



Generalitat de Catalunya
Agència Catalana de la Joventut



ACCIÓ PARTICIPATIVA
#creacarnetjove




L'Acció Participativa #creacarnetjove

OBJECTIUS

- A** Conèixer de primera mà les necessitats i preferències dels joves en relació als continguts i prestacions del Carnet Jove del Futur.
- B** Poder adaptar el Carnet Jove a les diferents tipologies de joves segons edat, territori, interessos, estil de vida...
- C** Afavorir i enfortir el vincle emocional dels joves amb el Carnet Jove, tant des de l'àmbit funcional com des de l'àmbit simbòlic i aspiracional.

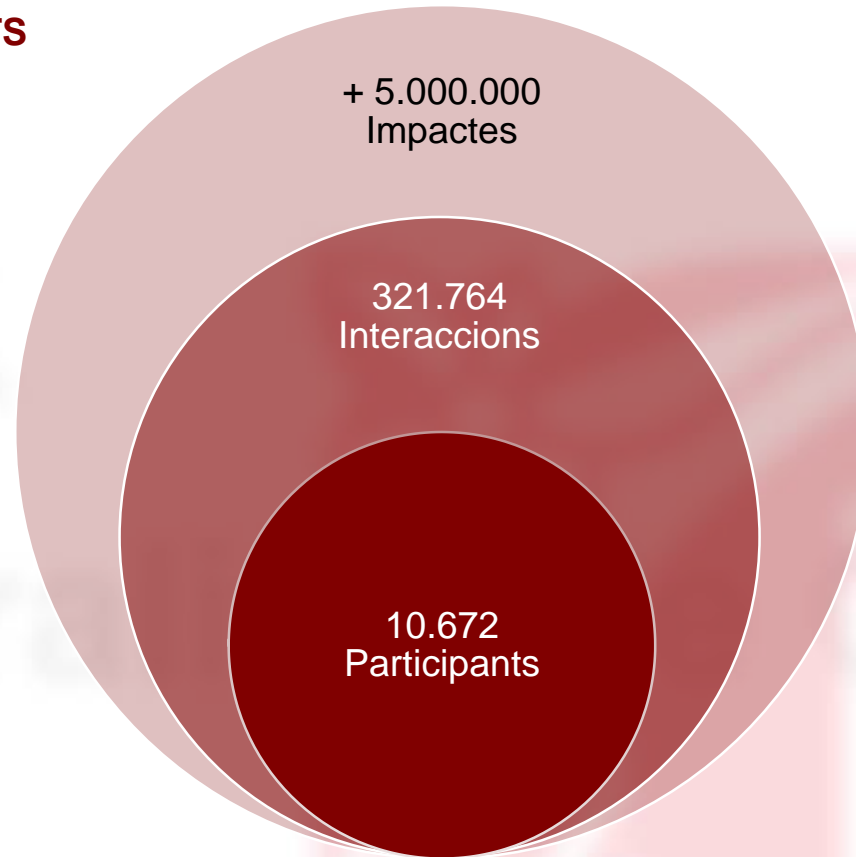
L'Acció Participativa #creacarnetjove

COMPROMÍS

-  **OBERTA** | A tots els/les joves catalans de 12 a 30 anys
Sense límits de temàtica o abast
-  **TRANSPARENT:** Explicada i amb retorn concret als/les joves
-  **VINCULANT:** Amb compromisos concrets

L'Acció Participativa #creacarnetjove

DADES RELLEVANTS



L'Acció Participativa #creacarnetjove

VÍDEO RESUM



L'Acció Participativa #creacarnetjove

METODOLOGIA I FASES DE TREBALL

Fase I Participació

- Xarxes socials
- Formulari obert
- 7.568 participants

Fase II Interrogació

- A Facebook
- 20 grups temàtics
- 1.351 joves (1.149 en llista espera)

Fase III Acció

- Tallers de co-creació
- Per àmbits territorials
- 188 participants (604 inscrits)

Fase 0: Entrevistes qualitatives a experts

L'Acció Participativa #creacarnetjove

ÀMBITS PROPOSTES



L'Acció Participativa #creacarnetjove

QUADRE DE COMANDAMENTS

Ja les tenim

Propostes que ja existeixen, formen part de l'oferta actual del Carnet Jove.

