



GUIA PRÀCTICA
PER A LA VIRTUALITZACIÓ
DE LES FIRES I JORNADES
D'ORIENTACIÓ EDUCATIVA.

PREGUNTES FREQUENTS



Diputació
Barcelona

Àrea d'Educació,
Esports i Joventut

CONTINGUTS

1	QUIN ÉS L'ESPAI DIGITAL ADEQUAT PER A LA CELEBRACIÓ D'UNA FIRA O JORNADA D'ORIENTACIÓ VIRTUAL?	3
2	QUIN TIPUS D'ACTIVITATS ES PODEN DUR A TERME EN UNA FIRA O JORNADA D'ORIENTACIÓ VIRTUAL?	7
3	COM GESTIONAR EL SERVEI D'ASSESSORAMENT INDIVIDUALITZAT VIRTUAL?	10
4	COM GESTIONAR EL SERVEI DE XAT D'ORIENTACIÓ?	16
5	COM TRIAR LES SOLUCIONS TECNOLÒGIQUES MÉS ADIENTS?	25
6	RECURSOS DIGITALS PER A L'ELABORACIÓ DE CONTINGUTS ORIENTADORS	28
7	COM FOMENTAR LA INTERACCIÓ AMB ELS ASSISTENTS A UNA FIRA O JORNADA D'ORIENTACIÓ VIRTUAL?	30
8	COM INCORPORAR LA LUDIFICACIÓ EN EL MARC DE LA FIRA O JORNADA VIRTUAL?	33
9	COM FOMENTAR LA PARTICIPACIÓ I L'APROFITAMENT DE LA FIRA O JORNADA VIRTUAL?	36
10	COM MILLORAR LA COMUNICACIÓ I LA DIFUSIÓ D'UNA FIRA O JORNADA VIRTUAL?	39

1

QUIN ÉS L'ESPAI DIGITAL ADEQUAT PER A LA CELEBRACIÓ D'UNA FIRA O JORNADA D'ORIENTACIÓ VIRTUAL?

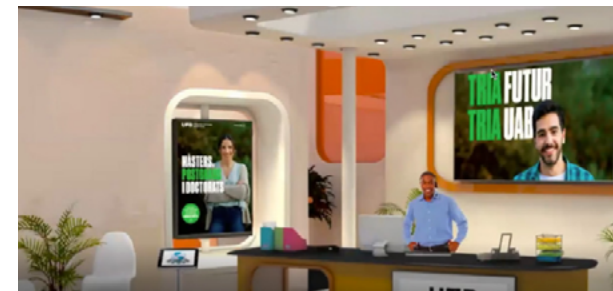
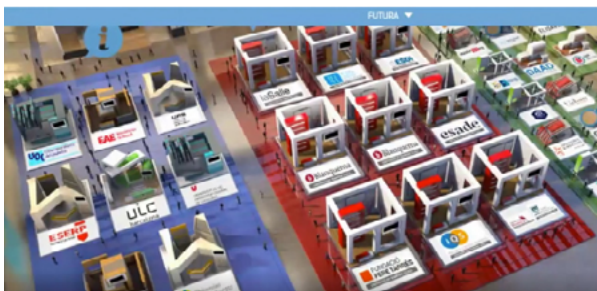
A. ALTERNATIVES

Per a la realització d'una fira o jornada d'orientació en línia es poden valorar dues opcions respecte de l'espai digital:

Plataforma d'esdeveniment en línia: Es tracta d'una solució tecnològica que aporta una perspectiva immersiva de l'esdeveniment. En aquest sentit, la gràfica de l'espai reproduceix un recinte firal, en el qual els usuaris visiten els diferents estands, accedeixen a les activitats, etc.

Cal tenir en compte que aquest tipus de solució:

- Requereix força recursos, tant econòmics (desenvolupament i adaptació a l'esdeveniment) com de temps (preparació).
- Habitualment, aquest tipus de solució està operativa exclusivament els dies de l'esdeveniment o com a màxim uns mesos (entre un i tres mesos) després que hagi acabat.
- En el cas que es tracti d'un esdeveniment sense expositors, aquesta opció no seria la més adient.



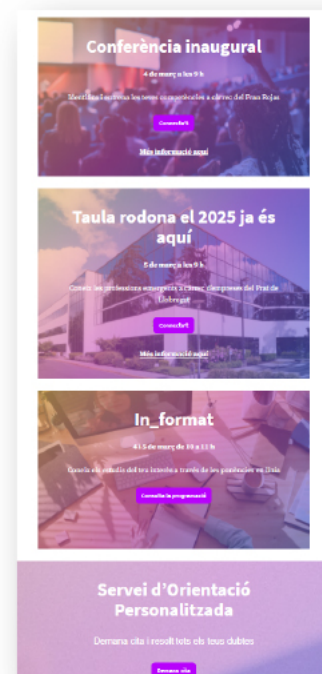
Imatges de referència: entrada a la fira, plànol dels estands i estand del centre.

Espai web de l'esdeveniment: En aquest cas, es tracta d'una solució tecnològica que permet facilitar tota la informació de l'esdeveniment. Actua com a espai de referència i d'accés a les diferents activitats i recursos de l'esdeveniment, però no pretén aportar cap experiència immersiva o de simulació d'una fira.

Cal tenir en compte els aspectes següents per a aquesta opció:

- Requereix uns recursos econòmics i temporals ajustats, tant pel que fa a la creació com a l'actualització. Es recomana utilitzar un gestor de continguts tipus WordPress (<https://wordpress.com/es/>). Així mateix, aquest tipus de solucions tecnològiques disposen de recursos gràfics i textuais atractius i adients per al públic al qual s'adreça l'esdeveniment.
- Es pot valorar la possibilitat de mantenir aquest espai web durant tot l'any com a eina d'orientació, amb els materials i els recursos que es considerin adients.
- En el cas que es compti amb la participació d'expositors, es pot habilitar una secció en la qual es reculli la informació, els recursos i els materials facilitats per aquests, així com les vies de contacte. En funció de la disposició de recursos econòmics, es pot valorar el desenvolupament i la integració d'un motor de cerca dels centres.

