

Toolkit entitats del tercer sector

Autores: Susanna Tesconi i Gemma Abellán Fabrés

L'encàrrec i la creació d'aquest recurs d'aprenentatge UOC han estat coordinats per la professora: Susanna Tesconi

PID_00279152

Què és aquest Toolkit i com utilitzar-lo

Aquest recurs que us presentem pretén oferir una sèrie d'orientacions, estratègies i recursos per poder construir una adaptació no presencial de la vostra activitat.

En cap cas és una guia pas a pas sobre com fer-ho, ni un conjunt de solucions úniques. Tampoc una llista d'eines classificades per substituir la presencialitat.

Què és, doncs?

Lluny d'aquesta intenció instrumental que sovint impregna aquestes adaptacions, el que aquí oferim és un recull de coneixements, orientacions i experiències perquè pugueu dissenyar i desenvolupar aquesta adaptació de la manera més coherent i efectiva possible en funció dels vostres contextos i col·lectius, tenint en compte els principals elements i factors que entren joc.

Un dels objectius és que aquesta adaptació que dueu a terme us porti l'oportunitat de fer les coses d'una manera diferent, i que aquesta nova manera sigui capaç d'aportar més valor a la vostra activitat, i poder-la millorar, almenys, en part.

Com pensar un disseny que s'adapti a tot això de la manera més efectiva possible, especialment si es compta amb pocs recursos o aquests són molt limitats, i que, a més, pugui esdevenir una oportunitat de millora? No hi ha receptes úniques ni alquímies per fer-ho, sinó que es poden construir propostes diferents en funció de cada entitat, atenent al seu context i a les seves necessitats, i tenint en compte algunes pautes i estratègies que us exposem en aquest Toolkit que esperem que us puguin ser d'utilitat en aquest repte.

Alhora, també vol ser un espai en transformació i en retroalimentació constant, capaç de créixer i evolucionar gràcies a les vostres aportacions, necessitats i crítiques, i que pugui esdevenir útil per als reptes que s'encaren en l'actualitat. Podeu contactar amb nosaltres i explicar-nos quines són les vostres necessitats així com qualsevol proposta de millora respecte a aquest Toolkit enviant-nos un mail a stesconi@uoc.edu i/o a gabellanf@uoc.edu.

Per orientar-vos en la navegació de continguts del Toolkit, tingueu en compte les següents indicacions:

- Les fitxes es visualitzen en blau. En elles hi trobareu orientacions concretes i específiques sobre un determinat tema.
- Les guies apareixen en verd, i són més àmplies en contingut que les fitxes, possibilitant una visió més extensa i seqüenciada sobre determinats temes tractats a les fitxes.
- Les bones pràctiques estan en rosa, i en elles s'hi expliquen experiències d'adaptació realitzades per diferents entitats en àmbits d'acció diversos, explicades per elles mateixes.

Actuant en la distància



Categories

Comunicació

Dinamització virtual

Disseny

Gestió del canvi

Metodologies

Tecnologies

Transformació digital

Tipus

Fitxes

En el moment de plantejar-nos qualsevol canvi en l'organització amb relació a la introducció de mitjans i tecnologies per substituir la presencialitat en part dels seus processos i serveis, especialment dels educatius, els de suport i acompanyament, es requereix disposar d'una visió general del que implica treballar de manera no presencial, és a dir, a distància, tot coneixent-ne les potencialitats, limitacions i els requeriments. Per fer-ho, començarem parlant del propi concepte de *distància*.

La distància, en aquest context, ve donada principalment per la diferència d'espai o de temps entre les persones implicades en qualsevol acció que requereixi processos comunicatius. En aquest cas, ja sigui en les tasques habituals entre els treballadors de la pròpia organització o amb d'altres entitats, com pel que fa referència a la pròpia dinamització i gestió de qualsevol acció social, educativa o d'acompanyament de l'organització que fins al moment es feia de manera presencial (formacions d'inserció laboral, ajut per fer les tasques escolars, acompanyament a famílies en situació de risc, etc.). Això implica tot el personal que hi està involucrat: educadors, tutors, mentors, formadors, voluntaris, monitors, etc., així com els propis destinataris de l'acció (persones i col·lectius a qui es dona servei).

En un àmbit més complex, aquesta distància també pot ser intel·lectual (de coneixements), sociocultural o d'accés als propis mitjans.

Així, els mitjans i la tecnologia esdevindrien nexes per posar en contacte les parts implicades que es trobin en espais o temps diferents, per permetre la comunicació i la interacció i possibilitar així l'acció.

Però en el seu ús i la seva aplicació també s'han de tenir en compte les altres distàncies esmentades, per tal d'acostar-les i no pas per fomentar-les.

Per tant, per dur a terme qualsevol acció a distància es requereix:

- Que totes les parts implicades puguin tenir accés al mitjà que les posarà en contacte i en puguin conèixer, de manera bàsica, el funcionament, el qual permetrà la comunicació i la interacció per fer possible l'acció.
- Que les persones responsables de l'acció coneguin les potencialitats que els pot brindar aquesta distància i que aquesta esdevingui una oportunitat. És a dir, la idea és aprofitar el que es pot generar en aquests espais no presencials per poder millorar el que es fa, repensar-ho i transformar-ho, i no pensar-ho tant des d'un punt de vista de «substitució». Per exemple, aquesta distància pot donar la possibilitat de poder treballar transversalment altres competències com la comunicativa o la digital i millorar les pròpies pràctiques.
- Acompanyar i orientar en aquest procés de canvi.

La distància en l'àmbit educatiu

L'educació a distància ha anat evolucionant al llarg del temps gràcies també a la pròpia evolució tecnològica i de les comunicacions: des de l'aprenentatge per correspondència amb suport telefònic fins a l'era d'internet i l'evolució de la web 2.0, que permet molta més interactivitat i multitud de formats i eines per comunicar-nos, interactuar i compartir continguts.

En aquest sentit, podem parlar del concepte d'*aprenentatge en línia*. Sangrà et al (2011) el defineixen com: «una modalitat d'ensenyament i aprenentatge que pot representar tot el model educatiu o una part, en el qual s'aplica, que explota mitjans i dispositius electrònics, per tal de millorar-ne l'accés, l'evolució i la millora de la qualitat de l'educació i de la formació».

Quant a les modalitats en relació amb l'aprenentatge en línia en concret, podem trobar la semipresencial o aprenentatge mixt, on es combinen moments de coincidència en l'espai i el temps (presencial), amb la virtualitat, ja sigui amb asincronia, que implica diferent espai i temps, o també en combinació amb moments sincrònics, sense coincidència en l'espai però sí en el temps.

L'altra modalitat pot ser totalment virtual o en línia (diferent espai sempre), que es pot combinar també en el temps (moments sincrònics i asincrònics).

En [aquest enllaç](#) hi podeu trobar diferents exemples i casos pràctics sobre la docència no presencial.

Com s'aprecia, en relació amb aquestes diferències entre temps i espai entre les persones que participen del procés i que determinen aquesta distància, tenim dos conceptes clau que cal tenir en compte, especialment per la manera com afecten la comunicació:

- **La sincronia:** en la virtualitat, es tractaria de la comunicació simultània, on es comparteix el mateix temps, però des d'espais diferents.
Si es parla de presencialitat, la sincronia implica compartir el mateix espai i el mateix temps.
- **L'asincronia:** en la virtualitat, la comunicació es realitza en diferit, i els participants es troben en espais i temps diferents.
En referència a la presencialitat, es podria donar en el mateix espai, però en temps diferents, on els participants poden triar quin dia i quina hora volen anar a l'espai d'aprenentatge.

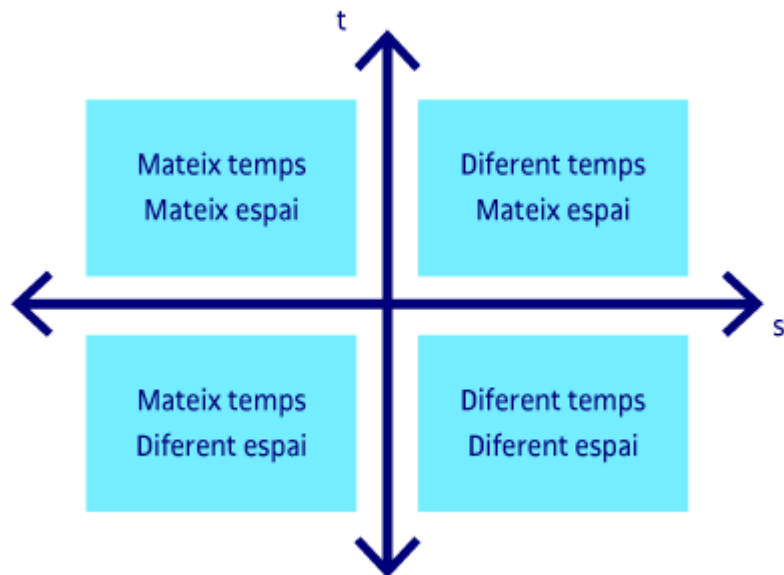


Figura 1. Quadrants de Coldewey
Font: adaptació de [Viquimèdia](#).