9%

En curs

Propostes que ja estan en procés de realització o bé previstes per ser abordades properament.

31%

A activar

Propostes concretes, amb compromís de ser abordades i implementades properament.

45%

No viables/no viables ara

Propostes que en aquest moment, i en el context actual, no poden ser implementades.

2%

No viables des de CJ

Propostes que no poden ser implementades des de Carnet Jove perquè corresponen a Joventut.

13%



L'Acció Participativa #creacarnetjove



DESCOMPTE: Qualitat i accessibilitat als descomptes

	Proposta	Resposta
●	Reforçar l'oferta d'avantatges locals al territori.	Ja es treballa en aquesta línia, però a més actualment s'està preparant un projecte pilot a nivell territorial pel 2018.
●	Intentar que els descomptes siguin de qualitat, tant en l'estalvi com en les condicions d'ús.	Sempre s'intenta aconseguir el màxim percentatge de descompte i evitar limitacions en la seva aplicació.
●	Aconseguir que els descomptes es puguin fer servir tant presencialment com en línia en el cas dels col·laboradors que tenen les dues opcions.	Es treballa per facilitar l'accés al descompte a través dels diversos canals de venda del col·laborador, però en darrer terme depèn d'aquest.
●	Simplificar l'ús dels vals del Pack Jove, eliminant-ne la caducitat quan es descarreguen del web o possibilitant-ne l'ús a través de l'App sense connexió a Internet.	Eliminar la caducitat del PDF és inviable per evitar-ne l'ús fraudulent, però poder fer servir l'App sense connexió està previst en els evolutius pel 2019.
●	Començar a pensar en un sistema únic d'operativa d'accés als descomptes que es pugui aplicar a tots els establiments col·laboradors.	Es buscarà una solució tecnològica per donar resposta a aquesta proposta, tot i que cada col·laborador té el seu propi sistema i la unificació serà complexa.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



DESCOMPTES: Mobilitat



Proposta	
	Millorar l'actual descompte de Renfe i aconseguir descomptes en busos interurbans.
	Aconseguir descomptes per a l'Interrail, vols d'avió i mitjans de transport interns dels països europeus.
	Ampliar les condicions de l'assegurança de viatge del Carnet Jove, que cobreixi robatoris o pèrdua del mòbil.
	Poder fer operacions bancàries a l'estranger sense cost amb el Carnet Jove.
	Posar en marxa un programa de mobilitat internacional per a joves que doni assessorament en temes d'habitatge, estudis i treball.



Resposta	
	El descompte de Renfe depèn de l'Estat. Es negociarà un possible acord amb les companyies d'autobusos interurbans.
	Es treballarà per aconseguir més descomptes en mobilitat internacional.
	Des de Carnet Jove s'està treballant perquè hi hagi opcions d'ampliació de l'assegurança pel 2018. De fet, ja s'han millorat algunes cobertures recentment.
	S'intentarà treballar aquesta proposta amb el partner financer, CaixaBank.
	Està previst crear un espai concret on trobar informació sobre descomptes en mobilitat internacional, i sobre serveis d'interès del Govern que estiguin relacionats.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



DESCOMPTE: Altres àmbits



Proposta	
	Oferir molts i bons avantatges en l'àmbit de la Formació.
	Que amb el Carnet Jove hi hagi descomptes a les universitats (els estudis universitaris a Catalunya són molt cars).
	Fer Packs Joves Temàtics (cultura, esports, tecnologia...) que complementin el Pack Jove general, encara que calgui abonar un suplement.
	Aconseguir un « preu Carnet Jove » permanent als cinemes, vàlid per a tots els dies de la setmana.
	Tenir descomptes a les botigues de les grans marques comercials que solen estar als Centres Comercials: moda, restauració, esports, tecnologia...