Es desaconsella emprar un subdomini (dins del web municipal) com a espai de l'esdeveniment, ja que no aporta la notorietat i la facilitat d'accés que seria desitjable per a aquest tipus d'iniciatives.



B. MARCA, IMATGE GRÀFICA I CONTINGUTS

Independentment del tipus de solució tecnològica per la qual s'opti, cal tenir en compte que un aspecte important en aquest tipus d'esdeveniments (també en format presencial) és la marca de l'esdeveniment i la seva imatge gràfica. És a dir, és important crear un nom, logotip o claim (missatge), així com definir tota la imatge gràfica de l'espai. A més, en el cas d'un esdeveniment en línia, aquests elements prenen més rellevància en fer tangible la mateixa iniciativa.

Així mateix, cal tenir en compte quins continguts, a més dels vinculats a les pròpies activitats de l'esdeveniment, poden ser inclosos en aquest espai. A continuació, se'n detallen alguns exemples:

- Horari i organització de les activitats
- Formularis d'inscripció, sol·licitud de serveis...
- Apartat FAQ sobre la fira i jornada i sobre temes d'orientació. Ha d'oferir respostes clares, concises i completes, per tal que la persona que consulti la informació resolgui els seus dubtes.
- Oferta formativa del municipi, i també la que genera interès entre els joves
- Accés a materials i recursos d'orientació:
 - **Decàleg «Com aprofitar la visita a la fira», és a dir, consells pràctics per tal que la visita sigui el màxim de profitosa**
 - **Eines i recursos perquè els assistents coneguin, en profunditat, el procés de presa de decisions, i perquè el puguin treballar paral·lelament a la fira**
 - **Recursos, serveis i activitats que estimulin el procés d'autonomia en la presa de decisions formatives i professionals**
- Finalment, és una bona oportunitat per tal de fer difusió dels serveis permanents d'orientació i acompanyament.

2

QUIN TIPUS D'ACTIVITATS ES PODEN DUR A TERME EN UNA FIRA O JORNADA D'ORIENTACIÓ VIRTUAL?



L'organització d'una fira o jornada d'orientació en línia implica, indiscutiblement, la revisió del tipus d'activitats que es fan i dels serveis i els recursos que s'ofereixen. Tot i que la celeritat del procés que afronten els ens locals –atesa la crisi generada per la covid-19– no estimula una reflexió pausada, és important reservar temps per revisar, repensar i innovar l'oferta del conjunt d'activitats, serveis i recursos. Es tracta de fer una aproximació en positiu, tenint en compte les múltiples opcions que ofereix la tecnologia, i no pas com un element limitador o no desitjat.

En aquest sentit, es proposa una senzilla **taula de reflexió sobre les activitats** (vegeu l'exemple) en la qual, a partir d'un mateix objectiu, es valorin diferents formes d'assolir-lo:

Quin és l'objectiu orientador?	A quin públic s'adreça?	Quines activitats podrien donar resposta a aquest objectiu? (possibles opcions)	Com es podria dur a terme l'activitat?	Com es podria dur a terme l'activitat?
Conèixer el món de les professions	Alumnat de 4t d'ESO	Joc de preguntes i respostes	Activitat dinamitzada per un orientador o orientadora a partir d'un <i>kahoot</i> , i reflexió final	Equip intern o proveïdor extern
		Testimonis de diferents sectors econòmics	Taula rodona amb professionals de diferents sectors, conduïda per un orientador o orientadora	Equip intern o proveïdor extern Col·laboració de representants d'empreses del territori
		Xerrada	Xerrada expositiva d'exploració dels diferents sectors econòmics, perfils professionals, etc.	Equip intern o proveïdor extern Cal complementar l'activitat amb materials de suport per tal que l'alumnat continuï explorant després de fer l'activitat.

La tecnologia permet implementar un ampli ventall d'activitats, com ara xerrades, tallers, activitats ludificades (jocs de preguntes i respostes, jocs d'escapada en viu...), taules rodones, assessoraments individualitzats, etc., amb diferents formats i característiques.

En aquest sentit, també cal tenir en compte **quatre elements que entren en joc en el procés de disseny i implementació de les activitats:**

- **Es tracta d'una activitat síncrona, és a dir, que es fa en directe, o bé asíncrona, una activitat o recurs que s'ha fet prèviament a la participació o ús per part del visitant?** Per exemple, una xerrada es pot fer en directe, en el mateix moment en què l'alumnat es connecta, o bé es pot haver enregistrat prèviament al moment en què els joves la veegin. A més, es pot considerar la possibilitat que només estigui disponible en un moment determinat (segons el programa de la fira o jornada), o bé de forma permanent, com un recurs audiovisual que es pugui veure al llarg del temps.
- **Es tracta d'una activitat grupal o individual?** Per exemple, un assessorament habitualment és individual, però una xerrada pot ser en realitat una activitat de consum individual. Un joc de preguntes s'ha de jugar en grup o pot ser individual?
- **Es planteja com una activitat dinamitzada per un o una professional de l'orientació, o bé com una activitat que els assistents poden fer autònomament?** Un joc d'escapada en viu pot ser dinamitzat per un orientador o orientadora que fa el seguiment dels diferents participants, pot incorporar una reflexió final després del joc, etc. Però també es pot tractar d'una activitat de consum autònom, en què al final del joc es facilitin uns materials d'acompanyament per al procés de presa de decisions.
- **Inclou uns continguts o reflexions adreçats al conjunt dels possibles visitants, o bé està pensada per a un col·lectiu específic?** Per exemple, pot ser una activitat adreçada a famílies, a l'alumnat de batxillerat o de 4t d'ESO, o bé tractar-se d'una activitat per al conjunt dels assistents.