En aquest sentit, la tradició educativa i d'intervenció social ha estat principalment presencial i sincrònica (mateix temps, mateix espai), i, la majoria de vegades, quan es pensen accions educatives o d'intervenció i acompanyament a distància, on hi intervé la tecnologia, hi ha una tendència a emular el que es fa presencialment als entorns virtuals. Això pot provocar que, en moltes ocasions, no s'aprofitin les potencialitats dels mitjans des d'un punt de vista metodològic a l'hora de plantejar aquestes accions, que inicialment s'entén que van ser pensades i dissenyades per fer-se presencialment, i que es caigui en errors com la sobrecàrrega d'informació o un excés de sincronia, fet que pot afectar, per exemple, la flexibilitat i l'adaptació que precisament possibilita l'asincronia.

Llavors, sincronia o asincronia?

En el moment d'haver-nos de replantejar qualsevol acció de les que duu a terme l'organització, caldria considerar, a banda de la importància cabdal del context, quines possibilitats i limitacions impliquen la sincronia i l'asincronia.

Partint d'aquest fet, i depenent del tipus d'acció, conèixer aquestes implicacions ens pot ajudar en el disseny, és a dir, a l'hora de triar o combinar els mitjans i les eines, així com les metodologies i la dinamització més adequades en funció dels destinataris i objectius de l'acció, atenent també les possibilitats que tinguem a l'abast.

Per poder-ho fer, a continuació us exposem un quadre comparatiu amb alguns dels principals avantatges i de les limitacions respecte a la sincronia i l'asincronia, ja que us pot ser útil a l'hora de plantejar el disseny adaptatiu quant a la tria de mitjans i, en conseqüència, de les metodologies més adients en funció de l'acció:

Avantatges	Limitacions	Exemples mitjans
• Més propera a la	• Requereix	• Telèfon

	presencialitat.	respostes	convencional:
Sincronia	• És instantània i dinàmica.	immediates, per tant, limita la reflexió, i hi ha més possibilitats de cometre errors en les comunicacions.	trucada.
	• Genera més sensació de proximitat. • Independentment del lloc on es trobin els participants, sempre que disposin de connexió suficient. • En el cas d'emprar la videoconferència, possibilita observar una part del llenguatge no verbal (expressions facials, entorn, etc.). • Permet el registre o l'enregistrament i posterior recuperació de les converses o sessions. • Menys en el cas de les trucades telefòniques, permet l'enviament d'arxius de qualsevol tipus (tot i que s'ha de tenir en compte la grandària) i la combinació de llenguatges (sonor-oral, escrit, visual, audiovisual). • El tipus de comunicació que es genera està més a prop de	• Presenta limitacions per organitzar el contingut que es genera (p. ex., els fils de WhatsApp o de Telegram). • En el cas de la videoconferència, requereix moltes dades i una bona connexió. • Dificultats per moderar, especialment si hi ha moltes persones connectades a l'hora. • Necessita que els participants estiguin connectats en aquell mateix moment (coincidència en el temps). Això li resta flexibilitat. • Requereix uns mínims coneixements en TIC (menys en el cas del telèfon convencional).	• Amb connexió a internet: telèfons intel·ligents, tauletes o ordinadors, a través de: • Xats. • Missatgeria instantània. (Telegram, WhatsApp, Signal, etc.). • Videoconferències (Jitsi, Meet, Skype, Zoom, etc.).

l'oralitat. De fet, les eines també estan pensades basant-se més en l'oralitat i en la immediatesa, malgrat que es puguin enviar missatges escrits (com en el cas dels xats).

- Permet desenvolupar competències comunicatives, especialment en directe.
- S'utilitza més en l'àmbit informal.

Asincronia

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fomenta la capacitat de reflexió i les respostes meditades, amb més possibilitat de corregir possibles errors abans de l'enviament o la compartició de missatges. • Permet desenvolupar competències lectoescriptores, així com la capacitat de síntesi i d'organització del discurs. • No necessita que les persones estiguin connectades en el mateix moment. Per tant, possibilita la | <ul style="list-style-type: none"> • No és dinàmica ni instantània. Per tant, requereix parar especial atenció a les estratègies de dinamització i de comunicació per treballar la presència, la proximitat, l'atenció i la motivació. • Requereix constància, esforç i interès per part del beneficiari. • La persona que condueix l'acció no pot observar la comunicació no verbal dels destinataris. • Menys en el cas del correu postal, requereix uns mínims | <ul style="list-style-type: none"> • Correu postal. • Televisió. • Ràdio. • Amb connexió a internet: telèfons intel·ligents, tauletes o ordinadors, a través de: <ul style="list-style-type: none"> ◦ correu electrònic i llistes de correu ◦ fòrums virtuals ◦ xarxes socials ◦ blogs ◦ eines de treball col·laboratiu (editors de text col·laboratius, wikis, etc.). |
|--|---|--|

flexibilitat,
l'autonomia i més
capacitat per
gestionar el
temps.

coneixements en
TIC.

- No necessita disposar de gran quantitat de dades.
- En el cas que els participants no disposin de dispositius electrònics com telèfons intel·ligents, ordinadors o tauletes, hi ha altres possibilitats com el correu postal, la televisió, la ràdio, els podcasts, etc.
- Possibilita organitzar la informació que es generi en carpetes o fils de conversa, fet que en facilita i agilitza la recuperació.
- Permet l'enviament d'arxius de qualsevol tipus, tot i que sempre s'ha de tenir en compte la grandària.
- Possibilita la combinació de diversos llenguatges i formats (sonor-oral, escrit, visual, audiovisual). Per tant, pot possibilitar el treball transversal

de competències comunicatives en diferents llenguatges, i més llibertat d'expressió.

- El tipus de comunicació que es genera està més proper a l'escriptura.
- S'utilitza més en l'àmbit formal.

S'acostuma a considerar més adequat poder combinar tant la sincronia com l'asincronia, aprofitant les potencialitats de cadascuna, tot depenent dels objectius de l'acció, dels destinataris i de les possibilitats de les parts implicades.

També cal destacar al respecte que les eines i els mitjans es creen inicialment amb unes funcionalitats per facilitar un tipus de comunicació o una altra, però cal tenir en compte que hi ha determinades eines que, tot i considerar-se sincròniques, també permeten la comunicació asíncrona, és a dir, es pot rebre un missatge per la via de la missatgeria instantània i no estar connectat en aquell precís moment en el qual es rep. O bé decidir que es contestarà el missatge quan la persona ho consideri adient. Aquestes eines fins i tot permeten la creació de canals (com el cas de Telegram), per comunicar-se i compartir entre una a moltes persones, amb la possibilitat o no d'interactuar.

Tanmateix, determinades eines, considerades asíncrones, també poden esdevenir síncrones, per exemple, rebre un correu electrònic, i respondre'l al moment, i tenir una conversa instantània, perquè les dues persones estan connectades en aquell mateix moment i decideixen fer-ho així.

Els mitjans i les seves possibilitats

Al quadre anterior, a banda de contrastar aquests dos tipus de comunicacions en relació amb la distància espacial o temporal, també hem pogut albirar algunes tecnologies i alguns mitjans associats, així com les metodologies i competències que permeten desenvolupar.

En el quadre s'esmenten alguns mitjans tradicionals que, depenent del context, us poden resultar també útils, com el telèfon o el correu postal.

Per exemple, durant el confinament, a les escoles d'algunes àrees rurals d'Espanya on no hi arriba internet, o bé la connexió era molt deficient, es va optar per l'enviament de recursos impresos als estudiants (*), amb suport telefònic. Aquest seria un exemple de com els mitjans triats, tot i que pugui semblar estrany atenent a les diferents eines i els mitjans tecnològics disponibles avui dia, són els que millor s'adaptaven al context i a la realitat on s'estava donant el servei.

Tot i que està clar que internet, l'expansió de la web 2.0 i la millora de la connectivitat proporcionen un bon ventall de possibilitats, no tothom hi té accés, o hi té un accés limitat (*). Per això seria important considerar les diferents opcions, conèixer els atributs de cada mitjà disponible i les possibilitats de combinació a l'hora de triar aquesta adaptació.

A partir d'aquí, es pot desenvolupar l'estratègia i la metodologia més adient per virtualitzar l'activitat en funció de les persones i els col·lectius, les potencialitats dels mitjans i el tipus de comunicació que es requereixi.