Resposta	
	Aquest és un àmbit prioritari en l'Impuls Social del Carnet Jove. S'ha iniciat el treball pel que fa a la formació no reglada, en la reglada no és viable per ser preus públics.
	Des de Carnet Jove es pot negociar amb les universitats privades, però en les públiques és inviable per ser preus públics.
	Els vals del Pack Jove són els descomptes més coneguts i valorats pels joves perquè les ofertes són molt atractives. S'estudiarà la viabilitat de la proposta.
	Des del Carnet Jove s'intensificaran els esforços per aconseguir-ho, tot i que finalment la decisió dependrà dels col·laboradors.
	Aquesta és una de les línies de treball que se seguirà, tot i que en darrera instància la decisió de col·laborar amb el Carnet Jove depèn de la marca.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



ALTRES CONTINGUTS: Concursos i sorteigs

Proposta	Resposta
 <p>Donar més visibilitat als concursos i sorteigs que fa el Carnet Jove.</p>	<p>Molts joves els desconeixen, i per tant caldrà fer-ne més difusió, doncs a més la valoració és molt positiva.</p>
 <p>Fer concursos i sorteigs per als titulars del Carnet Jove a les xarxes socials.</p>	<p>Ja se segueix aquest objectiu, però s'incrementaran els esforços per a fer que sempre que sigui possible es pugui participar des de les xarxes socials.</p>
 <p>Fer concursos i sorteigs d'àmbit local, tant pel que fa als participants com pel que fa als premis.</p>	<p>S'analitzarà la viabilitat i millor manera de reallitzar-ho. L'àmbit territorial és transversal, afecta a d'altres actuacions, i s'ha d'estudiar en tota la seva magnitud.</p>



L'Acció Participativa #creacarnetjove



ALTRES CONTINGUTS: Activitats Carnet Jove



Proposta	
	Apropar el Carnet Jove al territori, fer que hi sigui més present organitzant activitats Carnet Jove o participant en festes i fires locals.
	Organitzar activitats exclusives per a titulars del Carnet Jove en diversos àmbits (cultura, lleure, esport, formació...).
	Organitzar activitats presencials al territori, a mig camí entre la informació i la formació, sobre temàtiques d'interès per als joves en funció de la seva edat: hàbits saludables, formació, ocupació, habitatge, etc.



Resposta	
	S'està treballant en un projecte pilot a nivell territorial que abastarà diferents accions i que es preveu que es posi en marxa de cara al 2018.
	Els joves volen fer coses i compartir experiències més enllà del seu cercle d'amistats habituals. S'analitzarà la seva implementació.
	Des del Carnet Jove es pot fer d'enllaç informatiu sobre aquestes activitats, fent-ne difusió entre els joves, però la responsabilitat en aquest cas és i ha de ser d'altres serveis de Joventut, que ja en fa.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



INFORMACIÓ / COMUNICACIÓ



Proposta	
	Avisar els joves quan un establiment col·laborador canvia el seu descompte o les condicions d'ús del mateix.
	Recomanar des de Carnet Jove activitats de lleure per fer amb el grup d'amics, i que aquestes activitats tinguin descompte per a tot el grup.
	En les activitats que requereixen desplaçament, afegir informació addicional sobre altres descomptes relacionats.
	Convertir el Carnet Jove en la font d'informació de referència per al jovent, incorporant una Agenda Jove i informació sobre tota mena de temes i activitats d'interès per als joves.



Resposta	
	Qualsevol canvi en els descomptes s'actualitza amb la màxima immediatesa al Web i a l'App mòbil del Carnet Jove.
	Els joves esperen del Carnet Jove un paper de "recomanador" que va més enllà d'informar sobre els descomptes que ofereix als seus titulars. Es treballarà la proposta.
	A més de la informació individual sobre els descomptes, els joves valorarien rebre des del Carnet Jove propostes de coses a fer en forma de "pla tot inclòs". Es treballarà.
	El Carnet Jove no és l'àrea adequada per assumir aquest rol, sinó que ho és el portal Jove.cat. El que sí pot fer el Carnet Jove és d'enllaç informatiu per apropar tota aquesta informació als joves.