3

COM GESTIONAR EL SERVEI D'ASSESSORAMENT INDIVIDUALITZAT VIRTUAL?



A continuació, s'exposen les fases bàsiques per a la gestió d'un servei d'assessorament individualitzat virtual. Així mateix, cal assenyalar que no s'aprofundeix en el mateix procés orientador, sinó que es tracta d'una aproximació més operativa o de gestió.

A. PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS NECESSARIS:

- Cal preveure el personal necessari per donar resposta als punts d'orientació previstos.
- En un format virtual, cal predefinir la durada de les sessions d'orientació, per a les quals es recomana un temps de 30 minuts.
- A partir del nombre de punts d'orientació (i persones responsables de l'orientació), així com de les hores i les sessions (en funció de la durada preestablerta), es recomana generar un quadrant en full de càlcul que permeti recollir aquesta planificació i incorpori l'enllaç a la sessió privada de l'assessorament (un enllaç per a cada sessió). Així mateix, es recomana que aquest quadrant sigui un document compartit (a través de Drive o similar) amb totes les persones que intervenen en la provisió del servei.
- És important que totes les persones responsables del servei d'assessorament disposin de la informació i la formació necessàries prèviament, tant pel que fa a l'àmbit de l'orientació com a la plataforma de la fira virtual (per poder donar les indicacions necessàries a les persones usuàries) i a la mateixa eina o plataforma per fer les videotrucades.

DIA 1 (data)							
Hora inici	Hora final	Tècnic/a	Usuari/ària Zoom	Contrasenya Zoom	Enllaç sessió	Nom usuari	Correu electrònic usuari/ària
9:00	9:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
9:30	10:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
10:00	10:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
10:30	11:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
11:00	11:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
11:30	12:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
12:00	12:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
12:30	13:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
13:00	13:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
DIA 2 (data)							
Hora inici	Hora final	Tècnic/a	Usuari/ària Zoom	Contrasenya Zoom	Enllaç sessió	Nom usuari	Correu electrònic usuari/ària
9:00	9:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
9:30	10:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
10:00	10:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
10:30	11:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
11:00	11:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
11:30	12:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
12:00	12:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
12:30	13:00	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com
13:00	13:30	Nom Cognom	nom@domini.com	XXXXX	https://us02web.zoom.us/j/81351646117	Nom cognom usuari	nomusuari@domini.com

B. PREPARACIÓ DELS MATERIALS DE SUPORT:

Per tal de facilitar la tasca de les persones responsables del servei d'orientació, es recomana elaborar prèviament els materials de suport per al procés d'assessorament. En aquest sentit, es pot crear una carpeta (digital) compartida en la qual incorporar els documents i els enllaços que es prevegi utilitzar. Així, durant les sessions, els orientadors poden accedir a aquests materials i consultar-los o compartir-los amb els usuaris.

C. PROCÉS DE SOL.LICITUD I CONCERTACIÓ:

Cal preveure el procés de sol·licitud (per part de la persona usuària) i concertació del servei (per part de l'equip responsable). Hi ha diferents fórmules per gestionar aquest procés, en funció de la solució tecnològica de què es pugui disposar. Exemples: desenvolupament d'una plataforma de reserves amb registre previ que mostri exclusivament les hores disponibles per fer l'assessorament, servei d'atenció telefònica, a través de correu electrònic...

Un format prou interessant per la seva facilitat d'implementació i facilitat de gestió és l'ús d'un formulari actiu en el web.

Aquest formulari, que ha de ser emplenat per les persones que volen rebre un servei d'assessorament individualitzat, pot recollir informació clau per tal d'agilitzar el procés de concertació. Per exemple, es poden incorporar camps com ara nom, cognom, edat, nivell educatiu, correu electrònic, telèfon, dies i franges horàries preferents per fer l'assessorament i la descripció de la consulta. A partir d'aquesta informació, la concertació pot resultar més ràpida en funció de les dades facilitades per la persona usuària.

Un cop determinats el dia i l'hora de la sessió, cal enviar un missatge de correu electrònic a la persona sol·licitant amb les dades (dia i hora) i l'enllaç a la plataforma a través de la qual es faci l'assessorament. S'hi poden incorporar, si es considera necessari, indicacions prèvies o recomanacions (per exemple, la importància de connectar-se o avisar en cas de no poder fer-ho).

D. PLATAFORMA PER A LA REALITZACIÓ DELS ASSESSORAMENTS INDIVIDUALITZATS:

- Tot i que, en alguns casos, l'ens local opta per donar llibertat als orientadors a l'hora d'utilitzar la plataforma que es prefereixi, es recomana:
 - Prioritzar una sola plataforma, ja que permet una millor planificació (generació d'enllaços previs...), el control de l'eina, la formació general als responsables del servei, etc. En aquest sentit, es recomana l'ús de Zoom per les prestacions, el cost, etc.
 - Preveure una plataforma addicional, en cas d'incidència, per utilitzar només en casos extrems.
- És important impartir una formació als responsables del servei i, si és possible, elaborar un manual o tutorial bàsic d'ús.
- Un cop seleccionada la plataforma i gestionada la seva contractació, és important:
 - Generar les sessions. En aquest sentit, és important aplicar la mateixa configuració en tots els casos (des de la nomenclatura de la sessió —per exemple, POP_dia1_Punt_1_h9:00— fins a la forma d'accés dels usuaris —per exemple, amb càmera encesa i micro activat—).
 - Incorporar els enllaços de cada sessió al quadrant (vegeu l'exemple de quadrant).