A continuació, es proposen alguns avantatges i inconvenients generals pel que fa a l'ús d'internet en el camp de la intervenció social o comunitària, tal com els plantegen Arriazu & Fernández-Pacheco (2013):

Avantatges	Inconvenients
Flexibilitat, accessibilitat i fluïdesa en la relació entre el professional/voluntari i l'usuari.	Problemes d'accés i de cobertura tècnica per part del professional/voluntari o usuari.
Facilitat en el registre i la sistematització de la informació recollida al llarg de tot el procés d'intervenció.	Dificultat per establir condicions d'empatia amb l'usuari que permetin profunditzar en els problemes latents.
Permet articular un model d'intervenció clar i reflexiu, on el professional i l'usuari comptin amb un marge temporal més ampli per a l'explicació del problema i el seu diagnòstic posterior.	Pèrdua de la comunicació no verbal que pot dificultar la comprensió global dels problemes de l'usuari.
Pot afavorir l'anonimat i la confidencialitat de l'usuari a través d'internet.	Necessitat de conèixer la normativa legal i jurídica del context de l'usuari si la intervenció social es realitza en contextos geogràfics diferents.

Cap a les darreres fases d'una intervenció, es pot utilitzar com a via per tal de deshabituar la relació de l'usuari amb el professional en la cerca de l'autonomia integral de la persona.

Pot requerir la necessitat de formació del professional/voluntari en l'ús d'aquest tipus d'eines.

S'aconsegueix una anàlisi verbal més exhaustiva, molt valorada en diferents models i enfocaments de la intervenció social.

Per a persones amb problemes auditius o lingüístics, que potser troben en l'escriptura un mitjà més eficaç per comunicar-se (ja sigui a través d'internet o d'altres mitjans).

Font: Arriazu & Fernández-Pacheco (2013). «Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria».

Com s'observa en aquest quadre, el fet que en la intervenció els mentors i els destinataris estiguin en temps o espais diferents és precisament el que pot estimular aquestes millores, així com el treball de determinades competències.

Per exemple, en el cas que haguem de treballar en una acció de mentoria social amb destinataris que disposin de dispositius mòbils, però amb una connexió molt limitada o amb poques competències TIC, comunicatives o lectoescriptores, es pot aprofitar l'acció per estimular el treball d'aquestes competències d'una manera transversal (el destinatari no s'adona que les està treballant), emprant eines que suposin un cost baix de dades (p. ex., eines de missatgeria instantània o correu electrònic, evitant, en aquest cas, la videoconferència), i amb les quals les persones amb qui treballem estiguin més acostumades a utilitzar, donant pautes i acompanyant per fer aquest ús i aprofitament, i contribuint així al desenvolupament integral de la persona. Evidentment, per fer-ho, es necessita, per una banda, conèixer què sap i quin ús fa habitualment el destinatari amb el seu dispositiu i, per l'altra, que el mentor disposi d'aquestes competències i d'aquests coneixements per poder-ho fer, i que sigui capaç de fer aquest acompanyament de manera adequada, atenent aquestes qüestions (*). La clau doncs està en aquest acompanyament i aquesta dinamització.

Dins de l'apartat de «Bones pràctiques» d'aquest Toolkit hi ha exemples diferents de com s'han aplicat eines, mitjans i metodologies en diverses accions desenvolupades per entitats del tercer sector durant el

confinament. Us en recomanem la lectura per ampliar informació i veure'n l'aplicació en casos pràctics.

Possibilitats metodològiques en la distància: limitacions i potencialitats

Per explorar aquestes possibilitats, us proposem una situació inicial a mode d'exemple per estimular la reflexió:

Quan assistim com a destinataris a una sessió presencial (sigui del tipus que sigui), normalment estem subjectes a una sèrie de condicionants que limiten la flexibilitat i l'adaptabilitat. Com a mínim, podem observar aquests:

- Adaptar-nos al dia i l'hora que ens proposin.
- Desplaçar-nos fins al lloc.
- Estar en condicions òptimes i adequades per poder assistir i treure profit de la sessió el dia i l'hora proposats.

A tot això, tot i que dependrà del caràcter de l'acció i de com el dinamitzador o formador condueixi la sessió presencial, hi hem d'afegir el tipus de metodologia que s'emprarà: pot ser que les sessions siguin de caràcter més aviat expositiu i que, com a assistent, ens dediquem més a escoltar o a prendre apunts, i no tant a fer, amb poca participació per part dels destinataris. Cal tenir en compte que les formacions presencials, en la majoria de casos, són d'aquest tipus, a causa, entre d'altres aspectes, de les pròpies limitacions del temps en el qual es concentren les sessions.

En aquest sentit, normalment hi ha una persona o unes persones que condueixen la sessió de manera més aviat expositiva. Això fa que aquest tipus d'experiències estiguin més centrades en qui les condueix i no tant en qui hi assisteix, i aquest és el model en el qual s'ha basat tradicionalment l'educació i la formació.

En canvi, quan som destinataris de formacions o experiències a distància, això canvia substancialment:

- No cal adaptar-se a una hora i un dia que ens proposin, sinó que es podrà triar quan connectar-se.
- No caldrà cap desplaçament.
- El destinatari decideix quan pot o vol treure profit òptim del temps que inverteix en l'activitat.

Per tant, més flexibilitat i autonomia.

Per això, en la distància, aquest procés no estarà tan centrat en la persona que condueix la sessió (formador, dinamitzador o mentor), sinó que recaurà principalment en el destinatari. Aquesta és una qüestió cabdal, ja que, en bona part de les experiències formatives a distància, l'esforç que es requereix dels destinataris és gran, perquè no hi haurà ningú que els expliqui les coses en el moment, sinó que serà necessari

interactuar, per una banda, amb els recursos que se'ls posi a l'abast, per la qual cosa caldrà fer-ne un disseny emprant els llenguatges més adequats en funció de l'acció i dels destinataris.

Per l'altra, també haurà d'interactuar amb el formador o fins i tot amb d'altres companys (depenent del tipus d'acció), perquè sigui possible el procés. I per poder-ho fer de manera òptima, el destinatari s'haurà d'organitzar el temps i acostumar-se a una nova manera d'aprendre. Es necessita doncs d'un important grau d'autoregulació i de responsabilitat per part del destinatari, i del qual potser encara no disposa. Per això la clau està en l'acompanyament i l'orientació de la persona que lideri el procés (mentor, educador, formador, etc.) per aconseguir-ho. Tenint en compte el que es comentava anteriorment respecte al fet que la tradició educativa no ha estat aquesta, es necessita sempre d'un temps d'aprenentatge i habituació a aquestes modalitats, per aprendre a treure profit d'aquests entorns. Per tant, aquest és un punt important que cal tenir en compte en el redisseny, en les metodologies i en la dinamització de l'acció.

Al mateix temps, el formador, dinamitzador o mentor també haurà de canviar el seu rol, ja que deixarà de tenir tot el protagonisme, i passarà de ser transmissor a ser facilitador o mediador en aquest procés. Per tant, l'haurà de preparar d'una altra manera, tenint en compte tots aquests condicionants.

Amb tot això podem dir que la distància requereix un esforç i una manera diferent de fer les coses, alhora que també brinda l'oportunitat d'aprendre i participar en aquests entorns, i així es pot potenciar més la participació, la interacció, l'acció i la reflexió.

Des del punt de vista genèric, a continuació us proposem el quadre següent amb les característiques principals de les modalitats presencials i a distància principalment asíncrones, per possibilitar-ne l'exploració dels avantatges i de les limitacions en el plantejament de metodologies:

Perfil destinatari	Eines i recursos	Rol formador, dinamitzador, mentor, etc.
--------------------	------------------	--

**Model
presencial
tradicional**

- Més aviat receptiu o passiu, ja que el formador o dinamitzador acostuma a ser la font principal d'informació, basant-se en sessions de caire més aviat expositiu (tot i que dependrà de l'estratègia pedagògica).
- Tendència als materials impresos com fotocòpies, llibres, apunts, etc., tot i que avui dia també es poden facilitar enllaços o recursos electrònics com webs o vídeos que es puguin trobar a la xarxa com a reforç.
- Acostuma a estar en el centre del procés, i és la font principal d'informació, que tendeix a la sessió expositiva i a la transmissió.

- No necessita disposar de connexió a internet ni de coneixements tecnològics per poder seguir (tot i que aquest aspecte cada cop va desapareixent, perquè les competències TIC comencen a ser cada cop més indispensables en la societat digital actual).
- Normalment, són eines i recursos amb una interactivitat nul·la o molt baixa, ja que normalment s'utilitzen per exposar. Les presentacions o els vídeos acostumen a ser recursos habituals per exposar els temes com a fil conductor, o per a reforçar determinats aspectes.
- No necessita disposar de coneixements tecnològics (tot i que aquest aspecte cada cop va desapareixent, perquè les competències TIC són cada cop més indispensables en la societat digital actual).

