membres o més → 34.645€

Baix 0 1 2 3 Mitjà 4 5 6 7 Alt 8 9 10

5. Utilitza Internet com a principal font d'informació?

☐ Sí ☐ No

SERVEIS I RECURSOS SOCIOEDUCATIUS

6. Sabria dir on es troba la oficina de serveis socials del seu municipi?

.....

7. Hi ha acudit mai? (Encara que només sigui per demanar informació)

☐ Sí ☐ No

8. Coneix algun altre servei/recurs socioeducatiu del seu municipi?

Entenem servei / recurs socioeducatiu tot aquells serveis i/o recursos que ofereixen prestacions, activitats, programes, objectes i equipaments destinats a l'atenció social i educativa de la població per tal de donar resposta a les necessitats de cada col·lectiu. L'objectiu d'aquests recursos és afavorir l'autonomia de les persones per millorar les condicions de vida i eliminar situacions d'injustícia social i afavorir la inclusió social.

Exemples de serveis i recursos socioeducatius: Ludoteca, Punts d'informació Juvenil, Escola d'adults, Residències geriàtriques, Serveis de menjador, Centre Residencial d'Acció Socioeducativa (CRAE), etc.

☐ Sí ☐ No

9. En cas que si, com s'ha assabentat de la seva existència?

☐ A través dels serveis socials bàsics

☐ Algun conegut

☐ Internet

☐ Altres fonts (Especificar).....

10. Respon, per als següents recursos i serveis, el que més es correspongui:

	Ho conec, hi he acudit alguna vegada	Ho conec, però no hi he acudit mai	No ho conec però n'he sentit a parlar	No ho conec ni n'he sentit a parlar mai
Centre assessor de la dona				
Servei coordinador de drogodependències				
Oficina d'atenció a la persona nouvinguda				
Creu Roja				
Càritas				
Servei de Joventut				
Servei d'atenció social als jutjats de Menorca (SASJME)				

11. En cas que conegui algun servei o hi hagi acudit dels esmentats anteriorment, com s'ha assabentat de la seva existència?

- ☐ A través dels serveis socials bàsics
- ☐ Algun conegut
- ☐ Internet
- ☐ Altres fonts (Especificar).....

12. Quin grau de coneixença considera que té vostè en relació als serveis socioeducatius existents a l'illa?

- ☐ Alt ☐ Mig ☐ Baix ☐ Molt baix

13. Quin grau de coneixença creu que tenen les persones del seu entorn dels serveis socioeducatius existents a l'illa?

- ☐ Alt ☐ Mig ☐ Baix ☐ Molt baix

14. A què considera que es deu aquest grau de coneixença?

.....

15. En cas que el grau fos baix, o molt baix, creu que podria ser útil crear una pàgina web on es recullin tots els serveis socioeducatius existents actualment a l'illa?

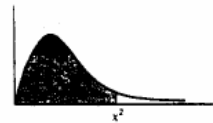
- ☐ Sí ☐ No

Moltes gràcies per la seva col·laboració

Annex 3. TAULES χ^2 AMB UN NIVELL DE SIGNIFICACIÓ DEL 5%

DISTRIBUCION JI-CUADRADO

$$F(\chi^2) = P[\chi^2 \leq \chi^2]$$



χ^2	0,005	0,010	0,025	0,050	0,100	0,250	0,500	0,750	0,900	0,950	0,975	0,990	0,995
1	0,0000393	0,000157	0,000982	0,00393	0,0158	0,102	0,455	1,32	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	0,0100	0,0201	0,0506	0,103	0,211	0,575	1,39	2,77	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	0,0717	0,115	0,216	0,352	0,584	1,21	2,37	4,11	6,25	7,81	9,35	11,3	12,8
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,06	1,92	3,36	5,39	7,78	9,49	11,1	13,3	14,9
5	0,412	0,554	0,831	1,15	1,67	2,67	4,35	6,63	9,24	11,1	12,8	15,1	16,7
6	0,676	0,872	1,24	1,64	2,20	3,45	5,35	7,84	10,6	12,6	14,4	16,8	18,5
7	0,989	1,24	1,69	2,17	2,83	4,25	6,35	9,04	12,0	14,1	16,0	18,5	20,3
8	1,34	1,65	2,18	2,73	3,49	5,07	7,34	10,2	13,4	15,5	17,5	20,1	22,0
9	1,73	2,09	2,70	3,33	4,17	5,90	8,34	11,4	14,7	16,9	19,0	21,7	23,6
10	2,16	2,56	3,25	3,94	4,87	6,74	9,34	12,5	16,0	18,3	20,5	23,2	25,2
11	2,60	3,05	3,82	4,57	5,58	7,58	10,3	13,7	17,3	19,7	21,9	24,7	26,8
12	3,07	3,57	4,40	5,23	6,30	8,44	11,3	14,8	18,5	21,0	23,3	26,2	28,3
13	3,57	4,11	5,01	5,89	7,04	9,30	12,3	16,0	19,8	22,4	24,7	27,7	29,8
14	4,07	4,66	5,63	6,57	7,79	10,2	13,3	17,1	21,1	23,7	26,1	29,1	31,3
15	4,60	5,23	6,26	7,26	8,55	11,0	14,3	18,2	22,3	25,0	27,5	30,6	32,8
16	5,14	5,81	6,91	7,96	9,31	11,9	15,3	19,4	23,5	26,3	28,8	32,0	34,3
17	5,70	6,41	7,56	8,67	10,1	12,8	16,3	20,5	24,8	27,6	30,2	33,4	35,7
18	6,26	7,01	8,23	9,39	10,9	13,7	17,3	21,6	26,0	28,9	31,5	34,8	37,2
19	6,84	7,63	8,91	10,1	11,7	14,6	18,3	22,7	27,2	30,1	32,9	36,2	38,6
20	7,43	8,26	9,59	10,9	12,4	15,5	19,3	23,8	28,4	31,4	34,2	37,6	40,0
21	8,03	8,90	10,3	11,6	13,2	16,3	20,3	24,9	29,6	32,7	35,5	38,9	41,9
22	8,64	9,54	11,0	12,3	14,0	17,2	21,3	26,0	30,8	33,9	36,8	40,3	42,8
23	9,26	10,2	11,7	13,1	14,8	18,1	22,3	27,1	32,0	35,2	38,1	41,6	44,2
24	9,89	10,9	12,4	13,8	15,7	19,0	23,3	28,2	33,2	36,4	39,4	43,0	45,6
25	10,5	11,5	13,1	14,6	16,5	19,9	24,3	29,3	34,4	37,7	40,6	44,3	46,9
26	11,2	12,2	13,8	15,4	18,3	20,8	25,3	30,4	35,6	38,9	41,9	45,6	48,3
27	11,8	12,9	14,6	16,2	19,1	21,7	26,3	31,5	36,7	40,1	43,2	47,0	49,6
28	12,5	13,6	15,3	16,9	19,9	22,7	27,3	32,6	37,9	41,3	44,5	48,3	51,0
29	13,1	14,3	16,0	17,7	19,8	23,6	28,3	33,7	39,1	42,6	45,7	49,6	52,3
30	13,8	15,0	16,8	18,5	20,6	24,5	29,3	34,8	40,3	43,8	47,0	50,9	53,7

Annex 4. TAULA DE MITJANDES PER MÍNIMS QUADRATS. VARIABLE RESPOSTA: GRAU DE CONEIXEMENT.