E. REALITZACIÓ DE L'ASSESSORAMENT:

Un servei d'aquest tipus ha de ser proporcionat per un o una professional qualificat, que disposi dels requeriments tècnics (dispositius, connexió) i els recursos orientadors (carpeta digital orientadora) necessaris. Així mateix, cal posar en joc no només les competències vinculades a la pràctica professional, sinó també d'altres relacionades amb el context de comunicació (virtual) en què es duu a terme el servei.

F. AVALUACIÓ I SEGUIMENT:

Per tal de poder avaluar el servei, cal dissenyar i elaborar prèviament el qüestionari, en format digital. Així, en acabar cada sessió, l'orientador o orientadora pot compartir l'enllaç amb la persona atesa i sol·licitar-li que l'empleni.

Així mateix, en cas que aquest servei formi part d'algun itinerari de participació, l'orientador ha de facilitar l'enllaç i les indicacions a la persona atesa perquè hi registri la seva participació.

G. COORDINACIÓ I SUPORT:

Es recomana la creació d'un grup de WhatsApp o Hangouts amb tot l'equip responsable dels assessoraments per poder mantenir una comunicació instantània en cas d'incidències, dubtes, etc.

4

COM GESTIONAR EL SERVEI DE XAT D'ORIENTACIÓ?



Per tal de gestionar un servei d'aquest tipus, cal tenir presents les tasques i els processos abans, durant i després de l'atenció:



A. ABANS DE PROVEIR EL SERVEI DE XAT

Com que es tracta d'un **servei en directe**, cal garantir la **dedicació del personal** necessari per donar resposta al servei. En aquest sentit, es recomana:

- Fer una planificació amb els dies, les hores i les persones responsables d'oferir el servei en cada moment (es recomana un full de càlcul). Així mateix, aquesta planificació pot incorporar les dades d'accés per tal que, en qualsevol moment, les persones que han de gestionar el xat puguin consultar la plataforma.
- Cal assenyalar que, habitualment, el xat permet que més d'una persona gestioni, en el mateix moment, el xat. Així, si l'expositor preveu una demanda elevada del servei, pot destinar més d'una persona a atendre el xat i recollir-ho a la planificació de gestió del servei.
- Aquest tipus de servei requereix una destinació exclusiva, és a dir, no es pot compaginar amb altres tasques, ja que la resposta a una consulta ha de ser tan immediata com es pugui.
- Des d'aquesta mateixa perspectiva, es recomana, en la mesura de les possibilitats, preveure una dedicació rotatòria, és a dir, que no sigui la mateixa persona la que atengui el servei en totes les franges horàries i tots els dies.

Per poder proporcionar una resposta de forma àgil, correcta i que tingui en compte el nivell de comunicació de l'expositor, és important **elaborar prèviament els materials, els missatges i les informacions de suport que es considerin adients:**

- FAQ: És important poder preveure algunes de les preguntes que normalment plantegen els visitants, així com les seves corresponents respostes. Així, la persona responsable del xat pot copiar i enganxar el text de forma ràpida, per donar una informació correcta i completa que s'ha pensat prèviament. Quan es redacti la resposta, és important pensar que ha de ser clara i completa, per tal que la persona que la rebí resolgui els seus dubtes. Si no és així, un text mal redactat o poc clar pot generar encara més preguntes i alentir el servei.
- Altres missatges recurrents: Es recomana generar un document amb alguns missatges addicionals, vinculats tant a l'operativa del xat com a activitats, serveis o continguts de l'expositor.
 - De caràcter operatiu. Exemple: en cas que hi hagi moltes converses obertes, comunicar que s'atendran en breu i que no es desconnectin; per recordar que el servei està actiu de XX a XX hores cada dia de la fira; en cas que hi hagi molta gent alhora, recomanar que es connectin en un altre moment per no haver d'esperar...
 - Respecte d'activitats, serveis o continguts. Recordar activitats que es fan en directe, recomanar l'assistència a serveis o activitats permanents (un cop hagi acabat la fira), aconsellar les activitats que formen part de l'itinerari...
- Recopilació dels documents de caràcter informatiu de l'expositor que potencialment s'hagin d'utilitzar en el marc de l'atenció a les persones usuàries.

La persona que presti el servei de xat ha de disposar de la informació i la formació prèviament a l'inici del servei.

En aquest sentit, es recomana crear una carpeta (digital) amb tot el material de suport, indicacions, etc., així com fer una sessió exploratòria de la plataforma o el web, el programa, el funcionament de la fira, etc.

B. DURANT LA PROVISIÓ DEL SERVEI DE XAT

Cal tenir present el **context d'un servei de xat**, és a dir, les eines i el tipus d'ús que habitualment se'n fa. En aquest sentit, es plantegen algunes qüestions a tenir en compte:

- És necessari disposar dels recursos tecnològics adequats per tal de garantir una bona provisió de l'atenció:
 - Bona connexió a la xarxa
 - Dispositiu amb teclat i ratolí, per poder escriure ràpidament i incorporar els continguts prèviament treballats
 - Accés ràpid als materials de suport preparats prèviament
- És important tenir en compte com es connecten al xat i quin ús en fan els diferents col·lectius. En aquest sentit, cal assenyalar que els joves, que és el col·lectiu que majoritàriament utilitzarà el servei:
 - Estan acostumats a l'ús d'aquest tipus d'eines.
 - Cerquen una resposta concreta al dubte o consulta, que pot ser de caràcter molt específic (quines matèries hauré de cursar en aquest cicle) o molt general (no sé què vull estudiar). En tots els casos, cal entendre i contextualitzar el seu dubte o consulta i tenir en compte no només la informació que es pot donar des de l'expositor, sinó també des d'altres expositors o serveis disponibles a la fira.
 - Esperen una resposta immediata. El seu temps d'espera sol ser molt breu. Per tant, és bo disposar de missatges predefinits d'espera i, en tot cas, no valorar com una incidència o un error si abandonen el xat al cap de poc.

