

Usos i reptes de les TIC a les organitzacions socials

Jaume Albaigès¹

Els darrers anys, a mesura que les organitzacions socials s'han anat professionalitzant, la seva influència i el seu impacte han experimentat un creixement significatiu. Això s'està produint en un context social on les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) són les protagonistes omnipresents en l'àmbit laboral, en les formes relacionals, en l'oci i l'entreteniment, etc. En aquest entorn, la societat alerta sobre els riscos de l'exclusió digital de certs col·lectius i les entitats la intenten combatre amb resultats prou positius. Malgrat tot, però, aquestes mateixes entitats no aconsegueixen, estratègicament parlant, la solvència tecnològica que els permetria aprofitar les oportunitats generades per les TIC. Formació i coneixement insuficients i recursos econòmics escassos es presenten com els obstacles principals en la incorporació de les TIC a l'estratègia de les organitzacions.

Us explicaré una història...

Heus aquí una vegada una entitat que es dedicava a promoure la inserció laboral de persones en risc d'exclusió social. L'entitat disposava d'un centre d'atenció als seus usuaris en el qual els oferia tota una sèrie de serveis: la confecció del seu currículum, tallers de formació, una borsa de treball i altres accions de suport al seu procés de promoció personal i d'inserció laboral.

L'organització ja feia uns anys que feia aquesta tasca i la feia bé. Tant és així que comptava amb suports consolidats de diferents institucions que aportaven el finançament necessari per desenvolupar la seva activitat, ja que als usuaris no se'ls demanava cap contribució econòmica pels serveis rebuts.

¹ Director de l'àrea TIC de Can Ensenya (Centre Especial de Treball), col·laborador de l'Observatori del Tercer Sector i autor del bloc TecnolONGia (www.tecnolongia.org).

En reciprocitat pel seu suport, les institucions finançadores demanaven una sèrie de dades estadístiques a l'entitat per tal de conèixer l'impacte que els fons lliurats tenien en el teixit social del territori. Calcular les dades suposava la necessitat de resseguir el registre d'activitats del trimestre i dibuixar quantitativament i qualitativa el perfil de l'usuari atès.

Com que la quantitat de persones que arribava a passar per les mans dels educadors i insertors era realment elevada, s'arribava a donar el cas que el centre d'atenció als usuaris deixava de funcionar durant els dos o tres dies que els treballadors necessitaven per processar tota la informació.

Un voluntari va suggerir la possibilitat de crear una eina informàtica que, d'una banda, agilités el procediment de recollida d'informació de l'usuari que s'acostava al centre i, de l'altra, facilités l'elaboració de les estadístiques que demanaven els finançadors.

Les primeres respostes dels gestors de l'entitat no van ser massa entusiastes: gastar diners per a una aplicació quan hi havia tantes altres necessitats per atendre entre els seus beneficiaris... Finalment, però, es va aconseguir que uns estudiants d'informàtica l'elaboressin durant les seves pràctiques formatives.

Uns mesos més tard, l'eina ja era una realitat. Després de la corresponent formació de les persones que l'havien de fer servir, l'aplicació va començar a mostrar els seus avantatges: només calia demanar les dades de l'usuari en la seva primera visita. En les posteriors, n'hi havia prou de cercar la seva fitxa a l'ordinador, fitxa que s'actualitzava amb un parell de clics i quatre ratlles. I a l'hora de fer les estadístiques, el programa les servia gairebé a voluntat. Per tant, els insertors no havien d'interrompre la seva activitat natural per dedicar-se a feixugues tasques administratives.

Un parell d'anys més tard, però, l'antic voluntari, que feia temps que havia deixat de col·laborar amb l'entitat, va passar pel centre i va tenir interès a saber com funcionava l'eina que en el seu moment havia suggerit. Quina sorpresa va tenir quan els educadors que hi va trobar li van explicar que uns no la feien servir i uns altres només la feien servir parcialment, ja fos perquè no acabaven d'entendre'n el funcionament o bé perquè consideraven que no s'adequava a

les necessitats de la seva tasca! L'eina, tot i que present, havia perdut protagonisme al si de l'entitat i entre els seus usuaris...

Situació actual de les TIC a les organitzacions socials

Confio que els lectors sabran perdonar aquesta llarga introducció. Diríem, però, que, per tal d'explicar quina és la realitat en l'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) a les organitzacions socials (OS), més que no pas formular grans teories abstractes, el millor és fer servir un exemple amb el qual tothom pugui trobar algun punt d'identificació o alguna sensació de *déjà-vu*.

Ras i curt, malgrat la important professionalització del tercer sector, destí de molts titulats de l'educació social, les TIC no han experimentat, al si de les OS, l'evolució que els pertocaria. I això és així tant si les situem en el context de creixement del sector, com si ho fem en el marc de la societat de la informació en la qual estem immersos.