Tabla de Medias por Mínimos Cuadrados para Variable respuesta (coneixement) con intervalos de confianza del 95,0%

Nivel	Casos	Media	Error	Limite	Limite
		Est.		Inferior	Superior
MEDIA GLOBAL	400	2,39754			
Sexe					
Dona	214	2,52541	0,06712	2,39345	2,65738
Home	186	2,26966	0,0625211	2,14674	2,39258
Edat					
1	172	1,92727	0,0746844	1,78044	2,07411
2	74	2,15292	0,0968549	1,96249	2,34334
3	66	2,63972	0,107588	2,4282	2,85125
4	88	2,87024	0,110366	2,65325	3,08723
Estudis					
Estudis primaris	115	1,89534	0,094027	1,71047	2,0802
Estudis secundaris	80	2,52823	0,0942418	2,34294	2,71351
Estudis superiors	81	2,67485	0,10307	2,47221	2,8775
Estudis universitaris	124	2,49174	0,090352	2,3141	2,66938
Nivell econòmic					
Alt	75	2,43775	0,0940471	2,25285	2,62265
Baix	72	2,39134	0,0940703	2,20639	2,57629
Mitjà	253	2,36353	0,0531029	2,25912	2,46793

Annex 5. TAULA DE MITJANES PER MÍNIMS QUADRATS. VARIABLE RESPOSTA: ÚS D'INTERNET.

Tabla de Medias por Mínimos Cuadrados para Variable respuesta (internet) con intervalos de confianza del 95,0%

			Error	Limite	Limite
Nivel	Casos	Media	Est.	Inferior	Superior
MEDIA GLOBAL	400	1,16442			
Sexe					
Dona	214	1,17729	0,0227853	1,13249	1,22208
Home	186	1,15156	0,0212241	1,10983	1,19328
Edat					
1	172	1,11338	0,0253532	1,06353	1,16322
2	74	1,11632	0,0328795	1,05168	1,18097
3	66	1,03829	0,0365232	0,966487	1,1101
4	88	1,38969	0,0374662	1,31603	1,46335
Nivell estudis					
Estudis primaris	115	1,49368	0,0319195	1,43093	1,55644
Estudis secundaris	80	1,07857	0,0319924	1,01567	1,14147
Estudis superiors	81	1,03964	0,0349895	0,970847	1,10843
Estudis universitaris	124	1,04579	0,0306719	0,985487	1,10609
Situació econòmica					
Alt	75	1,14693	0,0319263	1,08416	1,20969
Baix	72	1,18421	0,0319342	1,12143	1,247
Mitjà	253	1,16212	0,0180269	1,12668	1,19756

Annex 6 . INSTRUMENTS DE RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

Plantilla fitxa serveis i prestacions

Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	
Objectius del servei	
Destinatari	
Activitats, programes i equipaments	
Institució/entitat que ofereix el servei	
Observacions	
Dades de contacte	
Horari d'atenció	
Adreça	
Telèfon	
Pàgina web	

Plantilla fitxa institucions del Tercer Sector

Descripció del servei/prestació	
Descripció/ Missió	
Objectius	
Destinatari	
Serveis, activitats i programes que es presten	
Dades de contacte	
Horari d'atenció	
Adreça	
Telèfon	
Pàgina web	

Annex 7 . INFORMACIÓ RECOLLIDA DELS SERVEIS I RECURSOS SOCIOEDUCATIUS DE L'ILLA

Serveis i prestacions que ofereixen els Serveis Socials bàsics municipals

SERVEI D'INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb la finalitat que la ciutadania tingui informació per accedir als recursos socials, a l'assessorament en la resolució de les situacions de necessitats, a l'orientació i l'anàlisi de les demandes plantejades i a la intervenció per a la provisió de prestacions.
Objectius del servei	Garantir als ciutadans l'accés als recursos bàsics i proveir de dades pel millor funcionament del Sistema en els seus processos de planificació, programació i avaluació.
Destinataris	Població general.
Activitats, programes i equipaments	Punts d'atenció de les unitats de treball social de cada municipi.
Institució/entitat que ofereix el servei	Serveis socials comunitaris de l'Ajuntament.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Aquest servei es presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana. Mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona a aquestes persones i al seu entorn un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques i d'atenció, a fi que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper.
Objectius del servei	Segons catàleg de prestacions socials bàsiques: prevenir i evitar internament i que les persones ateses puguin continuar al seu mitjà habitual, atendre situacions conjunturals de crisi personal o familiar, promoure la convivència de l'usuari i del seu grup familiar en la vida de la comunitat, donar suport a les famílies que no poden atendre totalment les necessitats del usuari, recolzar a grups familiars en les seves responsabilitats de la vida diària, afavorir en l'usuari el desenvolupament de capacitats personals i d'hàbits de vida adequats.
Destinatari	Persones en situació de dependència o risc. Persones grans, amb discapacitat o famílies amb problemàtiques familiars especials amb manca d'autonomia personal per dur a terme les tasques de la vida quotidiana.
Activitats, programes i equipaments	Professionals i recursos que integren el servei d'ajuda a domicili municipal.
Institució/entitat que ofereix el servei	Serveis socials comunitaris de l'Ajuntament.
Observacions	Es dona segons la valoració dels professionals dels serveis socials i condicionat a l'existència o no de llistes d'espera i suficients auxiliars d'ajuda a domicili per atendre la demanda.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

SERVEI D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Serveis d'acolliment residencial temporal i suport social per a persones adultes en situació d'exclusió social que no disposen d'habitatge ni de suport sociofamiliar. El servei es pot prestar mitjançant qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.
Objectius del servei	Respondre a situacions i/o estats de necessitat d'allotjament de les persones que per un moment ho necessiten i treballar a la vegada la incorporació del mateix a un allotjament adequat familiar.
Destinataris	Persones adultes en situació d'exclusió social o en risc de patir-ne.
Activitats, programes i equipaments	Cases d'acollida als municipis de Maó i Ciutadella, pis d'acollida al municipi d'es Castell i tramitació d'ajuts puntuals pel pagament d'hostals.
Institució/entitat que ofereix el servei	Serveis socials comunitaris de l'Ajuntament.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

AJUTS PER A LA COBERTURA DE LES NECESSITATS BÀSIQUES	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Prestacions no periòdiques de naturalesa econòmica, subvencional i finalista, destinades a les persones integrades en una unitat de convivència amb recursos insuficients per atendre les despeses específiques, de caràcter ordinari o extraordinari, necessàries per prevenir, evitar o pal·liar situacions de marginació social. D'acord amb el tipus de necessitat a la qual donen cobertura poden ser: a) Despeses necessàries per a l'habitatge: lloguer, energia, aigua, clavegueram, fums, habitabilitat i equipament bàsic de l'habitatge o allotjament habitual. b) Necessitats primàries d'una o més persones de la unitat de convivència no cobertes pels sistemes públics: alimentació, vestit, educació i formació, i atenció sanitària. c) Deutes previs originats per qualsevol dels conceptes esmentats abans o per atendre necessitats bàsiques de la vida. Tenen caràcter subsidiari i complementari de qualsevol tipus de recurs i prestació social de contingut econòmic.
Objectius del servei	Atendre i donar cobertura a les necessitats bàsiques.
Destinataris	Les persones adultes i les menors integrades en una unitat de convivència en situació d'exclusió social o en risc de patir-ne.
Activitats, programes i equipaments	Convocatòria anual d'ajuts.
Institució/entitat que ofereix el servei	Serveis socials comunitaris de l'Ajuntament.
Observacions	Cada any es publiquen convocatòries que es cofinancien per part del Consell Insular mitjançant un conveni. Hi ha una limitació segons el pressupost assignat i els criteris i barems establerts a cada convocatòria.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA/TELEALARMA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	La teleassistència és un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos —humans o materials— de la persona usuària o els existents a la comunitat.
Objectius del servei	Afavorir la permanència de la persona usuària en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn Sociofamiliar.
Destinataris	Les persones en situació de dependència, les persones grans que i les persones amb discapacitat que viuen soles o passen gran part del dia sense companyia.
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insular de Menorca. Sol·licitar als Serveis socials comunitaris de l'Ajuntament.
Observacions	Es presta segons la disponibilitat pressupostària i en alguns casos és cofinançat segons barem econòmic pels propis usuaris.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