-
- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Menys flexible i adaptable: necessita disposar de temps específic per poder-se desplaçar i assistir a les sessions, i que aquest coincideixi amb el que proposa la institució. | <ul style="list-style-type: none">• Com que es porta a terme en espais físics, en principi no es necessiten eines de comunicació específiques per comunicar-se amb el dinamitzador o entre els estudiants, amb tendència a la comunicació oral, tot i que pot requerir tecnologies addicionals com projectors, pantalles, etc. | <ul style="list-style-type: none">• Es basa més en l'oralitat. Per tant, depenent d'aquestes dotes comunicatives, podrà transmetre o motivar amb més o menys habilitat. |
|--|--|---|
-

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Actiu i autònom, de manera que és qui gestiona el seu propi procés. Això implica responsabilitat i compromís amb el seu procés, el situa en el centre, i requereix capacitat d'organització i de planificació. | <ul style="list-style-type: none">• Normalment, llibres, documents electrònics, materials i recursos en diversos tipus de formats o en combinació. Necessiten d'un grau d'interactivitat que permetin als participants treballar i interactuar amb aquests recursos. | <ul style="list-style-type: none">• El seu rol canvia més cap a la figura de facilitador, entrenador, intermediari o guia. |
|--|--|--|
-

**Model no
presencial
asíncron**

- Tendeix a construir coneixement, ja que no acostuma a haver-hi una persona impartint la sessió, fet que requerirà explorar fonts diferents d'informació o interactuar amb el dinamitzador o amb altres companys per fer-ho.
- S'acostuma a desenvolupar des d'un lloc virtual, no físic, i requereix utilitzar diverses eines per facilitar la interacció i la comunicació.
- Ajuda i guia en el procés del destinatari. Per tant, resol dubtes, orienta o assessora. Hauria d'evitar l'abandonament, tenint en compte que el destinatari en línia, tot i que pot interactuar amb ell o amb altres companys, fer activitats col·laboratives etc. està sol, a diferència d'un entorn presencial, on hi ha un grup coincident en el temps i l'espai.

- Necessitaria disposar d'uns coneixements mínims tecnològics, i també tenir algun dispositiu electrònic amb connexió a internet (telèfon intel·ligent, tauleta o ordinador).
- Si els materials estan en CC, se'n permet la reutilització o adequació, sense necessitat de fer-los de nou, i se'n facilita l'actualització regular.
- Necessita disposar de coneixements tecnològics i conèixer i entendre les especificitats dels mitjans i de les eines que utilitza per construir o desenvolupar el procés.

-
- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Acostuma a ser una persona adulta, que pot tenir altres responsabilitats (feina, família, etc.) i que necessita flexibilitat per poder gestionar el seu temps. | <ul style="list-style-type: none">• A la xarxa es poden trobar infinitat de recursos diferents. | <ul style="list-style-type: none">• Per poder dinamitzar i moderar les interaccions i la comunicació dins d'un entorn virtual, necessita disposar d'habilitats comunicatives en llenguatges diferents i en entorns connectats. |
|--|---|--|
-

Tenint en compte aquestes característiques, les metodologies en accions no presencials es recomana que siguin:

- Actives i pràctiques: el destinatari necessita fer. Per tant, és important posar les activitats al centre del procés, de manera que es possibiliti als destinataris experimentar i reflexionar amb allò que se'ls proposi de manera motivadora, és a dir, que pugui despertar el seu interès. Per això, caldrà també fer un disseny adequat dels recursos i materials.
- Col·laboratives i interactives: la persona connectada (destinatària) està sola, en el sentit que està allunyada físicament i temporalment del formador-dinamitzador o d'altres companys en el procés. Per això, per pal·liar aquesta distància, la interactivitat, la participació i la col·laboració, tant entre el formador-dinamitzador com amb d'altres companys i amb els mateixos recursos que es proporcionin, poden contribuir a fomentar la implicació i el compromís dels destinataris en aquesta distància, així com el sentiment de pertinença i la construcció social del coneixement.
- Transversals: que permetin el treball d'altres competències transversals per contribuir al desenvolupament integral de la persona, com les digitals, les comunicatives, les lectoescriptores, les mediàtiques, com la cerca i selecció d'informació, etc.

Tanmateix, és important que el formador o dinamitzador mantingui la presència de manera regular, de tal forma que el destinatari se senti acompanyat, malgrat la distància. Si això no es fa, es corre el risc que el destinatari abandoni.

A l'apartat d'«Estratègies per a la dinamització i tutorització virtual» trobareu informació o orientació sobre com fer-ho.

Clubs socials



Tipus

Bones pràctiques

Fitxes

Categories

Salut mental

Mantenir i alimentar els vincles afectius i socials per combatre l'aïllament

Clubs socials en temps de confinament

Davant la incertesa provocada per la pandèmia de la COVID-19, des dels serveis de Club Social de les quatre províncies de Catalunya s'ha fet necessari convocar-nos de manera autònoma per pensar conjuntament com donar continuïtat a aquest servei. Per aquest motiu hem intensificat les nostres trobades, ara en format virtual, per tal d'ajudar-nos tant a nivell professional com emocional. Estem constantment promocionant la cura de les persones i tot el que això comporta des de pràctiques completament comunitàries i properes a la realitat de les persones amb trastorn mental, com d'altres situacions de vulnerabilitat social afegida amb les que treballem. Però en moltes ocasions hem trobat a faltar major atenció i visibilització com a servei i com a professionals, en especial durant la pandèmia.

Des de la segona setmana de confinament els diferents Clubs Socials ens vam reunir per exposar conjuntament l'estat de cada servei, la situació de les persones participants i l'activitat i noves modalitats possibles per portar-les a terme. En aquest context d'incerteses ens hem trobat setmanalment, en reunions telemàtiques de dues hores cadascuna amb els Clubs Socials que han tingut la disponibilitat i disposició de formar-ne part.

Aquest espai va néixer de la voluntat de trobada de les persones professionals que gestionen, coordinen i formen part dels diferents Clubs. És una iniciativa autoconvocada que permet intercanviar experiències i crear coneixement sobre la tasca i l'impacte social del servei als diferents entorns comunitaris dels territoris. És un espai amable de trobada per a cuidar-nos i acompanyar-nos i per anar fent dels Clubs Socials un lloc millor. Ens referim a poder compartir inquietuds, sabers, construir noves mirades i experiències per generar sinergies i no deixar mai de redefinir que són els Clubs Socials en tant servei "viu", dinàmic i en constant reflexió sobre les seves pràctiques. Hem fet aquestes trobades de forma online durant tot el confinament però la dinàmica de trobar-nos ja existia des de principis de 2018, i continuarà de manera estable.

L'objectiu d'aquest document és reunir i difondre les pràctiques amb les que estem afrontant la situació actual, com hem reorientat l'atenció i acompanyament amb les persones participants del club, com les mateixes persones participants estan redefinint els clubs, quin tipus de participació hi ha, quines dificultats ens estem trobant en el dia a dia, com ens estem implicant com a professionals dels serveis. També pretenem unificar criteris sobre la feina que estem fent, pel que elaborar aquest document conjunt ens permet fer visible aquesta tasca particular, amb tot l'esforç d'adaptació que això implica a l'actual situació de pandèmia i crisi social. Amb ell deixem palès la necessitat de dignificar la importància del treball comunitari, cooperatiu, col·lectiu i horitzontal per part de les persones que formem part dels serveis.

Durant el confinament hem donat continuïtat al recurs i s'ha fet més visible la tasca i la importància dels clubs socials més enllà de la visió supèrflua que es té com a recurs d'oci i temps lliure. A conseqüència de la COVID-19, s'ha visualitzat la finalitat

essencial dels clubs com a espai d'acompanyament dinàmic i canviant en funció del context social, on les persones han pogut incorporar la seva nova realitat i, en paral·lel, facilitar que ho faci la seva família en relació amb l'entorn.

Més enllà de les activitats culturals, reunions, tallers, tasques amb objectius específics que es continuen fent en diferents formats adaptats a l'entorn virtual, el nostre objectiu com a professionals del servei és col·laborar en la promoció dels vincles socials comunitaris per trencar amb l'aïllament que viuen moltes de les persones que hi participen, a partir de l'acompanyament emocional i un tracte de proximitat facilitant el suport mutu, col·lectiu i individual.

La nostra labor bàsica té a veure amb tot **allò relacional**, és a dir, amb el vincle i el llaç social. Parlem de l'intercanvi emocional i afectiu que estem sostenint i produint cada dia amb i entre les persones participants dels clubs socials, també dins dels mateixos equips de treball, amb altres entitats i serveis dels territoris i entre tots i totes les professionals dels diferents Clubs Socials de Catalunya.

Fem constar, doncs, que ha augmentat la necessitat per part de les persones participants de suport mutu i individual, de cura relacional, d'escolta i d'atenció a tota l'experiència afectiva que la situació de pandèmia produeix, a les relacions personals, d'amistat i de vinculació. Donar resposta a aquesta dimensió ha estat més necessari que mai. A diferència dels inicis del confinament, la demanda de realitzar tallers o activitats ha disminuït, però ha augmentat la necessitat de presència i disponibilitat dels professionals i els grups per a facilitar espais de relació i atenció.

Els clubs estem mantenint la possibilitat **d'estar, donar suport i oferir contacte**. Un cop més es fa evident que no som un espai d'oci buit de contingut, que els i les participants dels clubs han continuat participant intensament, demanant més presència afectiva i disponibilitat, i que hem pogut trencar l'aïllament i oferir espais de contenció, d'afectivitat i comunitat.