- Des d'aquesta mateixa perspectiva, cal tenir en compte que en formular preguntes des de l'expositor, és possible que la persona usuària trigui uns instants a respondre. Aquesta situació no ha de suposar un problema, ja que es poden anar atenent altres consultes.
- Consultes en paral·lel: En aquest tipus de servei, en el qual no hi ha una cua d'espera que permet atendre les persones usuàries seqüencialment, sinó que diverses persones al mateix temps poden plantejar consultes, es recomana:
 - Destinar les primeres hores de provisió del servei a valorar quin és el nombre de consultes que podem atendre en paral·lel. És a dir, cada persona ha d'identificar si pot atendre una, dues, tres... consultes alhora. No hi ha un número idoni en aquest sentit, sinó que els elements que han de determinar el nombre de consultes són, en primer lloc, garantir una atenció adequada a les persones, i en segon lloc, sentir-se còmodes en el procés de provisió del servei.
 - Ser extremament ordenats en el procés d'atenció. Aquesta qüestió és important per evitar respondre una pregunta que ha plantejat un altre usuari, plantejar preguntes a un usuari al qual ja s'ha demanat algun aclariment...
- Finalment, cal tenir en compte la gestió de l'estrès que pot provocar la provisió d'un servei d'aquest tipus. En aquest sentit, es recomana:
 - Fer rotació del personal que atén el servei, com ja s'ha comentat prèviament.
 - Modular la gestió del xat a partir de l'experiència adquirida (nombre de consultes a la vegada, gestió dels materials de suport...).
 - Tenir en compte les pròpies característiques d'un servei d'aquest tipus i l'ús que se'n fa.

COM ENFOCAR LES PREGUNTES?

- Davant una sol·licitud, les primeres preguntes a plantejar han de ser útils per detectar les característiques de la persona i el motiu de la consulta.
- Les preguntes han de ser clares i ben enfocades. L'objectiu és recollir informació suficient per abordar el dubte o consulta que es planteja.
- Cal formular les preguntes justes i necessàries.

COM ENFOCAR LES RESPOSTES?

- Cal identificar clarament la consulta o dubte i tenir present el contingut de la resposta que es facilitarà, que ha de ser clara i concisa per resoldre els dubtes de l'usuari o usuària.
- Per tal d'afavorir l'autonomia de la persona que fa la consulta, és recomanable que la resposta incorpori tot el ventall d'opcions o la informació disponible.
- En cas que no es disposi de la informació necessària per donar una resposta adequada, cal comunicar a la persona usuària aquest fet i sol·licitar les seves dades de contacte. Així mateix, es pot utilitzar un full de càlcul per registrar aquest tipus d'incidències i gestionar-les posteriorment.
- Cal identificar clarament la consulta o dubte i tenir present el contingut de la resposta que es facilitarà, que ha de ser clara i concisa per resoldre els dubtes de l'usuari o usuària.
- Per tal d'afavorir l'autonomia de la persona que fa la consulta, és recomanable que la resposta incorpori tot el ventall d'opcions o la informació disponible.
- En cas que no es disposi de la informació necessària per donar una resposta adequada, cal comunicar a la persona usuària aquest fet i sol·licitar les seves dades de contacte. Així mateix, es pot utilitzar un full de càlcul per registrar aquest tipus d'incidències i gestionar-les posteriorment.

ERRORS QUE CAL EVITAR:

- Mala connexió, dèficits en l'equipament.
- Fer esperar la persona usuària si el volum de consultes permet donar una resposta ràpida.
- Falta de claredat i concisió.
- Formular preguntes inadequades que no aporten informació rellevant per entendre la consulta o donar una resposta.
- Emetre una resposta sense haver rebut la suficient informació.
- Errors formals.
- Respondre inadequadament o entrar en el joc en cas de manca de respecte per part de la persona usuària.

C. DESPRÉS DE PROVEIR EL SERVEI DE XAT

- **Avaluar** el servei proveït és important tant des de la perspectiva de la persona usuària com pel que fa a l'expositor i al mateix municipi. En aquest sentit, es recomana habilitar un enllaç a un formulari d'avaluació i incorporar, en el document de missatges recurrents, un que convidi a avaluar el servei, així com l'enllaç al formulari d'avaluació.
- La provisió d'aquest servei pot suposar una **font d'informació** molt valuosa per als expositors, ja que permet identificar consultes o dubtes habituals. Així, es recomana:
 - A partir dels dubtes o les consultes que es plantegin durant el primer dia (o dies posteriors), generar un document que es publiqui a l'espai web o a la plataforma i que reculli tant els dubtes o les consultes com les corresponents respostes. D'aquesta forma, l'expositor pot optimitzar la tasca d'atenció que es duu a terme, així com redirigir a aquest apartat altres possibles usuaris del xat.
 - Després de la fira, i a partir dels dubtes o les consultes, elaborar una llista de FAQ (o ampliar-la, en cas que ja n'hi hagi una) que es pugui publicar en l'espai web corporatiu o institucional de l'expositor.

5

COM TRIAR LES SOLUCIONS TECNOLÒGIQUES MÉS ADIENTS?



La selecció de les solucions tecnològiques més adients és una qüestió que preocupa especialment els responsables tècnics de les fires i jornades d'orientació. La diversitat d'eines existents en el mercat, les seves contínues actualitzacions, la manca d'experiència amb algunes d'aquestes solucions, etc. són alguns dels factors que expliquen la complexitat i dificultat a l'hora de triar la millor opció.