SERVEI DE TELETRADUCCIÓ	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	El servei de teletraducció està dissenyat per garantir telefònicament l'atenció, la informació i la comunicació a les persones que desconeixen els idiomes oficials. A través de professionals intèrprets ofereix la possibilitat que els professionals i les persones usuàries puguin mantenir una conversa normal, sense cap tipus de barrera lingüística o cultural.
Objectius del servei	Facilitar la comunicació entre professionals i usuaris dels serveis socials.
Destinataris	Les persones que acudeixen als serveis especialitzats en violència de gènere i als serveis socials en general.
Activitats, programes i equipaments	Un telèfon mòbil i un biauricular exclusiu connectat a una central de cridades.
Institució/entitat que ofereix el servei	Serveis socials comunitaris de l'Ajuntament.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Servei de mediació per a l'acolliment i la integració social de les persones immigrades.
Objectius del servei	Facilitar la acollida i la integració social de les persones immigrades
Destinataris	Les persones immigrades.
Institució/entitat que ofereix el servei	Serveis socials comunitaris de l'Ajuntament.
Observacions	En alguns municipis existeixen programes de mediació intercultural encara que condicionats a la disponibilitat pressupostària o subvencions d'altres administracions.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

DOMICILIACIÓ I EMPADRONAMENT	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Oferir empadronament als ciutadans.
Objectius del servei	Complir amb el dret d'empadronament a les persones sense habitatge per tal de poder rebre totes aquelles notificacions i comunicació i accedir a serveis i prestacions.
Destinataris	Persones sense sostre o en infrahabitatges.
Institució/entitat que ofereix el servei	Oficina del padró municipal.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

Serveis i programes específics dels municipis

Alaior

PROGRAMA ALTER	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Programa d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar.
Objectius del servei	Prevenir possibles situacions de risc social com ho és l'abandonament escolar de joves menors de 16 anys.
Destinataris	Joves de 14 a 16 anys que no tenen interès en continuar els seus estudis dins el sistema escolar, però que manifesten inquietud vers una formació més pràctica com ara l'aprenentatge d'un ofici.
Activitats, programes i equipaments	Acompanyament social i aplicació de recursos (Tutories).Pràctiques formatives. Continguts.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins de 9.00h a 14.00h.
Adreça	Carrer Santa Rita, núm. 20 - 07730 Alaior
Telèfon	971378523

PROGRAMA REPARA I EDUCA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	És un projecte socioeducatiu que pretén educar a l' alumne que ha estat expulsat del centre i al mateix temps de fer-li reparar el dany provocat pel seu comportament no adequat a classe.
Objectius del servei	Facilitar espai de reflexió i reparació de comportaments disruptius a l'aula.
Destinatari	Alumnes d'E.S.O, que causa de diversos motius hagi estat expulsat del centre per un període de temps superior a un dia.
Activitats, programes i equipaments	Treballar l'educació emocional i les habilitats socials. Participar en activitats de diferents departaments de l'ajuntament.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins de 9.00h a 14.00h.
Adreça	Carrer Santa Rita, núm. 20 - 07730 Alaior
Telèfon	971378523

PROJECTE DINAMITZACIÓ REFORÇ ESCOLAR	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Recurs que ofereix reforç escolar per a alumnes de primària amb dificultats socioeconòmiques.
Objectius del servei	Donar suport escolar als fillets/es amb dificultats en els estudis i amb mancances socio-econòmiques, a través de voluntaris.
Destinatari	Fillets i filletes de 9 a 12 anys del municipi d'Alaior
Activitats, programes i equipaments	Classes de reforç escolar. Suport i seguiment individualitzat.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins de 9.00h a 14.00h.
Adreça	Carrer Santa Rita, núm. 20 - 07730 Alaior
Telèfon	971378523

PROGRAMA LA MAR DE JOVES	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Programa que pretén fomentar l'esperit solidari mariner i la pràctica de la vela entre la població juvenil, sense distincions i, en particular, complementar la tasca educativa i d'integració social amb joves en situació de dificultat social, mitjançant la navegació i la convivència a bord d'una embarcació.
Objectius del servei	Complementar la inserció social i comunitària d'al·lots i al·lotes adolescents de Menorca amb dificultat social mitjançant activitats nàutiques. Fomentar la convivència pacífica i la igualtat a bord d'un veler.
Destinatari	Joves d'entre 14 i 18 anys de famílies en dificultats o risc d'exclusió social.
Activitats, programes i equipaments	Activitats prèvies: sortides, excursions,etc. (3 activitats) Activitats dins del veler: busseig, cartografia, vela,etc. (4 dies)
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins de 9.00h a 14.00h.
Adreça	Carrer Santa Rita, núm. 20 - 07730 Alaior
Telèfon	971378523

Es castell

INTERVENCIIONS FAMILIARS

Descripció del servei/prestació

Definició/Tipologia del servei	Intervencions familiars des de l'àmbit de l'orientació, mediació i d'intervenció terapèutica que es preveuen realitzar durant tot l'any a totes aquelles famílies i persones del municipi des Castell que requereixin del servei.
Objectius del servei	Assessora, orientar i acompanyar a demandants del servei.
Destinataris	Famílies i població en general del municipi des Castell.

Dades de contacte

Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.30h a 13.30h.
Adreça	Plaça Constitució, núm.1 - 07720 Es Castell
Telèfon	971360114

JORNADES DE FAMÍLIES

Descripció del servei/prestació

Definició/Tipologia del servei	Considerem que la família constitueix la unitat bàsica de socialització i que afavoreix o dificulta el benestar i el desenvolupament de les persones que les conformen. Per aquest motiu, realitzem 4 xerrades durant el mes de novembre obertes a la comunitat i relacionades amb la promoció d'aspectes que proporcionin eines per a la reflexió, pel creixement personal i per la millora de les relacions familiars.
Objectius del servei	Informació vers els diferents aspectes educatius i relacionals de les famílies.
Destinataris	Famílies en general.
Activitats, programes i equipaments	4 sessions al llarg del mes de novembre

REFORÇ ESCOLAR

Descripció del servei/prestació

Definició/Tipologia del servei	El projecte està dirigit a alumnes matriculats en el col·legi Àngel Ruiz i Pablo que tenen dificultats a nivell curricular que necessiten rebre reforç extraescolar i les seves famílies tenen dificultats per afrontar aquestes despeses.
Objectius del servei	Donar suport a les famílies que no disposen de medis econòmics per afrontar les despeses d'un reforç extraescolar. // Millorar les competències curriculars dels alumnes // Ajudar en l'aprenentatge del català i castellà dels nouvinguts.
Destinataris	Alumnes de primària (de 2n a 4t).
Activitats, programes i equipaments	Reforç escolar, 2 dies a la setmana, 2 hores al dia.

Dades de contacte

Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.30h a 13.30h.
Adreça	Plaça Constitució, núm.1 - 07720 Es Castell
Telèfon	971360114

PROGRAMA LA MAR DE JOVES	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Programa que contribueix a prevenir situacions de risc i/o exclusió social dels joves des Castell i a complementar la línia educativa incorporant elements que ofereix el mar. Es fomenta la participació de col·lectius amb desavantatge social i pretén ajudar-los a descobrir i/o dotar-los d'eines de competència personal. En el programa participen de 2 a 4 joves del municipi i varis tècnics de l'Àrea Social.
Objectius del servei	Complementar la inserció social i comunitària d'al·lots i al·lotes adolescents de Menorca amb dificultat social mitjançant activitats nàutiques. Fomentar la convivència pacífica i la igualtat a bord d'un veler.
Destinatari	Joves d'entre 14 i 18 anys de famílies en dificultats o risc d'exclusió social.
Activitats, programes i equipaments	Activitats prèvies: sortides, excursions,etc. (3 activitats) Activitats dins del veler: busseig, cartografia, vela,etc. (4 dies)
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.30h a 13.30h.
Adreça	Plaça Constitució, núm.1 - 07720 Es Castell
Telèfon	971360114