L'Acció Participativa #creacarnetjove



INFORMACIÓ / COMUNICACIÓ: La dimensió europea del Carnet Jove

Proposta	
	Reforçar la informació sobre la dimensió europea del Carnet Jove, tant en general a tots els titulars com específicament als joves que estan fora de Catalunya.
	Donar a conèixer els descomptes que hi ha fora de Catalunya, doncs molts joves no els tenen presents.

Resposta	
	Aquest 2017 està previst intensificar la difusió en general i l'inici d'un projecte dirigit als joves que estan a l'estranger.
	Tot i que al web del Carnet Jove ja s'informa d'aquests descomptes, caldrà donar-los-hi més visibilitat, doncs sembla que no són prou coneguts.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



INFORMACIÓ / COMUNICACIÓ: Personalització i segmentació



Que hi hagi l'opció de marcar vals, descomptes o altres continguts com a favorits.



Fer que l'App recomani vals o descomptes a l'usuari en funció del seu historial d'utilització.



Segmentar la informació i la comunicació de l'oferta del Carnet Jove per edats i interessos, de manera que els joves identifiquin millor l'oferta que els interessa.



Donar la possibilitat que el jove informi del seu perfil i interessos i fer-li arribar la informació segmentada mitjançant el canal que triï.



Aquesta opció ja està activa des de 2017.



Aquesta funcionalitat està prevista en els evolutius de l'App mòbil del Carnet Jove pel 2019.



Es preveu actuar en aquesta línia en el marc de l'Impuls Social del Carnet Jove de cara al 2018.



Aquesta opció està prevista en els evolutius de 2018.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



INFORMACIÓ / COMUNICACIÓ: El paper dels col·laboradors



Els establiments i entitats col·laboradores han de donar més visibilitat als descomptes, tant presencialment com en línia, per facilitar que els joves « vegin » que els fan descompte



Els establiments i entitats col·laboradores que tenen un val al Pack Jove han d'informar els joves que el poden fer servir.



Proposta

Resposta

Des del Carnet Jove s'intenta que els col·laboradors posin l'adhesiu identificador en un lloc visible. S'intensificaran els esforços en aquest sentit, i es buscaran altres fórmules de visibilitat.

Carnet Jove recomanarà als seus col·laboradors del Pack Jove que siguin proactius en la informació als joves.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



CANALS DE DIFUSIÓ



Proposta	
	Comunicar a través del butlletí electrònic descomptes concrets, no genèrics, i cada dos mesos.
	Potenciar les xarxes socials com a mitjà d'informació i comunicació amb els joves.
	Fer que l'App avisi dels descomptes que hi ha a la vora, per notificacions push, bluetooth o beacons, i que l'usuari pugui filtrar quin tipus de notificacions vol rebre.
	Incloure un xat a l'App per poder preguntar als responsables del Carnet Jove qualsevol dubte sobre el funcionament del carnet des de la mateixa aplicació.

Resposta	
	Ja es fa quinzenalment amb continguts genèrics. Però està previst pel 2018 l'enviament per segment i per àmbits d'interès.
	És la línia de treball que se segueix, via Facebook, Twitter, Instagram i YouTube. Millora contínua degut al canvi d'hàbits.
	Aquesta funcionalitat està prevista en els evolutius de l'App mòbil del Carnet Jove pel 2019.
	Tot i que el Carnet Jove ja disposa d'un servei d'atenció al titular, es treballarà la proposta d'afegir aquesta funcionalitat a l'App.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



VALOR DEL CARNET JOVE



Explicar per què el Carnet Jove de Catalunya té un cost anual per al titular quan en d'altres llocs és de franc.



Replantejar el preu del Carnet Jove en funció de la situació econòmica del jove o de la modalitat de carnet.



Ajudar els joves a tangibilitzar l'estalvi que els pot suposar fer servir el Carnet Jove, començant per una campanya per recordar-los tota l'oferta que hi ha.



Trobar una manera per tal que el Pack Jove Virtual es pugui « fullejar », com feien abans amb el pack en paper.