De moment, aquests són els Clubs Socials que en formem part:

Província de Tarragona:

- C.S. La Muralla, Tarragona
- C.S. Porta Oberta, Valls
- C.S. El Llorer, El Vendrell

Província de Lleida:

S. Airecel, Tarrega

- S. El Picot (Alt Urgell)

Província de Barcelona:

- C.S. Marianao, Sant Boi de Llobregat
- C.S. 3 Turons, Barcelona
- C.S. Mosaic, Manresa
- C.S. Egara, Terrassa
- C.S. Gramenet, Santa Coloma de Gramenet
- C.S. Suport Castellar, Castellar del Vallès
- C.S. Espai 3, Cornellà de Llobregat
- C.S. Roure, Hospitalet de Llobregat

- C.S. Nikosia, Barcelona
- C.S. Aixec, Barcelona
- C.S. Relaciona't, Hospitalet de Llobregat
- C.S. La Xamba, Sabadell
- C.S. Punt de Trobada, Martorell
- C.S. La Llum, Mollet del Vallès
- C.S. Encenall Alt Maresme des d'Arenys fins a Tordera
- C.S. Ments Obertes, Barcelona
- C.S. Esquima, Masnou

Província de Girona:

Actualment, cap club de la província de Girona participa d'aquests espais.

Total de clubs socials participants: 22.

Què és un club social

Segons l'ordre BSF/186/2015, de 5 de juny de 2015, la definició del servei és:



«L'any 2002 va impulsar la implantació progressiva a diversos territoris del servei de club social per tal de facilitar la inclusió social de les persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental. Aquesta experiència ha esdevingut clau per comprovar l'eficàcia de proporcionar una perspectiva d'atenció social i comunitària a les persones usuàries, i ha assolit un paper rellevant en el territori com a servei fortament arrelat a l'entorn de la persona. [...] La Cartera de serveis socials actual inclou, entre els serveis dirigits a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, el servei de club social com un servei social especialitzat, en establiment diürn, per fomentar, dins d'un marc de relacions, la participació i la inclusió social mitjançant el lleure [...]. El club social és un servei social especialitzat adreçat a persones que, a causa de patir un trastorn mental, tenen dificultats en la seva inclusió social i comunitària. Aquest servei té com a finalitat fomentar el manteniment dels vincles afectius i de relació amb l'entorn, i generar espais que possibilitin l'adquisició d'habilitats i competències personals mitjançant l'ocupació significativa del temps lliure.

Les persones destinatàries del servei de club social han de ser persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental que estiguin en un període d'estabilitat clínica de la seva malaltia i mantinguin una motivació i autonomia suficients per realitzar les activitats proposades pel servei.

La seva funció és esdevenir una estructura de suport social per tal que les persones que hi participen disposin d'una xarxa social de referència i puguin superar els obstacles que dificulten la seva participació en activitats del seu entorn comunitari i, d'aquesta manera, puguin gaudir del seu temps de lleure d'una forma satisfactòria.

Els clubs socials també volen proporcionar una estructura i motivació per a la realització de les activitats de lleure i sensibilitzar l'entorn comunitari immediat per afavorir la participació de la persona usuària del club social en activitats i recursos comunitaris.»

Des de la publicació d'aquesta ordre, l'objectiu del Club Social ha anat evolucionant i la seva finalitat s'ha anat redefinint en funció de les necessitats del moment i de l'entorn, així com de les pròpies demandes de les persones a les que va dirigit.

Per aquest motiu, volem fer constar que els clubs socials són -i han de ser- un servei viu i en constant transformació per aconseguir adaptar-se a les circumstàncies socials per tal de garantir una qualitat d'atenció adaptada a la realitat.

Cada club social pertany a un territori diferent i, per tant, les seves arrels són diverses. Alguns sorgeixen de diferents iniciatives de grups de familiars, altres d'institucions hospitalàries, entitats independents i/o cooperatives socials, entre d'altres. Això, juntament amb el context social de cada població, genera

particularitats en cada recurs. Tot i que cada territori té les seves característiques, sí que trobem elements comuns a partir dels quals estem construint una posició, metodologies i models compartits entre tots els serveis, buscant adaptar-nos a les particularitats de l'entorn actual. L'aparició dels moviments "En Primera Persona" en tot el territori espanyol i internacional, l'augment de la necessitat d'incorporar pràctiques i teories del paradigma comunitari i col·lectiu dins del sector social i de salut, la visibilització per part de diferents administracions del territori català de la necessitat d'incloure pràctiques de participació directa en tots els nivells dels projectes (planificació, execució, avaluació, etc), on totes les persones que hi formen part de les entitats conformen també el seu funcionament. En síntesi, la visió de la salut mental com a fet holístic, social i cultural.

Per nosaltres un club social és, a més, un espai comunitari d'encontre, de creació de vincles on desenvolupar-se a nivell personal, humà, de relació, en i com a societat. En el qual totes les participants, professionals, veïnes, entitats del territori i entorn sociocultural som agents actius, construint entre totes un teixit d'acompanyament i suport mutu. A partir d'aquí, no ens entenem com un servei aïllat sinó com una part més de la xarxa que conforma un projecte vital, posant en valor l'expressió de la singularitat en i com a part més de la comunitat.

Funcionament dels clubs socials durant la pandèmia

La situació d'emergència i la crisi sanitària derivada per la covid-19 ha posat de manifest i ha augmentat encara més la precarietat assistencial amb la que ens trobem tots els serveis del sector social i sanitari. És a dir, aquesta crisi ha comportat un desbordament dels serveis i ha evidenciat la falta de recursos i estructures necessàries, deixant a moltes persones en situació d'extrema vulnerabilitat.

En aquest sentit, i com s'ha comentant anteriorment, els clubs han esdevingut un espai de vital suport davant d'aquesta situació de precarietat i falta de recursos. La dimensió relacional i els vincles afectius ara s'estan donant en els espais més íntims de totes les persones que habitem els clubs socials. Des d'aquesta intimitat, atenent en els espais privats com són els domicilis, es posen de manifest també les fragilitats per les que estan travessant les participants del servei en situació de confinament.

A continuació fem una menció de com estan funcionant i els recursos que compartim molts dels clubs socials en aquest context:

- Estem més disponibles, però, com és aquesta disponibilitat? Veiem que hem d'estar emocionalment presents, preparades per a poder donar resposta a les necessitats de connexió social. Es tracta de poder acompanyar i coordinar espais de relació que ajudin a omplir aquest aïllament social que ha generat el confinament i que a la vegada permetin elaborar aquestes diferències entre "l'abans" i "l'ara" en la vida de cada persona.
- Acompanyament intensiu a les persones sobre l'ús de les eines i plataformes digitals (a través de trucades individuals i enviament de tutorials gravats i editats per professionals i participants així com resolució de dificultats d'adaptació digital a l'ús de diferents plataformes de comunicació: Zoom, Jitsi Meet, Hangout, Skype, WhatsApp, etc.).

- Realització de trucades i vídeo trucades telefòniques diàries i permanents d'escolta, suport, acompanyament i seguiment amb les persones participants.
- Tallers online. S'ha redactat un recull d'activitats obertes oferides i/o promogudes per cada servei. Moltes persones vinculades als diferents clubs (voluntariat, coneguts/des del servei i altres agents socials) han ofert activitats de manera oberta a la participació de tothom.
- La majoria dels espais de ràdio han continuat durant el confinament. I s'ha treballat en la possibilitat de fer un projecte comú entre ràdios. Comptem amb un recull de ràdios dels Clubs Socials.
- Acompanyament telefònic amb l'objectiu de resoldre situacions materials: accedir a aliments, tenir contacte amb xarxes de suport dels barris, informació sobre lloguers, possibilitat de sortides, etc.
- Intervencions individualitzades i puntuals a domicili en casos d'urgència per manca, en alguns casos i territoris, de disponibilitat per part d'altres serveis responsables.
- Oferiment de càpsules psicoterapèutiques d'autoconeixement i autososteniment emocional.
- Creació de videoclips grupals de suport amb l'eslògan *#quedatascasa*.
- Participació de testimonis en primera persona en mitjans de comunicació autonòmics: TV3, premsa, ràdios.
- Coordinació i mediació amb agents socials (policia, serveis socials, entre d'altres) dels respectius territoris per facilitar la convivència i desenvolupament d'algunes activitats excepcionals, com són les sortides terapèutiques i cura de horts (entesa com una activitat pròpia dels recursos).
- Acompanyament a les persones en compliment de mesures penals alternatives, així com coordinació i redacció d'informes de participació i assistència per als seus respectius delegats judicials.

El Club Social ha estat present en la mesura que les persones ho han necessitat i respectant el seu temps i la seva demanda. Els espais de silenci s'han convertit en necessaris en algunes persones i això ha ajudat a la recerca del seu benestar durant el confinament.