Es Mercadal

ESCOLA DE DANÇA I MÚSICA	
Descripció del servei/prestació	
Objectius	L'escola de Música es planteja dos grans objectius: - La formació integral de l'alumne , tan coma experiència personal i social, com professional. - Atendre una varietat de persones d'edats, nivells i interessos molt diversos. Així mateix, el centre s'esforça a adaptar les seves activitats i metodologies a les característiques individuals de l'alumnat a fi d'aconseguir un aprenentatge significatiu i eficaç. Tenint en compte que els objectius generals estan establerts oficialment, el centre mira d'ensenyar-los adaptant-se a l'alumnat, de manera que sigui possible assolir aquests objectius per camins diferents, tant en la forma com en la durada.
Destinataris	Tota la població.
Activitats, programes i equipaments	A l'Escola de Música i Dansa des Mercadal s'imparteix el grau elemental no reglat i també s'ha confeccionat un pla d'estudis per als alumnes a partir de tres anys, amb la idea que tot el que absorbeixen, experimenten i aprenen en aquestes edats formarà part de la seva personalitat en el futur. Des de l'Escola, creiem fermament que la música incideix de manera directa i positiva en els aspectes motors (el cos), cognitius (la ment) i emocionals (el cor) d'una persona, els tres pilars sobre els quals es fonamenta la personalitat de l'ésser humà. Per altra banda, els alumnes que han finalitzat el grau elemental poden també continuar els seus estudis al nostre centre, seguint amb l'aprenentatge de l'instrument. L'Escola acull així mateix aquells alumnes que, a partir d'una certa edat, volen aprendre un instrument de forma desinteressada, sense tenir l'obligació de seguir un ensenyament reglat i acadèmic.
Dades de contacte	
Adreça	Carrer Lepanto, 17, 1r y 2n pis. – 07740 Es Mercadal
Telèfon	649267166

SALA MULTIFUNCIONAL	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	La Sala Multifuncional és un edifici municipal dissenyat de manera pràctica i funcional, i destinat principalment a la realització d'activitats culturals de diversa mena (concerts, teatre, dansa...).
Destinataris	Tota la població.
Activitats, programes i equipaments	- Concerts - Teatre i dansa - Conferències - Jornades - Convencions i congressos - Etc.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.00h a 13.00h.
Adreça	Avinguda del Metge Camps s/núm. – 07740 Es Mercadal
Telèfon	971375300 Josep Pons Fullana Adreça electrònica: esmercadal.cultura@gmail.com

CENTRE DE CONVENÇIONS DES MERCADAL	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Espai que permet dur-hi a terme tot un ventall d'activitats o esdeveniments de formació o divulgació de caràcter insular, des de conferències, jornades, congressos, etc. La gestió actualment és directa; l'Ajuntament participa de maneres diferents en l'organització de les diverses activitats, sempre donant preferència a les entitats municipals i a les activitats pròpies. Però, segons la disponibilitat, se cedeix o es lloga l'espai a entitats o empreses de tota l'illa que així ho sol·licitin i prèvia reserva.
Destinataris	Tota la població.
Activitats, programes i equipaments	- Cursos de formació - Conferències - Jornades - Convencions i congressos - Etc.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 9.00h a 13.00 h.
Adreça	Avinguda del Metge Camps s/núm. – 07740 Es Mercadal
Telèfon	971375300 Josep Pons Fullana Adreça electrònica: esmercadal.cultura@gmail.com

BIBLIOTECA PÚBLICA DES MERCADAL	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Ofereix la possibilitat de consulta bibliogràfica dels fons que hi ha dipositats, així com l'accés al conjunt dels fons de les biblioteques que formen part de la Xarxa de Biblioteques Públiques de Menorca. Podeu accedir al catàleg de la Xarxa i a la informació de la resta de biblioteques. Les seccions en què es divideix la Biblioteca són: - Àrea d'adults / zona de treball - Col·lecció local - Espai d'hemeroteca - Punts d'accés a Internet - Zona infantil - Revistes i publicacions periòdiques - Audiovisuals - Centre d'interès dedicat a la cuina i la gastronomia
Destinataris	Tota la població.
Activitats, programes i equipaments	- Informació local - Consulta dins la sala - Servei de referència - Informació bibliogràfica i obtenció de documents - Accés a recursos electrònics - Accés a Internet - Wi-Fi gratuït - Préstec - Préstec interbibliotecari - Servei d'accés al catàleg col·lectiu - Lectura dins la sala

Dades de contacte	
Horari d'atenció	Horari d'hivern: Matins: de dilluns a dissabte de 10.00h a 13.00. Capvespres: de dilluns a dijous de 17.00h a 20.00h. Horari d'estiu (del 14 de juny al 17 de setembre): Matins: de dilluns a dijous de 10.00h a 13.00h. Capvespres: dimarts i dijous de 17.00h a 20.00h.
Adreça	Carrer de Lepanto núm.17, baixos - 07740 Es Mercadal
Telèfon	971375407 Adreça electrònica: bibesmercadal@menorca.es

ESCOLA DE PERSONES ADULTES DES MERCADAL I FORNELLS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	L'Escola de Persones Adultes des Mercadal és un espai on es poden continuar els estudis que en el seu dia es van deixar, ampliar els coneixements i millorar la formació. Al centre s'hi pot treure el títol oficial de graduat en educació secundària , aprendre idiomes, informàtica, preparar per a les proves de català, fer cursos per omplir el temps de lleure o actualitzar els coneixements.
Destinataris	Persones que no han acabat els seus estudis o volen ampliar els seus coneixements i habilitats.
Activitats, programes i equipaments	Títol oficial de Graduat en Educació Secundària - Idiomes - Preparació per a les proves de català - Informàtica - Altres cursos de lleure - Convencions
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a dijous de 19.00h a 21.00h. Divendres de 10.30h a 12.30h. Per a informació i matrícula (del 13 al 23 de setembre)
Adreça	Ronda de sa Costa, núm.22 - 07740 Es Mercadal Carrer de les Escoles, núm. 23 – 07730 Fornells
Telèfon	608 168 646 Adreça electrònica : escolaadults.esmercadal@gmail.com
Pàgina web/ Blog	Web: www.escolaadultsciutadella.es Blog: http://escolaadultsesmercadal.blogspot.com

PIJ/ CASAL DE JOVES DES MERCADAL	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Des de l'àrea de Joventut de l'Ajuntament s'ha posat a l'abast del jovent del municipi els serveis propis d'un punt d'informació juvenil i d'un casal de joves. El Punt d'Informació Juvenil (PIJ) i el Casal de Joves han estat creats i pensats per als al·lots i al·lotes a partir de 12 anys. Des del Punt d'Informació Juvenil i el Casal de Joves, els joves poden tenir accés a tota aquella informació que pugui ser del seu interès, com ara cursos, concursos, beques, treball, habitatge, viatges, lleure, etc.; disposa, a més, de connexió a Internet per fer les seves pròpies consultes i cerques. Es pretén que aquest espai es converteixi en un lloc de referència i de trobada del nostre jovent i puguin treure profit del seu temps de lleure; un espai on es facilita orientació, assessorament i formació. Un espai que neix amb la finalitat clara de donar resposta a les inquietuds dels joves i donar suport a les iniciatives juvenils.
Destinatari	El Punt d'Informació Juvenil (PIJ) i el Casal de Joves han estat creats i pensats per als al·lots i al·lotes a partir de 12 anys.
Activitats, programes i equipaments	Informació, orientació i assessorament als joves sobre: treball, ensenyament, cursos, beques, vida social, participació, turisme, albergs, carnets, activitats esportives... A més de: - Premsa especialitzada - Borsa de treball - Autoconsulta - Internet, Wi-Fi - Segellament de targetes de l'atur - Casal de Joves
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 09.00h a 13.00h. Divendres de 19.00h a 22.00h. Dissabtes de 20.00h a 23.00h.
Adreça	Carrer Llevant, núm.13 - 07740 Es Mercadal
Telèfon	971 15 43 04 Adreça electrònica: pj@esmercadal.es
Pàgina web/ Blog	http://jovesesmercadal.balearweb.net