S'analitzarà la manera d'explicar als joves la utilitat que té el cost del carnet i els beneficis que els suposa.



S'analitzarà. Per exemple en alguns casos que plantegen: els joves en situació de vulnerabilitat o els que estan a l'atur no han de pagar el mateix que la resta.



S'analitzarà la manera d'explicar als joves els beneficis del carnet en quan a l'estalvi que els suposa: campanyes informant descomptes, i avantatges, l'estalvi econòmic, l'acumulat...



Els vals del Pack Jove aporten un gran valor al Carnet Jove, però des que no està en paper aquest valor s'ha diluït. S'analitzarà la manera de potenciar aquest valor.





L'Acció Participativa #creacarnetjove



IMATGE DEL CARNET JOVE



Proposta	
	Apostar per un estil comunicatiu més fresc, més proper, més jove, menys formal i institucional.
	Donar al Carnet Jove una imatge més dinàmica, més « viva », que transmeti millor la idea de ser jove
	Es podrien fer 4 dissenys diferents, amb elements comuns propis de la marca Carnet Jove, i a la vegada amb diferents colors i configuracions, i que cada jove triés el que més li agrada.
	Idealment el Carnet Jove s'hauria de poder personalitzar al màxim per tal de fer-lo més personal: amb la fotografia del titular, triant els colors i tipus de fons o afegint una frase o lema.

Resposta	
	És la línia que se segueix, en tots els canals de difusió i comunicació, però es farà una anàlisi més específica i exhaustiva per millorar.
	La imatge actual segueix la línia gràfica europea. El format de targeta del carnet dificulta el seu disseny. Però es tindrà en compte quan es torni a renovar la imatge.
	La imatge actual segueix la línia gràfica europea. El format de targeta del carnet dificulta el seu disseny. Però es tindrà en compte quan es torni a renovar la imatge.
	Aquesta personalització alentiria el temps i el procés d'expedició del Carnet Jove, i restaria potència a la marca. Tot i això, es pot estudiar la inclusió d'un lema.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



ÀMBITS VITALS: Treball i transport públic



Proposta	Resposta
<p>Creació d'una Borsa de Treball Carnet Jove, connectant joves i empreses pròxims geogràficament, especialment (però no només) orientada a feines temporals, mitges jornades, estiu... donat que molts joves estudien.</p>	<p>Aquest projecte ja està en fase d'estudi i desenvolupament i està previst d'implementar al 2018-19. Estarà obert a tots els joves, no només als titulars del Carnet Jove.</p>
<p>Ampliar i diversificar el programa de Beques Carnet Jove, per tal que se'n puguin beneficiar més joves i incorporant-hi el factor territorial de manera que es pugui gaudir de la beca fora de Barcelona i en temes propis de cada territori.</p>	<p>Està prevista una ampliació progressiva del programa durant els propers anys, començant pel 2017. S'estudiarà la viabilitat de les beques al territori, potser vinculades al Projecte CJ Territori.</p>
<p>Hi hauria d'haver descomptes en transport públic, o crear un nou títol de transport anual a un preu assequible pels joves fins als 30 anys, que es pogués pagar en diversos terminis i amb possibilitat d'obtenir un duplicat en cas de pèrdua o robatori.</p>	<p>El preu del transport públic és una de les principals preocupacions per als joves, però els descomptes en un servei bàsic com aquest han de ser universals per a tots els joves. Es treballarà des d'altres departaments de Joventut.</p>



L'Acció Participativa #creacarnetjove



ÀMBITS VITALS: Emancipació



Proposta	
	Fer que tots els descomptes i avantatges siguin vàlids fins als 30 anys, edat límit del Carnet Jove
	Ampliar l'oferta del Carnet Jove en àmbits rellevants de la vida adulta: habitatge, subministraments, alimentació, assegurances, etc.
	Difondre a través del Carnet Jove informació sobre serveis públics d'habitatge, sobre com accedir a habitatge social.
	Ampliar l'edat límit del Carnet Jove als 35 anys, donat que l'edat d'emancipació és més elevada.
	Que CaixaBank, com a entitat financera vinculada al Carnet Jove, doni facilitats al jove per accedir a l'habitatge.