A continuació, es detallen algunes qüestions a tenir en compte en el procés de selecció:

- El **context d'aplicació** de les solucions tecnològiques és diferent en cada cas i, per tant, és important tenir present que hi haurà eines que s'adaptaran millor a un context que a un altre. Exemples: Teams és una eina que funciona correctament en un context empresarial, però, en canvi, presenta algunes dificultats (per la seva complexitat) amb esdeveniments superiors a cent persones; l'ús d'eines de pagament en contextos en els quals la gestió de la compra implica un procés administratiu (que requereix temps) pot resultar difícil de gestionar àgilment, etc. En conseqüència, cal tenir present el context en el qual s'implementarà la solució tecnològica, tant des de la perspectiva organitzativa com de gestió.
- El tipus d'**ús i activitat**. Una descripció detallada de les prestacions que s'esperen de l'eina pot facilitar la valoració de les diferents opcions. Quantes persones utilitzaran l'aplicació en el marc de l'activitat? Quin tipus d'intervencions o interaccions es preveuen? Quina durada té l'activitat? S'enregistrarà l'activitat? Quin ús es farà d'aquest enregistrament? Etc. Per exemple, si es tracta d'un assessorament individualitzat, del qual s'ha determinat prèviament que tindrà una durada de 30 minuts (sense possibilitat d'ampliar el temps perquè, en acabar la sessió d'assessorament, se n'inicia una de nova), el Zoom.us pot ser una bona opció, ja que, a més, s'ajusta al format gratuït (que preveu una durada màxima de 40 minuts). En canvi, si l'activitat és una xerrada, amb una connexió de més de cent persones, la llicència de Zoom ha de ser de pagament i ha d'incorporar, a més, l'ampliació del nombre de persones connectades.

- **Centralització** en un grup reduït de solucions tecnològiques. Tot i que cal prioritzar l'ajust entre necessitats per a la realització de les activitats i prestacions de les diferents plataformes, s'aconsella optar per una o dues solucions i treballar amb aquestes. Això permet aprofundir en el coneixement de les eines, impartir formacions generals als responsables del servei, planificar la gestió de la plataforma, etc.
- **Capacitació** de l'equip responsable. Cal preveure temps i recursos per tal de capacitar l'equip en l'ús d'aquest tipus de solucions tecnològiques. Un bon coneixement de l'eina no només optimitza els recursos destinats a la seva adquisició, sinó que aporta confiança i seguretat a l'equip. I, des d'aquesta mateixa perspectiva, l'equip podrà donar suport a altres agents implicats en l'esdeveniment i que hagin de fer ús de la plataforma (ponents, docents, famílies..).
- **Coordinació** amb els referents d'IT en el mateix ens local i/o amb els proveïdors de la plataforma. La integració d'algunes solucions tecnològiques, o simplement el seu ús, de vegades requereix una gestió prèvia o la preparació dels dispositius, dels perfils d'usuari... En aquest sentit, la coordinació interna i externa és imprescindible, alhora que pot facilitar i agilitzar molt el procés d'implementació.
- Finalment, es detallen alguns criteris o preguntes que cal formular-se quan es **valoren les diferents opcions:**
 - Es requereix registre o perfil d'usuari? (tant en el cas dels organitzadors com dels assistents)
 - Cal descarregar l'aplicació o s'hi pot accedir en línia?
 - És una solució totalment gratuïta o preveu diferents plans o mòduls de llicència? (revisar prestacions i preus de cada mòdul)
 - En el cas de la solució gratuïta, quines són les màximes prestacions? (durada de la sessió, nombre màxim d'assistents, funcionalitats de gestió dinamització...)
 - Quines funcionalitats es recullen pel que fa a dinamització? (donar i treure accés de veu, expulsar assistents, donar permisos específics a alguns usuaris, xat...)
 - Inclou l'opció de *streaming*? (amb cost o sense)

6

RECURSOS DIGITALS, PER A L'ELABORACIÓ DE CONTINGUTS ORIENTADORS



En un context de virtualització, es poden generar continguts orientadors útils i efectius, que facilitin l'acompanyament en el procés de presa de decisions dels joves, així com a les famílies i docents. De la mateixa manera que es plantejava en el cas de les activitats, la generació de continguts orientadors ha d'incloure, prèviament, una reflexió sobre l'objectiu que es vol assolir i el públic al qual s'adreça. A partir de la concreció d'aquests dos aspectes, es pot definir si el millor format del contingut és un text publicat a la mateixa web, una infografia (estàtica o dinàmica), un vídeo explicatiu, etc.

En funció del format seleccionat, i a partir de l'ús d'eines existents de forma gratuïta o bé amb un cost reduït, es poden elaborar multitud de continguts i recursos orientadors que reforcin l'impacte de la fira o jornada d'orientació. A continuació, s'exposen breument algunes de les eines que es poden emprar:

TIPUS DE CONTINGUT	POSSIBLES PLATAFORMES
Infografia estàtica	Canva, Genial.ly
Infografia dinàmica	Genial.ly
Vídeos	Powtoons
Enquestes	Typeforme, Monkie, Limesurvey
<i>Newsletter</i>	Mailchimp, Canva

7

COM FOMENTAR LA INTERACCIÓ AMB ELS ASSISTENTS A UNA FIRA O JORNADA D'ORIENTACIÓ VIRTUAL?