Tot i que moltes de les persones participants tenen accés a les tecnologies, algunes persones no han volgut accedir als entorns digitals per diferents motius. No obstant, en molts moments els grups de Whatsapp, les videotrucades individuals o en grup per plataformes virtuals s'han convertit en essencials per mantenir un bon estat emocional dels i les usuàries. Hem observat que encara que es fan activitats que agraeixen, necessiten més el suport del grup i l'ajuda mútua que es donen entre ells i elles i amb els equips dels Clubs. Aquestes plataformes faciliten que comparteixin i s'ajudin, ja que detecten amb rapidesa quan un/a company/a es troba en un moment emocional delicat i entre tots/es es donen suport per fer-hi front.

Els i les professionals del Club estem força atents als missatges dels grups de Whatsapp per fer les trucades individuals que creiem són necessàries en un moment donat. Tenim una atenció especial per aquelles persones més vulnerables, que viuen soles i que no tenen internet, també pels usuaris/es que viuen amb familiars molt grans, situació en què es fan trucades molt sovint per esbrinar si tenen alguna necessitat.

Els equips mantenim reunions periòdiques per tal d'estar ben coordinats. En general l'equip de professionals dels clubs s'ha dividit horaris d'atenció, i reestructurat l'horari per a poder oferir una cobertura més àmplia a tothom que permeti la conciliació amb les obligacions familiars amb les que també ens hem trobat aquests dies.

Aquesta disponibilitat en l'actual estat de confinament implica arribar a respondre a l'elevada demanda de suport emocional i afectiu dels i les participants a l'equip de professionals dels Clubs. Per això, hem hagut de posar especial atenció en separar i organitzar de manera novedosa la vida íntima i personal i la disposició a atendre les demandes personals, grupals i col·lectives que les persones participants ens fan arribar.

A més d'oferir la participació en diferents propostes per tal d'estructurar el temps durant el confinament amb la realització d'activitats ja esmentades, amb els seguiments individuals que realitzem amb cada participant mitjançant trucades i altres mitjans, treballem altres aspectes com les «activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària», ja que moltes de les persones que atenem poden presentar alguna dificultat amb algun d'aquests aspectes, i durant la situació de confinament aquestes dificultats es poden agreujar.

Així doncs, hem acompanyat en el manteniment d'habilitats socials i hàbits de cura personal que en relació física es fan més evidents i podrien haver minvat durant el confinament com ara mantenir la higiene personal i de la llar, la realització d'àpats saludables, la son, tenir una rutina definida, fer un mínim exercici físic, etc.

En algunes entitats gestores de club social que compten amb altres serveis, com és el servei d'acompanyament integral, han ofert la possibilitat de realitzar atenció domiciliària puntual en situacions d'urgència. Aquesta situació, en moltes ocasions, s'ha donat per la manca de possibilitat activar altres serveis d'atenció a les persones, com és l'atenció domiciliària (SAD, PSI, entre d'altres).

Feina de gestió

Per altra banda, des del Club Social no hem d'oblidar que es continua fent tota la feina de gestió que sovint queda invisibilitzada. Fins i tot en aquesta situació, part de la nostra tasca ha augmentat, per tal de que quedin evidències del treball fet si ens el reclamen més endavant.

Ens referim a tasques que tenen a veure amb el registre d'activitats i gestions realitzades, registre de contacte amb els i les participants, de seguir definint i descrivint sobre les activitats i tallers, elaboració de memòries, reformulació de subvencions, gestió de les xarxes socials, actualització de documents de club social tals com registre d'horaris, calendaris o noves col·laboracions amb entitats socials del territori per afavorir la cura i el benestar emocional. A la vegada no hem deixat de pensar en projectes futurs que s'han evidenciat necessaris arrel d'aquesta etapa de confinament.

No s'ha aturat el treball de coordinació amb Serveis Socials dels territoris, Centres de Salut Mental d'Adults, delegats judicials referents de persones en compliment de Mesures Penals Alternatives, Llar Residències on hi ha persones que venen al club, entitats de segon i tercer nivell, equip de voluntariat, policia local, contactes amb

administracions i amb altres entitats amb les que tenim relació com empreses de neteja, casals de barri, centres cívics, biblioteques municipals, equipaments esportius, centres educatius on fem activitats de sensibilització, entre d'altres.

A part de les reunions pròpies de cada equip de Club, destaquen la importància de les coordinacions mantingudes amb altres recursos de salut mental, ja que observem que quan la comunicació entre aquests diferents recursos ha estat fluïda, s'ha notat una millora en el benestar de la persona.

Amb tot, s'han fet reculls de dades per tal de saber la situació personal respecte les seves possibilitats de comunicació online tant a nivell d'internet com d'instruments tecnològics per tenir-hi accés. A més, hem realitzat altres reculls de dades per avaluar l'estat de cada persona en referència al COVID-19 tot analitzant la consciència de les mesures preventives, els riscos en el nucli familiar, etc.

S'ha continuat participant en els grups de treball municipals i comunitaris de cada territori per tal de donar continuïtat als projectes comuns via telemàtica.

S'han controlat els pressupostos i les retribucions als talleristes externs, així com les gestions administratives de comptabilitat.

Ens hem coordinat amb les persones talleristes tot acompanyant-les en el procés d'adaptació a les noves eines tecnològiques per tal de donar continuïtat als tallers ara no presencials.

Ens hem estat formant en riscos laborals especialitzats en les mesures a tenir en compte alhora de la reobertura presencial del servei per garantir una bona seguretat. Així com també hem planificat l'adequació dels espais dels Clubs per poder re-obrir, amb tot el que això comporta: planificació de materials de seguretat i d'higiene, lectura de documents oficials per realitzar protocols, contacte amb empreses de prevenció, etc.

Dificultats

Hem detectat que des de la situació de confinament, estem treballant més. És molt complicat separar la vida personal i íntima del teletreball. Es fa molt difícil conciliar la vida laboral amb la familiar i personal. No podem respectar els horaris de club social degut a l'alta demanda de necessitats de les persones que atenem. Els horaris de forma presencial ja solen ser flexibles, però ara resulta difícil que es pugui acabar la tasca d'estar presents.

Fer les reunions i trobades de forma telemàtica, no només amb els i les participants, sinó també entre els diferents equips de treball, està sent una tasca dura i complexa.

En la majoria de casos els mitjans dels que es disposa per treballar són els propis i sovint són insuficients. Es depèn dels ordinadors personals i de les pròpies xarxes wifi dels domicilis, que sovint no funcionen bé. L'ús excessiu de les pantalles provoca molèsties relacionades sobretot amb la visió, els músculs cervicals, estrès, alteracions de la son, irritabilitat i un cansament significatiu arrel de la sobreexposició a aquestes.

En definitiva, la salut mental dels equips dels club socials també mostra febleses, com la de totes les persones. En general els i les professionals manifestem un estat de cansament.

Per altra banda ens agradaria destacar la gran escletxa digital que hi ha entre molts dels i les participants del club social. Moltes persones no tenen accés a les noves tecnologies i això dificulta que es pugui mantenir un contacte més proper amb videotrucades o, fins i tot, amb el seguiment de les activitats que es proposen des dels recursos. Aquestes persones només mantenen contacte amb el nucli de convivència, però en alguns casos no n'hi ha cap altre contacte social ja que algunes d'aquestes persones viuen soles.

En varies situacions ens hem trobat que no obteníem respostes a trucades i/o missatges i això ens feia activar la coordinació amb tots els recursos que envolten a la persona per saber de la seva situació. En molts casos aquesta ha estat molt efectiva, però malauradament no sempre s'ha pogut abordar degudament. En algunes ocasions hem optat per eines com aproximacions presencials als domicilis.

Deixant de banda que moltes persones no disposen d'accés a les noves tecnologies, també hem vist que les que sí disposen d'aquests dispositius no estan gaire familiaritzades amb ells, presentant dificultats a l'hora de saber utilitzar-los. És per això, que molts dels equips de clubs socials han hagut de fer una gran tasca i esforç per dissenyar tutorials i explicar-los-hi com funcionen, això també fa que ens replantegem oferir formacions dins de l'espai de club social per introduir-los en aquest món tecnològic i en aquest nou model de comunicació social, tant important en moments com aquest.

Amb tot, hi ha clubs socials que no han pogut oferir atenció al recurs ja que la fundació gestora del servei ha traspassat a professionals a treballar a altres recursos com per exemple, serveis residencials. Aquest fet ha dificultat i en algunes ocasions ha impossibilitat l'acompanyament i l'atenció dels i les sòcies del Club degut a la falta de professionals i falta d'hores de treball. Aquesta situació posa en evidència, una vegada més, que les línies estratègiques i la sostenibilitat del recurs no es poden regir únicament des de paradigmes i criteris econòmics sense tenir en compte la fragilitat social del moment i la importància dels vincles pel que fa la nostra tasca.

Perspectives de futur. La desescalada

Ens trobem a principis de juny i en fase 2 i 3 a la majoria de territoris, però sense informació oficial clara sobre com ha de ser la possible reobertura dels serveis de Club Social.