Resposta	
	Només hi ha 4 col·laboradors que limiten el descompte als 25 anys perquè no volen. Se seguirà intentant.
	Aquest és un àmbit prioritari en l'Impuls Social del Carnet Jove i ja s'han iniciat les actuacions corresponents per cobrir aquesta proposta.
	Tot i que de manera encara puntual, aquesta informació ja s'ha començat a difondre a través del Carnet Jove.
	S'estudiarà la possibilitat.
	Caldrà treballar-ho amb CaixaBank per explorar possibles fórmules per donar resposta a aquesta proposta, millorant la situació actual.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



ÀMBITS VITALS: Emancipació



Proposta	
	Oferir avantatges específics per a joves emprenedors: gestories, lloguer d'oficines o locals, assistència a fires, serveis de màrqueting...
	Promoure l'ampliació de l'edat considerada jove en d'altres programes o serveis públics que actualment es limita als 25 anys.
	Oferir serveis d'assessorament sobre lloguer d'habitatge, o ocupació i empenedoria, que complementin altres programes similars d'àmbit local.
	Fer d'altaveu dels joves davant les administracions públiques per tal que es posin en marxa programes que facilitin l'accés dels joves a l'habitatge.

Resposta	
▶	El treball és un àmbit prioritari en l'Impuls Social del Carnet Jove , així que s'analitzaran les possibles actuacions per cobrir aquesta proposta.
▶	El Carnet Jove no és l'àrea adequada per assumir aquesta funció. Però s'analitzarà des de Joventut.
▶	En principi aquests serveis ja existeixen actualment en l'àrea de Joventut però es revisarà, i Carnet Jove en pot fer més difusió en els seus canals.
▶	S'analitzarà des de Joventut.



L'Acció Participativa #creacarnetjove



DIMENSIÓ RELACIONAL: Participació dels joves



Proposta	
	Reforçar l'oferta d'avantatges locals, donant la possibilitat als joves que informin dels llocs on voldrien tenir descompte amb el Carnet Jove.
	Fer una revisió de l'App comptant amb la participació dels joves, tant a nivell d'usuaris com de desenvolupadors.
	Que el nou disseny del Carnet Jove es decideixi de manera oberta i participativa: fer un concurs entre els titulars per presentar possibles dissenys.
	Incorporar més vals d'àmbit local al Pack Jove, per donar més visibilitat a l'oferta del carnet arreu de Catalunya.



Resposta	
	S'està treballant en un projecte pilot a nivell territorial que abastarà diferents accions i que està previst pel 2018. Es valorarà la participació activa dels joves.
	Està previst un estudi d'usabilitat pel 2017 en el que es comptarà amb la participació dels joves.
	Actualment s'acaba de canviar la imatge del Carnet Jove, però quan es renovi de nou es plantejarà tenir-ho en compte.
	Es farà una anàlisi dels possibles nous vals a incorporar i es començarà a treballar en aquesta línia pel Pack Jove 2018. També es considerarà en el Projecte CJ Territori