Hi ha, però, alguns indicadors i aspectes positius: les OS gaudeixen d'un elevat nivell de tecnificació pel que fa a infraestructures: la pràctica totalitat disposen d'ordinadors, de web, de connexió de banda ampla a Internet i, significativament, lideren la lluita contra l'esclatxa digital. En aquest darrer apartat és significatiu destacar la gran quantitat d'aules i iniciatives concretes de formació, sovint ben innovadores, que moltes entitats ofereixen als seus usuaris i territoris.

Això ens diu que, afortunadament, ja queden lluny aquells temps en els quals els professionals de l'àmbit social s'esfereïen només de sentir parlar d'informàtica i d'ordinadors, contraposant la *visió de les persones* a la *visió de les màquines*. Paradoxalment, però, l'evolució i les bones accions en alguns camps no s'han acabat de traduir en unes organitzacions potents tecnològicament parlant.

I és que les TIC poden i haurien de tenir un impacte elevat en l'activitat de les OS, però només ho faran en la mesura que s'integrin de debò en la seva

planificació estratègica. Les TIC, doncs, han de ser un factor transversal que contribueixi a un major i millor compliment de la missió de cada organització.

Un factor transversal

Quan parlem de transversalitat, volem dir que les TIC poden ser presents en tots els àmbits de treball de l'entitat, que podríem agrupar en sis grans àrees:

- Projectes relacionats amb els objectius de l'organització.
- Comunicació i captació de recursos.
- Sensibilització i incidència política.
- Foment de la participació.
- Transparència i rendició de comptes.
- Gestió interna.

Com ja hem destacat, en el primer d'aquests àmbits és on millor s'estan fent les coses, però en els altres encara hi ha moltes oportunitats de creixement.

Si tenim present que aquesta aposta transversal per les TIC suposa, en definitiva, més impacte en la consecució dels propis objectius, més difusió de la pròpia activitat i l'obtenció de més recursos, no hi hauria d'haver cap raó per no fer-les molt més presents del que ho són actualment. Es tracta, en el fons, d'una qüestió de responsabilitat encara més que de necessitat.

Seria interessant, doncs, fer un cop d'ull a les dificultats amb què es troben les OS en aquest camí de creixement en matèria de TIC i que n'impedeixen la seva plena adopció.

Obstacles a la penetració de les TIC

Els obstacles que dificulten una major penetració de les TIC a les OS es manifesten al voltant de dues grans àrees:

- Coneixement i formació.

- Recursos econòmics.

Mirarem d'aprofundir en totes dues i d'apuntar algunes línies d'intervenció que ajudin a reduir-ne o eliminar-ne l'impacte.

Coneixement i formació

Amb més coneixement en matèria de TIC, els gestors i els treballadors de les OS podrien prendre més decisions orientades a aprofitar-les. I, alhora, una major formació permetria un ús significativament més eficaç i eficient de les diverses eines i recursos TIC que les OS i els seus professionals tenen a l'abast.

En aquest procés les entitats i els seus membres haurien de tenir presents actituds com la passió per l'aprenentatge, la voluntat d'autosuficiència tecnològica, la superació del "sempre ho hem fet així" i l'aposta pel coneixement distribuït i compartit. Tot plegat hauria d'apuntar a l'objectiu de conformar, més que persones, organitzacions que aprenen.

Alhora, les OS haurien de ser conscients de la necessitat de disposar de persones expertes en tecnologia en el seu entorn. Algunes entitats es podran permetre la seva incorporació permanent o la contractació temporal dels seus serveis. D'altres es basaran en la col·laboració de voluntaris o cercaran una relació de partenariat amb alguna empresa del sector. D'una manera o una altra, però, el tecnòleg ha de figurar a l'univers de l'organització de la mateixa manera que ho fan juristes, assessors fiscals i altres professionals diversos.

Recursos econòmics

D'altra banda, els directius de les OS són reticents a assignar fons a l'àrea TIC, adduint la necessitat de prioritzar els projectes missionals en un context habitual d'escassetat de recursos. Una lectura en clau d'inversió i no de despesa facilitaria la incorporació d'eines TIC, que en bona part dels casos quedarien plenament justificades pels beneficis que aportarien.

De totes maneres, igual que en la captació de coneixement, les OS també poden fer servir estratègies específiques en la captació i l'assignació de

recursos per a l'execució de projectes TIC, més enllà de la inversió directa de recursos propis, que sempre és una opció.

Una vegada més, cal tenir present el rol que el voluntariat pot exercir, però també la disponibilitat d'eines i bases de programació de codi obert disponibles lliurement a Internet, els nous paradigmes de desenvolupament en entorn web que permeten la creació d'aplicacions molt més afinades i en constant evolució amb menys inversió, la possibilitat de construir eines de forma col·lectiva i compartida amb altres entitats, etc.