En aquest temps s'ha evidenciat, com ja hem anat explicant, que la tasca més important que ha tingut el servei de Club Social ha estat la de suport entre iguals i promoció d'una xarxa social present en tot moment. La realització continuada d'activitats o tallers per ocupar el temps ha quedat demostrat que no és el més important d'aquest servei. Aquesta funció de suport i vincle social és la que serà necessària reforçar durant la desescalada i més enllà, pensant, pot ser, en una reformulació del model de servei que s'adapti a les necessitats, oportunitats i reptes socials de les persones que hi participen.

Fa temps que des dels Clubs Socials veiem necessària aquesta reformulació que s'adapti als nous temps i a les noves necessitats. Les normatives i els indicadors de qualitat que van ser formulats en el seu moment han quedat obsolets perquè exigeixen unes pràctiques que no s'adeqüen als canvis constants de la realitat social i als nous paradigmes en salut mental. El confinament, així com l'increment de trobades i connectivitat d'aquest espai d'intercanvi, ha sigut una oportunitat per redescobrir la singularitat de cada recurs (segons el territori i la idiosincràsia de cada club) i confirmar que a conseqüència del ritme accelerat del dia a dia ens veiem obligades a prioritzar aspectes de gestió per davant del que considerem qualitat de la intervenció. Com a conseqüència, aquests requeriments normatius no deixen espai per posar en el centre de la nostra tasca el moviment en primera persona, el suport mutu, el treball comunitari, entre d'altres.

Des dels Clubs anirem adaptant el funcionament i transformació dels serveis segons la realitat social i normativa que hi hagi en cada moment, segons l'evolució de la pandèmia. Però vetllarem per no perdre aquells aspectes que considerem imprescindibles en els clubs com la assistència voluntària, la participació comunitària, i preservar al màxim l'autogestió dels espais. Serà necessari continuar treballant per la reformulació dels espais de Club, per seguir avançant i adaptant-nos a les realitats i voluntats del col·lectiu.

No volem una major institucionalització dels serveis de Club, ni una major «normalització» sino que es faci visible la feina comunitària de suport social, emocional i subjectiu que promovem amb les persones participants, i la que vam mantenir durant el confinament.

Com avaluem una eina



Categories

Disseny

Metodologies

Tecnologies

Tipus

Fitxes

Avaluem la usabilitat

Un cop que tinguem identificada una eina adequada per al nostre públic i que respongui a les necessitats que hem definit, hauríem de poder avaluar d'alguna manera si genera una experiència satisfactòria en l'usuari i si respon als nivells d'usabilitat (*) i accessibilitat (*) requerits.

L'avaluació de la usabilitat d'una eina digital que sigui una pàgina web, un programari o una aplicació de mòbil és una tasca que normalment desenvolupen professionals experts amb una sèrie de mètodes, tècniques i principis. Aquests mètodes es divideixen bàsicament en dues categories: els que involucren els usuaris i els que no els involucren i es basen només en l'aplicació del coneixement expert.

No sempre és possible accedir a un expert d'avaluació i sobretot en cas d'emergència. En aquesta guia us proposem dues formes senzilles de testar la usabilitat d'una eina. Està clar que no es tracta d'una solució exhaustiva i si podem accedir a una avaluació experta, millor, però ens ajudarà a entendre més el comportament dels usuaris i les dificultats que puguin trobar a l'hora de fer servir l'eina que hem seleccionat.

Test de guerrilla amb usuaris

Preparació

Definició de les tasques

A partir dels objectius que hem definit al principi i de les funcionalitats que busquem en l'eina, definim una sèrie de tasques ràpides i fàcils de fer com podrien ser: iniciar l'aplicació, tancar l'aplicació, compartir un arxiu en un grup, enviar un missatge privat, ajuntar un arxiu, etc.

El nombre de tasques necessàries depèn del tipus i de la complexitat d'ús de l'eina, però sempre és aconsellable seleccionar aquelles funcionalitats que són essencials i aquelles que es faran servir amb més freqüència, perquè el test no resulti molt pesat per a la persona que el realitzarà. Cinc tasques acostumen a ser un nombre adequat; farem una llista de les que hem escollit, amb una descripció clara i concisa de l'acció que l'usuari ha de realitzar durant el test. A partir d'aquesta llista, construirem un guió per a l'usuari on s'explica clarament què ha de fer, com per exemple:

- inicia l'eina
- registra't a la plataforma
- envia un missatge
- adjunta un arxiu al missatge
- tanca l'eina

Instrument per recollir les respostes

Elaborar una llista de control dels criteris segon els quals cada tasca sigui un èxit o no. Una forma simplificada de fer-ho és plantejar una puntuació de l'1 al 10 sobre la dificultat de realització de la tasca i preguntar-li directament a la persona que està

fent el test; la llista de control hauria d'incloure també una part on es recullen els aspectes que li han agradat més o menys de les tasques realitzades.

La taula que trobareu a continuació és un exemple molt simplificat d'un instrument per recollir les respostes dels usuaris. És aconsellable adaptar-la a les necessitats detectades, als objectius establerts i a la tipologia de les persones amb les quals farem el test.

Tasca	Dificultat (1 = fàcil; 10 = molt difícil)	Comentaris
Inicia l'eina	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Què t'ha agradat d'aquesta tasca? Què no t'ha agradat?
Registra't a la plataforma	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Què t'ha agradat d'aquesta tasca? Què no t'ha agradat?
Tanca l'eina	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Què t'ha agradat d'aquesta tasca? Què no t'ha agradat?

Selecció de participants

Seleccionarem aleshores unes sis, set persones perquè facin el test. L'elecció dels usuaris hauria de tenir en compte els perfils que faran servir l'eina escollida. Òbviament, si es tracta d'una eina que faran servir els treballadors de l'entitat, es provarà amb algun treballador, si es tracta d'una eina que es farà servir per part dels beneficiaris, tractarem d'identificar sis o set persones que presentin les característiques més representatives del públic amb el qual treballem.

Recursos

Necessitarem un lloc tranquil, on es pugui realitzar el test sense distraccions o interrupcions. Necessitarem l'eina i el dispositiu per realitzar la prova, un ordinador, un mòbil o una tauleta segon la tipologia de l'eina que s'hagi de testar.

Una persona que faci de moderador del test, l'usuari i, si pot ser, una altra persona que pugui actuar d'observador. No és aconsellable que hi hagi massa gent a l'hora de proporcionar el test, perquè podria resultar una mica intimidatori i posar nerviosa la persona que està realitzant el test.

Podem gravar en vídeo la sessió o com a alternativa prendre notes.

Realització del test de guerrilla

Convocarem les persones presencialment o virtualment, i procedirem a la realització del test. Dedicarem un *slot* de temps per a cadascuna.

Abans de començar el test, ens assegurarem que el dispositiu que farem servir estigui en marxa i en perfecte funcionament.

Explicarem a l'usuari quina serà la dinàmica de la prova, què ha de fer exactament i aprofitarem per donar-li el guió amb la llista de tasques.

Aclarem els objectius pels quals es realitza la prova i els avisarem que no els proporcionarem ajuda durant el test.

Tractarem l'usuari amb amabilitat perquè se senti relaxat i còmode, i deixarem clar que no l'estem avaluant a ell, sinó que estem avaluant l'eina.

És aconsellable no proporcionar informació sobre l'eina, la interfície o el sistema de navegació. L'idea és que l'usuari identifiqui de forma autònoma com ha de realitzar la tasca proposada.

Durant la realització del test, tindrem a mà l'instrument per recollir les respostes i, si volem, algun suport per prendre notes. Deixarem que l'usuari realitzi les tasques i anirem recollint les respostes. Millor fer-ho després de cada tasca perquè el record de l'experiència sigui més vívid.

Un cop recollides les respostes, agrairem a la persona el temps i la disponibilitat, i li recordarem que està donant un servei molt útil per a moltes altres persones.

En el cas que no sigui possible involucrar els beneficiaris o els voluntaris en l'avaluació de l'eina, podem utilitzar mètodes d'avaluació sense usuaris. N'existeixen molts, un d'ells és el mètode denominat passeig cognitiu (*cognitive walkthrough*), on un grup d'avaluadors porta a terme les tasques assumint el rol de l'usuari.

Avaluació amb passeig cognitiu

Per realitzar una avaluació amb aquest mètode, abans de començar és necessari:

- Definir els perfils d'usuari i també el context d'ús del producte.
- Determinar les tasques que aquests usuaris duran a terme; poden ser les mateixes que hem definit per al test de guerrilla
- Seleccionar un avaluador o, idealment, un grup d'aquests. Poden ser treballadors de l'entitat, voluntaris o familiars.

A l'hora de realitzar l'avaluació, se segueixen els passos que realitzaria l'usuari i es prenen notes en relació amb les dificultats, els elements que no s'entenen, les possibles confusions, etc.

Un cop realitzades totes les proves, es reuneixen els resultats dels diferents avaluadors o de les diferents avaluacions i s'elabora un document de la síntesi o de les conclusions.

En aquest mètode un factor clau és identificar els atributs més destacables que caracteritzen l'usuari que volem substituir. S'haurien de poder trobar fàcilment entre dos i sis d'aquests atributs per començar a treballar.