LOCAL SOCIAL DE FORNELLS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	El Local Social de Fornells és l'edifici on es concentren la sala d'actes, la biblioteca i l'oficina de Fornells. La sala, amb capacitat per a 40 persones assegudes, és adequada per a reunions i conferències; disposa, a més, de diverses comoditats perquè se'n pugui fer un ús habitual com a sala auxiliar. La biblioteca disposa de punt d'accés a Internet i forma part de la Xarxa de Biblioteques Municipals de Menorca ; hi ha Wi-Fi a l'abast dels usuaris. L'oficina té les seves portes obertes per facilitar les activitats de Fornells i per apropar les gestions que s'hagin de fer amb l'Ajuntament.
Destinatari	Tota la població.
Activitats, programes i equipaments	-Registre de sol·licituds - Biblioteca - Sala d'actes - Accés Wifi
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Oficina: Dilluns de 10.30h a 14 h. Dimarts, dijous i divendres de 8.30h a 12 h. Dimecres de 11h a 13 h. Biblioteca: Dimarts i dijous de 17h a 20 h.
Adreça	Carrer Llevant, núm.13 - 07740 Es Mercadal
Telèfon	971 15 43 04
	Adreça electrònica: pij@esmercadal.es
Pàgina web/ Blog	http://jovesesmercadal.balearweb.net

Serveis i recursos especialitzats

Prestacions per a menors i famílies

CENTRE D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA INFÀNCIA I A LA FAMÍLIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Ofereix respostes integrals a diferents problemàtiques que generen malestar, així com la seva prevenció i assessorament prematur. Ofereix atenció psicològica o social individual o grupal. S'aborden aquells conflictes i necessitats derivats de la interacció personal, l'educació i el desenvolupament dels membres que conformen la unitat familiar, així com del desenvolupament propi generat a través de la interacció, tant interna, en el propi sistema familiar, com a externa en el conjunt de la societat i els seus espais d'interacció i convivència social.
Destinataris	Famílies.
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insular de Menorca- Servei Insular de família
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8h a 15h
Adreça	Avinguda de Josep A.Clavé, núm7 – 07703 Maó
Telèfon	971 361235
Pàgina web	www.cime.es

SERVEI DE TRACTAMENT A INFANTS VÍCTIMES D'ABUSOS SEXUALS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Realitzar tractament psicoterapèutic a menors, que viuen amb la seva família, amb sospites d'abús i/o agressió sexual tant a nivell intrafamiliar com extrafamiliar.
Destinataris	Menors des de 0 a 18 anys de famílies considerades protectores. La família del seu context més proper també podrà gaudir, en cas de que se valori necessari, de tractament psicoterapèutic.
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insular de Menorca- Servei Insular de família
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8h a 15h
Adreça	Carrer Vassallo, núm.33b – 07703 Maó
Telèfon	971 3612 12
Pàgina web	www.cime.es

Prestacions per a dones víctimes de violència masclista

CENTRE ASSESSOR DE LA DONA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Servei d'atenció a les víctimes de violència de gènere.
Objectius	- Oferir suport psicològic, judicial i social a les dones que estan en situació de risc i les persones víctimes de violència de gènere. - Promoure la conscienciació i sensibilització ciutadana a través d'activitats com cursos i teràpies de grup, i fer complir el decàleg per al tractament informatiu dels maltractaments en l'entorn familiar. - Aconseguir les competències sobre polítiques de dona, gènere i conciliació de la vida familiar i laboral. - Continuar amb el desenvolupament del servei d'atenció psicològica als fills de dones víctimes de violència de gènere. - Divulgar el servei d'ajuda telefònica 016 per a víctimes de violència de gènere. - Col·laborar amb l'Institut Balear de la Dona per implementar un nou sistema informàtic de registre d'expedients.
Activitats, programes i equipaments	-Atenció social, psicològica i legal. -Assessorament formatiu i laboral. -Pis d'acollida per dones
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insular de Menorca- Direcció insular d'atenció a la dona, infància, joventut i immigració.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8h a 15h
Adreça	Carrer Vassallo, núm.33b – 07703 Maó Carrer de la República Argentina, núm.96 – 07760 Ciutadella
Telèfon	Maó:971 357024 Ciutadella:971 480201 Adreça electrònica: dona@cime.es

PIS D'ACOLLIDA PER A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA I ELS SEUS FILLS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Servei d'acollida familiar per a dones víctimes de violència masclista.
Objectius del servei	Donar alternatives de residència a dones víctimes de violència masclista i als seus fills.
Destinatari	Dones majors d'edat o menors emancipades víctimes de la violència de gènere o en risc de patir-la i els seus fills.
Activitats, programes i equipaments	Pis d'acollida.
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insula de Menorca amb conveni amb Govern Balear.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a diumenge 24 hores
Adreça	Carrer Vassallo, núm.33b – 07703 Maó Carrer de la República Argentina, núm.96 – 07760 Ciutadella
Telèfon	Maó:971 357024 Ciutadella:971 480201 Adreça electrònica: dona@cime.es
Observacions	Per raons de protecció i confidencialitat, les dades de contacte facilitades són les del Centre Assessor de la dona.

INTERVENCIÓ AMB MALTRACTADORS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Intervenció amb maltractadors que han estat condemnats a complir sentència amb intervenció.
Objectius del servei	-Prevenió de la violència de gènere. -Compliment de mesures alternatives.
Destinatari	Maltractadors que han sigut condemnats a complir sentència amb intervenció.
Activitats, programes i equipaments	Grup de taller
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insula de Menorca amb conveni amb els Centres penitenciaris.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Fixat amb els participants i institucions.

Prestacions per a persones grans i/o en situació de dependència

SERVEI DE VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Valoració del grau i nivell de dependència. Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears.
Objectius del servei	Reconèixer el grau de dependència que donarà dret o no als serveis i prestacions de la xarxa pública d'atenció a la dependència.
Destinataris	Persones que tinguin limitada la capacitat per realitzar autònomament activitats bàsiques de la vida diària, i que, per aquesta raó, depenen d'altre persona per realitzar-les.
Institució/entitat que ofereix el servei	Govern Balear, Direcció general d'atenció a la dependència
Dades de contacte	
Adreça	Avinguda Vives Llull, núm.42 – 07703 Maó
Telèfon	971 367160

SERVEI D'ESTADES DIÛRNES PER MAJORS DE 65 ANYS EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Servei d'atenció integral durant el període diürn a persones en situació de dependència.
Objectius del servei	Millorar o mantenir el millor nivell possible d'autonomia personal i donar suport a les famílies o cuidadors, i cobrir les necessitats d'assessorament, prevenció, rehabilitació, orientació per a la promoció de l'autonomia, habilitació o atenció assistencial personal.
Destinataris	Persones majors de 65 anys en situació de dependència que no rebin prestacions o serveis incompatibles i així ho estableixi el seu programa individual d'atenció.
Institució/entitat que ofereix el servei	Ofereix el servei els Centres de dia dels diferents municipis de Menorca.
Observacions	Per accedir-hi s'ha de sol·licitar des de Centre Base i/o els serveis comunitaris bàsics i resoldrà (adjudica la plaça) el govern balear.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Serveis comunitaris bàsics dels municipis: Matins, variable segons els municipis. Centre Base Govern Balear. Centres de dia dels municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: Avinguda Vives Llull, núm.42 – 07703 Maó. Veure llistat d'adreces de les residències geriàtriques i centres de dia de Menorca.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: 971 367160 Veure llistat d'adreces de les residències i centres de dia.