Una proposta metodològica

És possible que, malgrat la voluntat de fer-ho, algunes entitats encara no tinguin del tot clar per on començar el procés d'adopció estratègica de les TIC. Suggestim, tot seguit, les etapes i accions que podrien conformar un procés d'aquestes característiques:

Abans de començar

1. Canviar la mentalitat. Apostar per les TIC no vol dir tenir ordinadors i connexió a Internet, sinó incloure la tecnologia en l'estratègia general de l'organització. Les TIC han de tenir un lloc establert a l'organigrama funcional de l'entitat. En definitiva, algú que se'n faci responsable.

Fase de diagnòstic

2. Auditar internament. Amb els coneixements i recursos disponibles, mirar d'esbrinar a quines àrees, processos, projectes o activitats les TIC podrien ajudar més. Aquest exercici fa aprendre a pensar en clau de TIC quan no s'hi està acostumat i preparar el terreny per a futures intervencions externes. En aquest punt hi ha dues línies complementàries d'actuació, que es podrien resumir en "escoltar i mirar": l'entrevista individual (o per grups de treball) que dóna informació de les necessitats i propostes de les persones vinculades, i la supervisió directa dels processos i dinàmiques de treball.

3. Parlar amb altres entitats. Conèixer l'experiència i les bones pràctiques d'entitats afins per estructura, dimensió o àrea d'activitat. Investigar també les experiències fallides per no repetir errors.

4. Contrastar amb especialistes la informació recollida. Demanar a persones de l'àmbit TIC que valorin i complementin les dades obtingudes en els passos anteriors.

Fase de disseny i execució

5. Definir un pla d'acció en matèria de TIC que reculli totes les intervencions necessàries detectades a la fase de diagnòstic. D'entrada, en aquest punt, més val ser ambiciosos; ja hi haurà temps de retallar.

6. Prioritzar i calendaritzar les accions que cal dur a terme. L'activitat de l'entitat no s'ha de paraitzar per la implementació d'aquesta estratègia. Tampoc no s'ha de quedar sense recursos econòmics per afrontar altres temes ni provocar canvis culturals tan grans que les persones no puguin assumir-los. Cal, doncs, valorar adequadament de què s'és capaç (tècnicament, econòmicament i humanament) i, sense adormir-se, anar fent passos. Pot ser útil escollir algunes primeres mesures que puguin aportar grans beneficis amb costos relativament baixos, per tal que es vegin les bondats dels canvis i s'hi col·labori proactivament.

7. Formar, formar i formar. Cap inversió en TIC (i en tantes altres coses) no té sentit si no es dota la gent de les capacitats d'ús adequades. Per tant, cal proposar la formació pertinent als usuaris de les eines. En el món de la formació també hi ha de tot i, malauradament, sovint, massa coses de poca qualitat; així que dediquem-hi els esforços necessaris per garantir que s'acompleixen els objectius.

Fase de seguiment

8. Avaluar els resultats de les mesures aplicades. Si pot ser amb indicadors numèrics, millor (hores estalviades, persones ateses, etc.). Això també ajudarà a fer que hi hagi més implicació de tothom, perquè permetrà fer tangibles els resultats.

9. Mantenir i supervisar. Les TIC necessiten una atenció continuada, com qualsevol altra àrea de suport organitzatiu. Les eines s'han d'anar renovant, els processos i les activitats canvien, s'obren nous camps de treball... Cal que l'entitat tingui algú (dins, fora o entremig) que faci un seguiment de l'estratègia TIC i estigui atent a les incidències i les possibilitats de millora. En aquest sentit, val la pena establir un canal clar pel qual tots els grups involucrats (professionals, voluntariat, persones associades, etc.) puguin fer arribar els seus suggeriments de millora en matèria de TIC.

Enllestim la història...

Al llarg de l'article hem procurat anar proposant una línia de treball en matèria de TIC per a les OS. L'adopció d'aquestes propostes hauria de conduir a la superació dels diferents escenaris descrits a la narració inicial.

Allà on l'absència de tecnologia obligava a esmerçar molt més temps en la recopilació d'informació, hi podria haver més temps de qualitat per als beneficiaris. Allà on calia aturar l'activitat per fer números, hi podria haver més temps per als educadors per fer atenció a les persones, que és el que saben, volen i han de fer. Allà on la despesa feia por, hi trobaríem un estalvi en forma d'hores de professionals aprofitades per a l'acompliment de la missió de l'entitat i no dedicades a fer tasques sense valor afegit. I allà on la no supervisió i posada al dia d'una primera bona iniciativa havia provocat pèrdua de coneixement en un traspàs mal fet, hi trobaríem eines documentades i progressivament adaptades als nous reptes i demandes de l'activitat de l'entitat.

Cal, doncs, per interès i per convicció, que totes les OS que treballen per construir un món més just facin de forma clara i definitiva una aposta per un ús estratègic i transversal de les TIC. Sens dubte, n'obtindran grans beneficis i veuran com els ajuden a assolir amb més força els seus respectius objectius.

Si és del vostre interès aprofundir en aquestes qüestions, us suggerim la lectura de la publicació que amb un títol similar al que encapçala aquest article trobareu disponible al web de l'Observatori del Tercer Sector (www.tercersector.net).