L'Acció Participativa #creacarnetjove



DIMENSIÓ RELACIONAL: Vincle i Comunitat

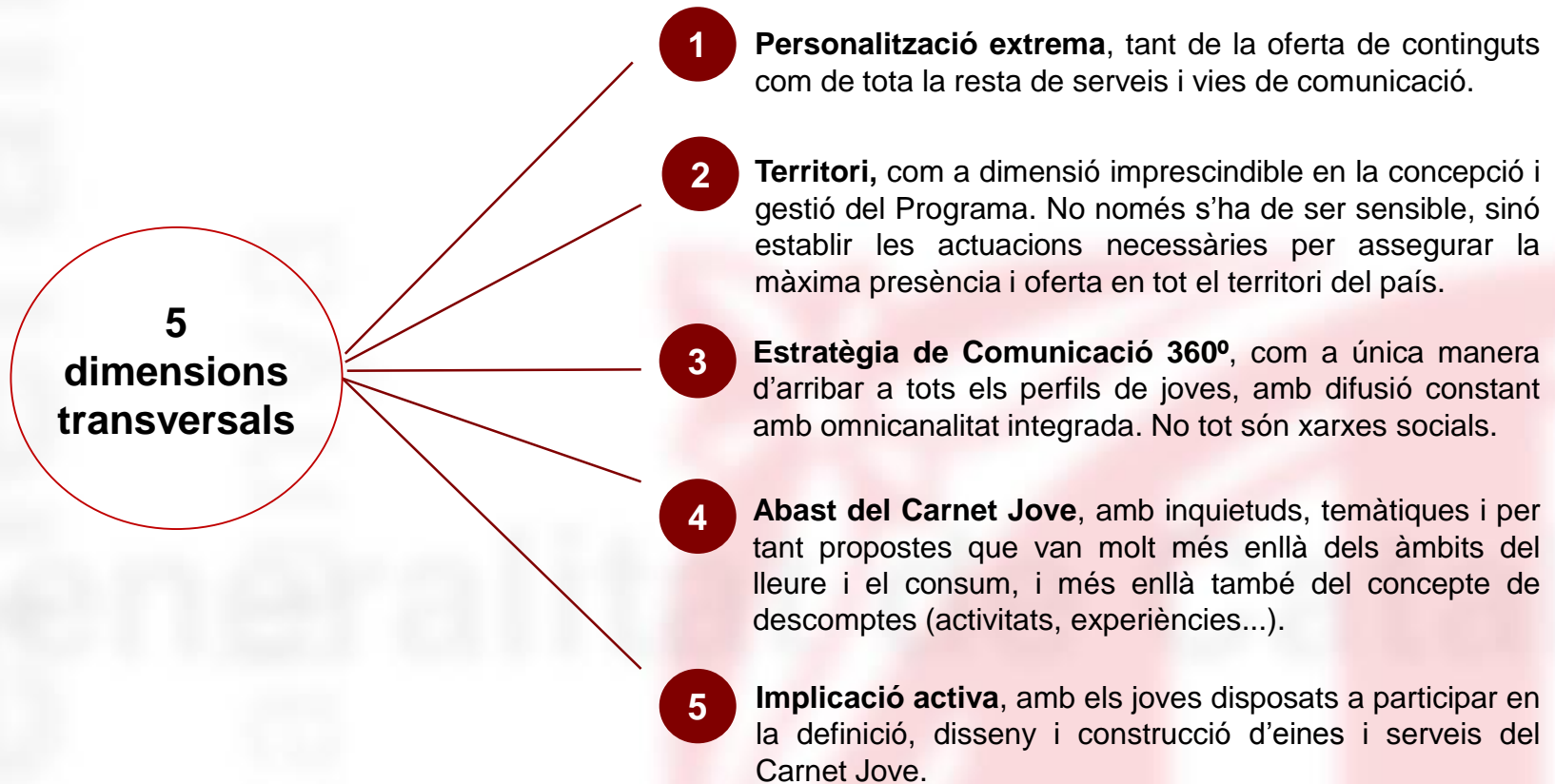


Proposta	
	Reforçar la presència del Carnet Jove en la ment dels titulars mitjançant actes presencials: organitzar trobades de joves per compartir experiències i crear comunitat.
	Fomentar xarxes de suport a l'estranger per a joves catalans, mitjançant grups de Facebook (per país i motiu de l'estada).
	Connectar joves que vulguin desenvolupar un projecte empresarial en un àmbit determinat, de manera que puguin treballar conjuntament.



Resposta	
	Es valorarà l'organització, així com el format, continguts i dimensió de possibles trobades.
	S'analitzarà des de Joventut i Exteriors què existeix i possibles actuacions, sobretot de promoció a través del CJ, doncs hauria de ser per tots els joves.
	S'analitzarà des de Joventut què existeix i possibles actuacions, sobretot de promoció a través del CJ, doncs hauria de ser per tots els joves.

Resum aportacions: #creacarnetjove





Generalitat de Catalunya
Agència Catalana de la Joventut



www.carnetjove.cat