SERVEI RESIDENCIAL PER A PERSONES MAJORS DE 65 ANYS EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Servei d'atenció residencial que ofereix serveis continuats de caràcter personal i sanitari (servei d'allotjament, convivència i atenció integral) en un centre de caràcter social a les persones en situació de dependència.
Objectius del servei	Donar atenció integral i individualitzada a les persones grans amb dependència.
Destinataris	Persones majors de 65 anys en situació de dependència que no rebin prestacions o serveis incompatibles i així ho estableixi el seu programa individual d'atenció.
Institució/entitat que ofereix el servei	Residències geriàtriques dels diferents municipis de Menorca.
Observacions	Per accedir-hi s'ha de sol·licitar des del Centre Base i/o els serveis comunitaris bàsics i resoldrà (adjudica la plaça) el govern balear.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Serveis comunitaris bàsics dels municipis: Matins, variable segons els municipis. Centre Base Govern Balear. Centres de dia dels municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: Avinguda Vives Llull, núm.42 – 07703 Maó. Veure llistat d'adreces de les residències geriàtriques i centres de dia de Menorca.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: 971 367160 Veure llistat d'adreces de les residències geriàtriques i centres de dia de Menorca.

SERVEI D'ESTADES TEMPORALS DE RESPIR EN UN SERVEI RESIDENCIAL PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Servei d'atenció temporal residencial per a persones amb situació de dependència que té com a finalitat la millora de la qualitat de vida dels cuidadors no professionals, proporcionant-los un temps de descans i donant-los resposta a determinades situacions familiars.
Objectius del servei	Donar resposta a determinades situacions familiars imprevistes, garantir l'atenció de la persona en situació de dependència en situacions de claudicació familiar, malaltia o urgència social, millorar la qualitat de vida dels cuidadors no professionals donant-los un temps de descans.
Destinataris	Persones en situació de dependència que viuen amb la seva família o tutors que precisen atenció especialitzada per a l'atenció de les necessitats bàsiques de forma temporal.
Institució/entitat que ofereix el servei	Residències geriàtriques dels diferents municipis de Menorca.
Observacions	Per accedir-hi s'ha de sol·licitar des del Centre Base i/o els serveis comunitaris bàsics i resoldrà (adjudica la plaça) el govern balear.

Dades de contacte	
Horari d'atenció	Serveis comunitaris bàsics dels municipis: Matins, variable segons els municipis. Centres de dia dels municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Veure llistat d'adreces de les residències geriàtriques i centres de dia de Menorca.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Veure llistat d'adreces de les residències geriàtriques i centres de dia de Menorca.

CENTRE PERSONES MAJORS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Centre sociocultural que té per objecte la promoció de l'autonomia personal i social per aconseguir un envelliment satisfactori dins l'entorn on habita la persona. per finalitat donar suport social en el procés d'envelliment, donar informació i assessorament i desenvolupar activitats de promoció cultural i d'integració comunitària.
Objectius del servei	Donar suport social en el procés d'envelliment, donar informació i assessorament, facilitar espais d'ajuda mútua i solidaritat i organitzar i realitzar diferents activitats socioculturals.
Destinatari	Persones majors de 60 anys.
Activitats, programes i equipaments	Activitats: ganxet, pintura, costura, macramé, llatre, tai -xi, ioga, cursos informàtica, lectura, balls, bingos, excursions, viatges, etc.
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insular de Menorca
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8.30h a 13.30h i de 15.00h a 20.00h.
Adreça	Camí des Castell, núm.31 – 07703 Maó
Telèfon	971 352242

Prestacions d'atenció a les drogodependències i addiccions

SERVEI COORDINADOR DE DROGODEPENDÈNCIES I ADDICCIONS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Servei d'atenció a les drogodependències i addiccions.
Objectius del servei	-Donar respostes a les demandes tant preventives com assistencials dels col·lectius en situació de risc. -Ofertir programes i tallers de prevenció per infants i joves escolaritzats mitjançant el programa SalutJove. -Atendre a les persones amb problemes d'addicció i les seves famílies.
Destinatari	Persones amb problemàtiques causades per consum de substàncies psicoactives i joc patològic.
Activitats, programes, equipaments	-Prevenció: programes, tallers i altres accions formatives. -Assistència: a persones amb problemes derivats del consum d'alcohol, de cànnabis, de substàncies estimulants, d'opiacis, de psicofàrmacs, d'altres substàncies (hipnosedants, volàtils, al·lucinògens), i a persones amb problemes derivats de les seves addiccions sense substància (joc patològic). -Seguiments individuals, familiars i teràpies de grup. -Incorporació social: seguiment, coordinació i derivació a altres recursos. - Seguiments judicials.
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insular de Menorca.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8.00h a 15.00h. Horari d'atenció al públic de 11.00h a 14.00h.
Adreça	Carrer República República Argentina, núm.96 – 07760 Ciutadella Avinguda Josep Maria Quadrado, núm.15 2n – 07703 Maó
Telèfon	Ciutadella: 971 386446 Maó: 971 351184

Prestacions d'atenció a les persones nouvingudes

OFIM. SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT EN TEMES D'IMMIGRACIÓ I EXTRANGERIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Les OFIM són un recurs específic especialitzat i de caràcter jurídic del sistema de serveis socials. Actuen com a assessores en situacions d'irregularitat, inseguretat jurídica i discriminació derivades de l'estatut dels immigrants internacionals així com també proporcionant informació sobre estrangeria a qui ho sol·liciti. Alhora, les OFIM col·laboren en la inserció social del col·lectiu a partir de l'accés a recursos propis de benestar social, tot coordinant-se amb els centres d'atenció primària de les diferents administracions (socials, sanitàries, laborals, educatives, etc.).
Objectius del servei	- Informar sobre la xarxa de recursos i serveis de benestar social. - Informar i assessorar en matèria d'estrangeria a la població en general que ho requereixi així com informar als immigrants dels drets i les obligacions. - Informar, assessorar, orientar i, si escau, derivar a altres serveis especialitzats en relació amb diferents problemes individuals i/o familiars. - Conèixer la realitat del fenomen de la immigració a Menorca.
Destinatari	Població immigrada, població general, empreses, associacions i entitats.
Activitats, programes, equipaments	-Assessorament jurídic en matèria d'estrangeria i dret laboral. - Activitats per a la integració social dels immigrants. -Informació a la població nouvinguda. - Assessorament general. -Traduccions. - Acompanyament en processos administratius. - Taller de prevenció de la discriminació cap als nouvinguts.
Institució/entitat que ofereix el servei	Consell Insular de Menorca.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 8.00h a 14.00h.
Adreça	Carrer República República Argentina, núm.96 – 07760 Ciutadella Avinguda Josep Maria Quadrado, núm.15 2n – 07703 Maó
Telèfon	Ciutadella: 971 480201 Maó: 971 357024

Prestacions econòmiques

RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	La renda mínima d'inserció és una prestació econòmica dirigida a persones i nuclis familiars en situació de risc d'exclusió social, per facilitar la seva integració social i laboral. Està dirigida a la cobertura de les despeses bàsiques per a la supervivència. Regulada pel Decret 117/2001, de 28 de setembre, pel qual es regula la Renda Mínima d'Inserció.
Objectius del servei	Amb el decret de 2001 la renda mínima d'inserció s'estableix com un instrument propi dels serveis socials per aconseguir la inserció i la integració de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat i/o emmergides en processos d'exclusió social.
Destinataris	Persones majors de 25 anys que compleixen els requisits establerts al Decret 117/2001. Les persones de 25 anys o menys, també podran accedir en els casos especials que regula la norma.
Activitats, programes i equipaments	S'articula sobre dos eixos complementaris: Prestació econòmica: amb la finalitat d'assegurar uns ingressos a les persones i a les unitats familiars per tal de cobrir les despeses bàsiques de supervivència. Plans d'inserció i reinserció social i laboral: amb la finalitat d'integrar programes i activitats per aconseguir la inserció social i/o laboral de les persones destinatàries de la prestació econòmica.
Institució/entitat que ofereix el servei	Els Serveis Socials comunitaris inicien l'expedient. El Consell Insular té conveniat amb Càritas diocesana que s'ocupa del pagament i administració de les prestacions alhora que ofereix un projecte d'inserció sociolaboral per perceptors de Rmi.
Observacions	Aquesta prestació es dona però amb limitacions pel pressupost disponible que fa que s'hagin d'establir prioritats i limitacions de temps de percepció per poder arribar al major nombre de persones. Si bé es va anunciar que seria una prestació garantida i la cartera bàsica de serveis socials preveia en la disposició transitòria segona que en el termini de 1 de gener del 2013 seria prestació garantida ara mateix i de cada vegada més no es pot arribar a cobrir la demanda de totes les persones compleixen els requisits. En tot cas les dotacions econòmiques per l'any 2013 assignada al programa s'ha incrementat de manera important respecte els dos anys anteriors.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