Una de les qüestions que es plantegen els ens locals en el marc del procés de virtualització de les FiJ d'orientació és com incorporar elements d'interacció amb els joves en el marc de les activitats en línia. En aquest sentit, es proposa un procés estructurat en cinc passos:

- 1. Definir l'objectiu de la interacció:** Cal definir què es pretén aconseguir amb la interacció; és a dir, si aquesta interacció ha de facilitar la preparació prèvia a l'activitat (per exemple, investigació sobre alguna qüestió que s'hi tractarà), si ha de generar continguts en el marc de la realització de l'activitat (per exemple, preguntes a ponents)...
- 2. Valorar els diferents elements que entren en joc:** El tipus d'activitat en la qual es preveu implementar la interacció, el rol dels responsables de l'activitat, el nombre d'assistents i el tipus de connexió (grupal o individual), el moment de la interacció (abans, durant o després) i les eines o solucions tecnològiques que es poden utilitzar o les pròpies funcionalitats de la plataforma en la qual es duu a terme l'activitat.
- 3. Dissenyar la interacció:** Tenint en compte l'objectiu i els diferents aspectes descrits en el punt anterior, cal dissenyar el tipus d'interacció que millor integri totes dues qüestions.
- 4. Fer-ne una prova pilot:** Com que es tracta d'un procés d'innovació, cal testar-ne la viabilitat, el funcionament, etc. En aquest sentit, es planteja la idoneïtat de fer-ne proves pilot.
- 5. Implementar la interacció en el marc de l'activitat:** Un cop superada la prova pilot i incorporats els aprenentatges que se n'obtinguin, es pot implementar la interacció.

ACTIVITAT	OBJECTIU	TIPUS DE CONNEXIÓ	MOMENT DE LA INTERACCIÓ	DESCRIPCIÓ DE LA INTERACCIÓ
Taula rodona	Conèixer els perfils professionals	Individual o grupal	Abans i durant l'activitat	Es proposa a l'alumnat que investigui el perfil professional dels ponents i que alguns representants de l'alumnat els presentin.
Xerrada	Conèixer el sistema educatiu	Individual	Abans i durant l'activitat	A través de Mentimeter.com, el responsable de la xerrada planteja diverses preguntes sobre possibles itineraris, requeriments d'accés, etc. que els alumnes han de respondre. El ponent comparteix a la pantalla els resultats, en temps real, de les respostes i comenta les dades (nivell de coneixement, creences...).
Presentació de l'oferta formativa	Conèixer l'oferta formativa del municipi	Individual o grupal	Després de l'activitat	En el marc de cada presentació de l'oferta, es planteja una pregunta o es facilita un codi o informació. Posteriorment, els alumnes, a través d'un formulari, responen aquestes preguntes, cosa que servirà per comprovar la seva assistència a les diverses sessions.

8

COM INCORPORAR LA LUDIFICACIÓ EN EL MARC DE LA FIRA O JORNADA VIRTUAL?



La ludificació es pot incorporar en un fira o jornada d'orientació des de dues aproximacions diferents:

1. PROGRAMAR ALGUNA O ALGUNES ACTIVITATS LUDIFICADES.

En aquest cas, es tracta de dissenyar activitats concretes estructurades metodològicament a partir del joc. Es poden incloure activitats com jocs d'escapada en viu, BreakoutEDU, jocs de preguntes, etc.

Per exemple:

- Un joc d'escapada en viu vinculat a un sector d'activitat en el qual es plantegi un repte a assolir pels professionals d'aquest sector.
- Un joc de preguntes en què els participants han d'encertar les màximes respostes sobre els cicles formatius de grau mitjà, etc.

Les eines que poden emprar-se per a aquest tipus d'activitats, entre d'altres, són Genial.ly, ed-puzle, Kahoot i Socrative.

2. INCORPORAR LA LUDIFICACIÓ DE FORMA TRANSVERSAL EN TOT L'ESDEVENIMENT.

Aquesta opció implica el disseny d'un procés més integral, que tingui en compte el conjunt de l'esdeveniment. Pot incloure, o no, el desenvolupament d'una activitat ludificada.

Alguns exemples d'aquest plantejament:

- 1) El disseny d'un itinerari (puntuable) de participació en l'esdeveniment; és a dir, en funció de les activitats en què participi l'alumne o alumna, obté una puntuació que, al final de l'esdeveniment, li pot donar accés a algun tipus de reconeixement, premi...
- 2) L'obtenció de codis facilitats en algunes activitats (no identificades prèviament) li permeten obtenir la descàrrega d'algun tipus de material de suport per al procés de presa de decisions.
- 3) La realització d'autofotos davant de la pantalla en la qual s'estigui fent alguna activitat específica, i que posteriorment cal d'enviar.
- 4) La participació en «Els cinc reptes de...»; en qualsevol moment de la programació de l'esdeveniment, es plantejaran cinc reptes sobre el procés de presa de decisions, i els alumnes els han de superar, per exemple publicant a Instagram una imatge vinculada al repte...

9

COM FOMENTAR LA PARTICIPACIÓ I L'APROFITAMENT DE LA FIRA O JORNADA VIRTUAL?



Per tal de fomentar la participació i l'aprofitament de la fira o jornada virtual, es plantegen tres línies de treball complementàries:

1. Coordinació amb els centres educatius durant tot el procés de disseny, producció i realització de l'esdeveniment. Tenir en compte les activitats que ja duen a terme els centres educatius en l'àmbit de l'orientació no només facilita que els continguts i les activitats que es proposen en el marc de la fira o jornada no es repeteixin per al públic al qual s'adreça, sinó que complementa la tasca dels centres.

Així mateix, aquesta coordinació permet tenir en compte el context (tant des de la perspectiva organitzativa com de recursos tecnològics) dels centres i, per tant, facilita l'adaptació o l'ajust de les propostes plantejades en l'esdeveniment. Per exemple, si els centres tenen dificultats en la connexió a Internet, es recomana pensar activitats en què la connexió grupal sigui la més adient. O que el programa d'activitats de l'esdeveniment reculli franges més curtes de temps (per exemple, dues hores al dia), tot i que això suposi que la durada de l'esdeveniment sigui més àmplia, etc.

2. Comunicació centrada en la importància del moment de la presa de decisions, incorporant call to action (crides a l'acció) adreçades als joves. En el context actual, en què les dades mostren l'angoixa que els joves experimenten davant d'un futur incert, cal implementar accions de comunicació infusionades d'il·lusió, traslladant la idea que el moment de construir el seu projecte de vida i professional és un moment emocionant que no poden perdre, que tenen dret a triar i a decidir...

3. Dissenyar activitats i elaborar recursos adreçats tant als centres educatius com als mateixos joves.

A. EN EL CAS DELS CENTRES:

- **Sessió de presentació** amb la màxima antelació, per tal d'explicar les diferents activitats de l'esdeveniment, els objectius que es persegueixen, etc. Així mateix, aquesta sessió pot tenir un component formatiu o de reflexió sobre la tasca orientadora dels centres educatius i els ens locals.
- **Programa d'activitats d'orientació** que inclogui un dossier explicatiu per a la seva implementació. Aquest conjunt d'activitats es poden considerar de forma autònoma o bé conjunta, en funció del que ja tingui previst treballar cada centre educatiu, i han de guardar coherència amb les activitats que es proposin en el marc de l'esdeveniment.
- **Decàleg sobre com aprofitar la fira o jornada**, abans, durant i després de l'esdeveniment. A través d'aquest material, es poden suggerir activitats, consells pràctics i recomanacions tant per a la preparació de la visita com per al seu desenvolupament, i també un cop acabada.

B. EN EL CAS DELS JOVES:

- **Recurs audiovisual** que expliqui el moment de presa de decisions que estan afrontant, i que contextualitzi quin és el paper de l'esdeveniment respecte d'aquest moment (què els pot aportar).
- **Decàleg sobre com aprofitar la fira o jornada**, abans, durant i després de l'esdeveniment. A través d'aquest material, es poden suggerir activitats, consells pràctics i recomanacions tant per a la preparació de la visita com per al seu desenvolupament, i també un cop acabada.

10

COM FOMENTAR LA PARTICIPACIÓ I L'APROFITAMENT DE LA FIRA O JORNADA VIRTUAL?



Un disseny, una planificació i una gestió bons de la comunicació d'un esdeveniment són cabdals per al seu èxit. És evident que un esdeveniment sense assistents no té sentit. I per això es fa imprescindible, tal com s'ha comentat a l'apartat 4, desenvolupar un Pla de comunicació de la fira o jornada virtual. Tot i així, a continuació es destaquen tres qüestions clau en el context de virtualització:

- 1. Dissenyar una estratègia de comunicació tan segmentada com es pugui.** És a dir, el context virtual permet dissenyar accions de comunicació amb missatges específics per a col·lectius molt concrets. Per exemple, publicitar diferents en funció del nivell educatiu al qual s'adreça la comunicació.
- 2. Prioritzar els recursos audiovisuals.** La comunicació d'un esdeveniment digital hauria de seguir els mateixos paràmetres que el mateix esdeveniment, i, per tant, és recomanable centrar les accions de comunicació en l'àmbit digital (publicitar diferents, campanya a les xarxes socials, bàners...) i desestimar o minimitzar els materials en suport físic.
- 3. Pivotar tota la comunicació a l'entorn de la pàgina web de l'esdeveniment.** Així, totes les peces de comunicació que es generin han d'incorporar missatges motivadors, de crida a la participació, etc., i amb enllaços a la pàgina web, que esdevé l'espai de referència per a l'exploració de l'esdeveniment, la consulta d'activitats i recursos, la recollida de sol·licituds, etc.

Alguns exemples d'accions de comunicació

TIPUS D'ACCIÓ	DESCRIPCIÓ
Seqüència de publicitat	Realització d'una seqüència d'entre tres i quatre publicitats (una per setmana), amb un disseny atractiu i motivador, adreçades a l'alumnat d'un nivell educatiu específic, en què es plantegin, a les primeres, preguntes recurrents que els mateixos alumnes es plantegen per generar expectativa. La seqüència acaba amb una publicitat en la qual s'identifica la fira o jornada com l'espai en el qual es poden trobar les respostes a aquestes preguntes.
Pla de publicació (<i>posting</i>)	Se segueix el mateix plantejament que en la seqüència de missatges, però amb un nombre més elevat d'apunts (posts). En aquest cas, és recomanable l'ús de vídeos breus, en un to proper i empàtic.
Vídeo de presentació	Vídeo divulgatiu de la fira o jornada adreçat als centres educatius per tal que el puguin projectar en el marc de l'aula i que els faciliti la difusió i presentació de l'esdeveniment a l'alumnat. Ha d'incloure continguts tant de caràcter motivador com referents a aspectes organitzatius.
Butlletí d'informació (<i>newsletter</i>)	Publicitat en format de butlletí d'informació adreçat a famílies que no només incorpori informació sobre l'esdeveniment, sinó que aporti elements de suport al procés d'acompanyament als fills i filles en el procés de construcció del seu projecte de vida i professional.
Tastet en xarxes	Unes setmanes abans de l'esdeveniment, es pot fer una activitat breu en directe —a les xarxes socials— que representi algun dels continguts o les experiències que els joves podran viure en el marc de la fira o jornada.

GUIA PRÀCTICA
PER A LA VIRTUALITZACIÓ
DE LES FIRES I JORNADES
D'ORIENTACIÓ EDUCATIVA.

PREGUNTES FREQUENTS



Promotor:
Gerència de Serveis d'Educació. Diputació de Barcelona

Redacció:
Institut d'Estudis i Professions, S.L.

Coordinació:
Montse Igual. Servei de Suport Municipal
Gemma Latorre. Institut d'Estudis i Professions, S.L.



13/03/2021

Drets d'explotació: Diputació de Barcelona



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Educació,
Esports i Joventut**

Gerència de Serveis d'Educació
Servei de Suport Municipal
Escola Industrial. Edifici del Relotge, 1a planta
C. del Comte d'Urgell, 187. 08036 Barcelona
Tel. 934 022 475 · s.sm.educacio@diba.cat
www.diba.cat/web/educacio