PRESTACIÓ ECONÒMICA VINCULADA AL SERVEI PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Prestació econòmica de caràcter periòdic, destinada al pagament d'un servei professional, únicament quan no sigui possible l'accés a un servei públic o concertat.
Objectius del servei	Ajudar econòmicament al pagament d'un servei professional privat.
Destinatari	Persones valorades en situació de dependència, en què el seu programa individual d'atenció determina l'adequació de la prestació sol·licitada. La persona sol·licitant ha de tenir els graus i nivells requerits per a l'accés al servei o serveis en els quals es vincula la prestació.
Institució/entitat que ofereix el servei	Govern balear, Direcció General d'Atenció a la Dependència
Observacions	Es dona segons la valoració dels professionals dels serveis socials i condicionat a l'existència o no de llistes d'espera i suficients auxiliars d'ajuda a domicili per atendre la demanda.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Serveis comunitaris bàsics dels municipis: Matins, variable segons els municipis. Centre Base Govern Balear. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: Avinguda Vives Llull, núm.42 – 07703 Maó
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: 971 367160

PRESTACIÓ ECONÒMICA PER A CURES EN L'ENTORN FAMILIAR I SUPORT ALS/S LES CUIDADOR/ES NO PROFESSIONALS	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Es tracta d'una prestació econòmica destinada a cobrir les despeses de contractació d'un cuidador per a la persona dependent. S'oferirà també de manera excepcional quan el beneficiari estigui sent atès pel seu entorn familiar, al seu propi domicili, i sempre que l'habitatge tingui les condicions de convivència i habitabilitat.
Objectius del servei	Ajudar econòmicament a cobrir les despeses de contractació d'un cuidador per a la persona dependent.
Destinatari	Podran assumir la condició de cuidadors no professionals, el seu cònjuge i els seus parents per consanguinitat, afinitat o adopció, fins el tercer grau de parentiu. Es tramita a nom de la persona dependent.
Institució/entitat que ofereix el servei	Govern balear, Direcció General d'Atenció a la Dependència
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Centre Base Govern Balear. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: Avinguda Vives Llull, núm.42 – 07703 Maó
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: 971 367160

PRESTACIÓ D'ASSISTENT PERSONAL PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	
Descripció del servei/prestació	
Definició/Tipologia del servei	Prestació econòmica per cobrir despeses derivades de la contractació d'un o d'una assistent personal que possibiliti més autonomia en l'exercici de les activitats bàsiques de la vida diària.
Objectius del servei	Ajudar econòmicament a contractar a un assistent personal que possibiliti més autonomia per a realitzar les activitats bàsiques de la vida diària a la persona dependent.
Destinataris	Persona valorada com a gran dependent i complir la resta de requisits establerts en el decret 84/2010 sobre prestacions econòmiques del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.
Institució/entitat que ofereix el servei	Govern balear, Direcció General d'Atenció a la Dependència
Dades de contacte	
Horari d'atenció	Matins, variable segons els municipis. Centre Base Govern Balear. Necessitat de cita prèvia.
Adreça	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: Avinguda Vives Llull, núm.42 – 07703 Maó
Telèfon	Veure llistat d'adreces Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Centre Base Govern Balear: 971 367160

Entitats del Tercer Sector

FUNDACIÓN HOMBRE LIBRE (PROYECTE HOME)	
Descripció del servei/prestació	
Descripció/ Missió	Projecte Home dona resposta a la problemàtica social de la drogoaddicció, partint de la base de la persona com a protagonista del seu procés i de la predisposició a voler iniciar un canvi personal i d'estil de vida, passant de la dependència a l'assoliment de l'autonomia personal.
Objectius	-Donar una resposta eficaç a les persones que pateixen una drogoaddicció oferint programes de qualitat. -Realitzar recerca i prevenció en el fenomen de les drogodependències.
Destinataris	-Totes aquelles persones que presentin algun tipus de problemàtica relacionada directa o indirectament amb el consum de drogues, des d'adolescents fins a persones adultes i a les seves famílies. - Familiars de joves o adults que necessiten orientació o assessorament enfront a aquesta realitat. - Professionals i entitats interessades en el fenomen de les drogodependències i la seva prevenció.
Serveis, activitats i programes que es presten	L'acció educativo-terapèutica s'organitza en tres àmbits fonamentals: 1. Intervenció mitjançant el programa de tractament Horabaixa, dirigit a les persones drogodependents i a les seves famílies (primeres entrevistes o informacions, seminaris, grups d'autoajuda, treball amb famílies, convivències). 2. Intervenció mitjançant diversos programes de tractament i Reinserció (Programa Base, Casa Oberta, Andana, Projecte Jove). 3. Escola de pares: ofereix informació i orientació a les famílies que precisen un assessorament relacionat amb el consum de drogues entre adolescents i joves, així com un suport educatiu i terapèutic per a millorar relacions familiars. 4. Prevenció: participa amb institucions, entitats, centres educatius i associacions en el disseny i desenvolupament d'accions preventives del consum de drogues (programes per alumnes, programa per famílies "A Tiempo", tallers per famílies, tallers per a alumnes, xerrades, altres.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns, dimarts i dijous de 16.30h a 21-30h Dimecres i Divendres 9.30h a 14.30h
Adreça	Carrer Sant Joan, núm.32 – 07703 Maó
Telèfon	971 360850
Pàgina web	www.projectehomebalears.com

ASSOCIACIÓ DE FAMILIARS DE MALALTS MENTALS DE MENORCA (AFEM)	
Descripció del servei/prestació	
Descripció/ Missió	Adopció de totes les mesures que contribueixin a la millora de la qualitat de vida de les persones afectades per una malaltia mental i la dels seus familiars.
Objectius	1. Representar al col·lectiu de les persones amb malaltia mental y a les seves famílies davant els diferents Òrgans Governamentals i altres instàncies públiques i privades en relació amb la seva pròpia i específica problemàtica. 2. Defensar els interessos del col·lectiu representat davant els òrgans i entitats competents. 3. Exigir l'adequada atenció sanitària i social de les persones amb malaltia mental i els seus familiars, en favor de la seva rehabilitació, reinserció social i integració laboral. 4. Intervenir en els problemes que afecten al col·lectiu representat i que estan en concordança amb els estatuts, i demés normes que poguessin ser determinades pels òrgans directius. 5. Promoure la sensibilització i mentalització social cap a les persones amb malaltia mental i les seves famílies, cridant l'atenció sobre la marginació i discriminació existents en els aspectes sanitaris, socials i laborals. 6. Promoure i coordinar les demandes i propostes del col·lectiu representat davant els organismes oficials pertinents, defensant els seus legítims drets mitjançant la seva participació en els òrgans planificadors i legisladors en matèria de Salut Mental i Serveis Socials. 7. Recavar dels poders públics lleis que afavoreixin els interessos de les persones amb malaltia mental i la dels seus familiars. 8. Unificar i coordinar l'acció amb altres organitzacions, nacionals i internacionals que persegueixin els mateixos fins, amb la mateixa intenció de crear una força integral per la defensa dels seus objectius. 9. Exigir la creació de serveis alternatius a l'hospitalització i l'establiment de sistemes alternatius i substitutoris a la família. 10. Desenvolupar una constant i eficaç informació per agrupar a tots els familiars i a les persones amb malaltia mental, amb la finalitat d'integrar en un fòrum comú a tot el col·lectiu. 11. Promoure la informació i el intercanvi d'experiències entre les Agrupacions confederades a FEAFES. 12. Potenciar el principi de solidaritat entre AFEM de Menorca i la societat. 13. Estimular la investigació sobre les malalties mentals i la prevenció de les mateixes.
Destinatari	-Totes aquelles persones que presentin algun tipus de problemàtica relacionada directa o indirectament amb el consum de drogues, des d'adolescents fins a persones adultes i a les seves famílies. - Familiars de joves o adults que necessiten orientació o assessorament enfront a aquesta realitat. - Professionals i entitats interessades en el fenomen de les drogodependències i la seva prevenció.
Serveis, activitats i programes que es presten	- Pisos tutelats. - Taller d'Agricultura Ecològica La Florida - Suport Psicològic Individual i acompanyament Terapèutic. - Centre Especial d'Impremta Lligall.

Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 7.30h a 15.00h.
Adreça	Carrer Sant Fernando, núm.30 baixos – 07702 Maó Centre Polivalent Carlos Mir. Camí de Trepucó, sense núm. – 07713 Maó
Telèfon	971 36 12 47 // 971 36 36 77
Pàgina web	www.fundaciodiscap.org

ABIB MENORCA. ASSOCIACIÓ DE BIPOLARS ILLES BALEARS	
Descripció del servei/prestació	
Descripció/ Missió	Promoure tot tipus d'accions i informació destinades a millorar la situació de les persones afectades per les diverses formes de la malaltia bipolar.
Objectius	1. Promoure l'agrupació de tots/es els pacients bipolars que viuen a Balears, per treballar de forma coordinada en les possibles solucions i facilitar el reconeixement de la malaltia als propis afectats. 2. Sensibilitzar a l'opinió pública dels problemes d'identificació, tractament i prevenció d'aquesta malaltia, lluitar contra els prejudicis, pors i estigmes socials que sovint comporten els problemes psíquics. 3. Facilitar informació sobre la malaltia a les persones afectades i als seus familiars per aconseguir un millor reconeixement de les seves causes, característiques i el seu tractament, amb especial èmfasi en el correcte maneig dels tractaments farmacològics prescrits facultativament i en la identificació precoç dels símptomes de recaiguda. 4. Potenciar els canals d'informació per a les persones associades amb la finalitat de propiciar la integració social: família, ensenyament, formació professional, relacions laborals, etc. 5. Estimular i promoure la investigació d'aquesta malaltia. 6. Cooperar amb altres entitats i associacions que tinguin similars fins per aconseguir un canvi d'actitud social que permeti la millora de la qualitat de vida de les persones associades. 7. Les activitats que així ho requereixin seran desenvolupades per personal degudament titulat.
Destinatari	Persones de les Illes Balears afectades pel trastorn bipolar així com els seus familiars.
Serveis, activitats i programes que es presten	-Psicoteràpia individual i grupal per a persones afectades i familiars. -Servei d'atenció primària, assessorament laboral, etc. -Xerrades i conferències informatives sobre el trastorn bipolar. -Activitats per afavorir la integració social dels afectats.
Dades de contacte	
Horari d'atenció	De dilluns a divendres de 7.30h a 15.00h.
Adreça	Centre Polivalent Carlos Mir. Camí de Trepucó, sense núm. – 07713 Maó Avinguda Palma de Mallorca, núm. 1-3 baixos – 07760 Ciutadella
Telèfon	Maó: 971 36 36 77 // Ciutadella: 971 48 14 47 Presidenta Lidia Bubaré : 612 292 - 610 276 997 Fax: 971 383651
Pàgina web	www.fundaciodiscap.org Adreça electrònica: bipolarsmenorca@gmail.com

ADRECES DE LES RESIDÈNCIES GERIÀTRIQUES I CENTRES DE DIA DE MENORCA

RESIDÈNCIA GENT GRAN DEL CONSELL INSULAR DE MENORCA

Directora: Milagros **Email:** direccio.resid-ancians@cime.es
Treballadora social: Lorena **Email:** treballsocial.resid-ancians@cime.es
Avinguda J.A. Clavé, 7
07703 Maó
Tel.: 971 363862
Email: direccio.resid-ancians@cime.es
Núm. de places: 77 (2 són U.R.)
Centre de dia: 15
Centre de dia Alzheimer: 12 per taller

PATRONAT MUNICIPAL DE L'HOSPITAL DE CIUTADELLA

Gerent: Maria Ana López Oleo **Email:** gerencia@phm.e.telefonica.net
Comptable: Damià Bosch **Email:** social.phm@ajciutadella.org
Treballadora social: Mercedes Bosch
Pça. Sant Antoni, 2
07760 Ciutadella
Tel.: 971 480100 Fax: 971 480102
Capacitat total: 60
Centre de dia: 10

RESIDÈNCIA GERIÀTRICA DE L'AJUNTAMENT DE FERRERIES (Gestionat per INTRESS)

Directora: Catalina Pons Mesquida **Email:** resfer@intress.org
Comptable: Joan de Novo **Email:** resimenorca@intress.org
C/ Fred, 65
07750 Ferreries
Tel.: 971 155158 Fax: 971 371367
Capacitat total: 19
Centre de dia: 20

RESIDÈNCIA MUNICIPAL D'ANCIANS DE L'AJUNTAMENT DES MERCADAL (Gestionat per INTRESS)

Directora: Conxi Puig Garcia **Email:** resmer@intress.org
Comptable: Joan de Novo **Email:** resimenorca@intress.org
C/ Metge Camps, 16
07740 Es Mercadal
Tel.: 971 375085
Capacitat total: 19

CENTRE RESIDENCIAL PER A PERSONES MAJORS “ES RAMAL” DE L’AJUNTAMENT D’ALAIOR (Gestionat per INTRESS)

Directora: Clara Garriga Andreu **Email:** resal@intress.org

Comptable: Joan de Novo **Email:** resimenorca@intress.org

C/ Baixamar, 43

07730 Alaior

Tel.: 971 371038

Fax: 971 371367

Capacitat total: 30

Centre de dia:10

RESIDÈNCIA GERIÀTRICA ASSISTIDA MUNICIPAL DE L’AJUNTAMENT DE MAÓ

Gerent: Fernando Cubero

Email: fcubero@ajmao.org

Comptable: Biel

Email: geriatric_adm@ajmao.org

Treballadora social: Elena Lozano

Email: elozano@ajmao.org

C/ Cos de Gràcia, 26

07701 Maó

Tel.: 971 360427 i 361221 Fax: 971 369953

Capacitat total: 90 (2 són U.R.)

Centre de dia: 14

CENTRE SOCIO SANITARI SANTA RITA

Directora: Ester Garcia

Tècnic Mig: Francisca salord

Email: tecnicgestio.santarita@gmail.com

Treballadora social: Àngela Gómez

Email: cstsocial@gmail.com

Carrer Jeroni Alzina, 43 07760

Telèfon: 971 38 32 47 Fax: 971 48 77 00

Capacitat total: 74

Centre de dia: 20

RESIDÈNCIA GERIÀTRICA DE L’AJUNTAMENT DE SANT LLUÍS (Gestionat per Centre Secretari Coloma SL.)

Gerent: Antonio López

Email: tonilopez@residenciasantlluis.org

Treballadora social: Teresa Salord

Email: ts.geriaticasantlluis@gmail.com

C/ Pere Tudurí, 73 07720

Telèfon: 871 777 940 Fax: 871 777 910

Capacitat total: 26

Centre de dia: 20

CENTRE DE DIA DE L’AJUNTAMENT D’ES MIGJORN (Gestionat pel propi Ajuntament)

Treballadora social: Anna Casado **Email:** serveis-socials@ajmigjorngran.org

Carrer M^a Auxiliadora, 20 07749

Telèfon: 971 37 96 28

Nombre de places: 15

CENTRE DE DIA DE L’AJUNTAMENT D’ES CASTELL (Gestionat per BB Serveis)

Responsables: Anna Ameller/Carme Garcia Querol

Emails: anaamellergarcia@gmail.com / carmegarciaquerol@gmail.com

Plaça Esplanada, 07720

Telèfon: 971 35 70 21

Nombre de places: 15