Un passeig cognitiu implica posar-se a la pell de l'usuari, per això és molt important tenir en compte també els biaixos de la persona que farà l'avaluació, perquè, a vegades, posar-se a la pell d'algú altre no és tan fàcil.

Per profunditzar

<http://design-toolkit-test.uoc.edu/es/guia/test-con-usuarios/>

<http://design-toolkit-test.uoc.edu/es/tipologia-es/cognitive-walkthrough/>

Accessibilitat

Si la vostra entitat treballa amb col·lectius que tenen necessitats especials a l'hora d'interactuar amb una interfície o eina digital, en l'elecció també haureu de tenir en compte especialment els criteris d'accessibilitat de l'eina, o sigui, el conjunt de característiques que ha d'incorporar una eina digital perquè el nombre més gran de persones possible pugui accedir-hi i usar-lo.

En funció del públic de l'entitat, haureu de prioritzar uns criteris o altres, perquè no és el mateix si treballeu amb persones amb discapacitat cognitiva, amb visió reduïda o amb sordesa. L'avaluació de l'accessibilitat de webs i eines digitals és un procés complex que normalment el duen a terme professionals. Per esbrinar si un producte digital és accessible, hi ha també recursos amb diferents característiques i funcionalitats:

- **repositoris** de requeriments i adequació a estandards com el [WCAG 2.1](#), que recull les recomanacions i els criteris perquè un lloc web sigui accessible;
- **simuladors** de condicionants físics, que permeten simular com un usuari, amb una certa condició física o cognitiva, interactuaria amb una eina;
- **validadors** d'accessibilitats: programari que permet esbrinar si un producte digital és accessible.

Al blog [usableyaccessible](#), de l'experta Olga Carreras, trobareu una llista juntament amb altres recursos per determinar el nivell d'accessibilitat d'una eina.

En el cas que la vostra entitat necessiti avaluar o fer una adaptació d'eines en aquest sentit, us recomanem que us dirigiu a professionals o a entitats que treballen en aquest àmbit.

Fundación Prevent
BJ Adaptaciones

Tecnologies

Fitxes

Conjuntament a la informació sobre el nivell d'alfabetització digital de l'usuari, hauríem també d'informar-nos sobre les circumstàncies en les quals farà ús de l'eina, el seu context d'ús, si l'utilitzarà en un espai comú amb un cert acompanyament, si ho farà de forma individual, o si, per exemple, l'utilitzarà en els moments de desplaçament al transport públic. Totes aquestes informacions, conjuntament amb la definició dels objectius i de les funcionalitats, ens guiaran en l'elecció de l'eina adequada.

Com virtualitzar activitats



Categories

Dinamització virtual

Transformació digital

Tipus

Fitxes

Virtualitzar qualsevol pràctica socioeducativa és una tasca complexa que presenta una sèrie de reptes que requereixen estratègies concretes i específiques. Un d'aquests reptes és segurament la transformació de totes aquelles activitats i pràctiques que impliquen, a part de la presencialitat, l'ús del cos i de la manipulació, com és el cas de tallers de creació d'artefactes, i la realització d'experiències educatives i formatives on la materialitat és un element clau. En aquest apartat es presenten pautes metodològiques, eines, estratègies i inspiracions per virtualitzar activitats de lleure, activitats formatives i d'acompanyament escolar.

Com puc realitzar activitats manuals virtualment?

Virtualitzar una acció educativa que té un fort component físic i manipulatiu no és una tasca senzilla, però, a través de la combinació d'eines digitals de creació amb objectes físics i materials, és possible generar entorns amb dinàmiques similars a les que es poden crear en un taller o en un laboratori. En aquest sentit, pot ser interessant explorar totes aquelles activitats que permeten connectar de forma creativa l'aspecte físic amb el digital, donant la possibilitat als beneficiaris de crear artefactes allà on es trobin gràcies a uns recursos digitals, unes eines de creació i l'acompanyament d'una figura dinamitzadora.

A l'hora d'activar aquestes estratègies, serà necessari actuar des de diferents aspectes, per generar entorns rics amb tots els elements que normalment configuren una activitat manipulativa de creació, amb l'afegit del component de tecnologia creativa. Existeixen diferents maneres d'atendre aquesta necessitat que depenen de la tipologia de l'entitat, dels recursos disponibles i de la tipologia de públic. Cada entitat hauria de poder escollir la combinació d'estratègies que sigui més adequada segons els seus coneixements, els recursos i el públic.

En aquest sentit, cladrà treballar els aspectes que es descriuen a continuació.

Donar accés a eines i materials

Uns dels aspectes més atractius de les activitats de taller i dels ensenyaments pràctics és la possibilitat de treballar en espais on tenim accés a una sèrie d'eines i materials dels quals normalment no disposem. És el cas, per exemple, del taller de fusteria, dels tallers de creació, de la cuina o dels espais de creació en general. Quan treballem en la distància no podem comptar amb aquest recurs i hem de trobar formes alternatives per generar aquesta part de l'experiència. Suggerim aquí dues estratègies que poden ser útils en aquest sentit, tot i que n'hi poden haver moltes més:

- **Treball amb paquets:** enviar als beneficiaris les eines i els materials necessaris per dur a terme l'activitat en format *kit* o capsa d'eines. Aquest format funciona especialment en el cas d'entitats que tenen un públic estable i tenen la possibilitat de fer arribar els materials al domicili dels beneficiaris. Òbviament, té un cost que depèn de la tipologia i complexitat de les eines, però és molt viable crear un paquet bàsic amb un preu sostenible que ens permeti realitzar diferents activitats. A més, el fet d'enviar alguna cosa física, com un regal, pot tenir un impacte positiu en el manteniment del vincle amb la persona, com una

forma de cuidar la relació en la distància, una manera de fer arribar l'escola, l'esplai, el casal o la ludoteca a casa seva.

- **Treball amb eines i materials reciclats:** pensar les activitats perquè es puguin realitzar amb eines i materials comuns i aprofitar l'entorn de la casa com un espai de taller per realitzar exploracions, per crear narratives i integrar la creació digital amb la manipulació. Aquesta solució resulta més convenient econòmicament i pot ser adequada també per entitats que treballen amb un públic que acudeix a les activitats de forma més esporàdica. A més, dona peu a treballar temes vinculats a la sostenibilitat, al redisseny i altres pràctiques de presentació dels recursos naturals.

Integrar eines de tecnologia creativa adequades

Un altre aspecte per tenir en compte quan oferim una activitat manipulativa en la distància és la possibilitat d'integrar l'ús d'aplicacions de tecnologia creativa o creació digital, com poden ser la fotografia, l'animació, la realització de vídeos, relat de marca digital o la creació d'instal·lacions interactives i videojocs.

La integració d'aquestes eines amb la part més material de creació permet, per una banda, generar activitats atractives per als beneficiaris i, per l'altra, millorar l'adquisició de competències tecnològiques i digitals. També permet generar artefactes que, com que són digitals, poden ser fàcilment compartits en xarxes, donen visibilitat a l'entitat i la possibilitat que els beneficiaris puguin fer difusió de les seves creacions o de gaudir dels continguts produïts per altres persones.

El ventall d'eines que es poden utilitzar és molt ampli, a continuació en teniu un llistat que pot ser útil com a punt de partida:

- [Eines de disseny](#)
- [Eines de vídeo](#)
- Eines d'animació
- Àudio
- Podcast
- Eines per a presentacions interactives:
 - [PicMonkey](#)
 - [Canva](#)
 - [Piktochart](#)
 - [Infogram](#)
 - [Genially](#)
 - [Tiki-Toki](#)
- Entorns de programació:
 - [Scratch](#)
- Interacció:
 - [Makey Makey](#)
 - [littleBits](#)
 - [BBC micro:bit](#)
 - [Arduino](#)
- Eines de realitat augmentada:
 - [Metaverse](#)

Elaborar o recollir recursos i tutorials

A banda dels materials i de les eines digitals o analògiques que es necessiten per realitzar les activitats, també caldran uns recursos digitals com vídeos explicatius i tutorials que proporcionin als beneficiaris les indicacions per realitzar-la. Aquests recursos poden ser generats *ad hoc* per la mateixa entitat o es poden aprofitar recursos existents a la xarxa. Les dues opcions són vàlides, la primera permet un disseny més personalitzat de l'activitat, però requereix una inversió de temps i una certa expertesa. La segona, especialment si es tracta de recursos en obert que poden ser modificats i adaptats, és més ràpida i fomenta la idea de construcció col·laborativa del coneixement. La limitació que presenta és que serà limitada de cara a la personalització de l'activitat i a la millora de la seva qualitat. En els dos casos, és recomanable que es faci un recull d'aquests continguts organitzats per categories, de manera que siguin fàcilment accessibles i en quedi clara la funció.

Xarxa Òmnia, per exemple, ha generat, entre altres coses, Tallers Zombies, un compendi de recursos per a l'autoformació d'educadors sorgit de la iniciativa de dinamitzadors de la xarxa durant el confinament.

Pensar la dinamització en la distància

Dinamitzar una activitat manipulativa en la distància no és una tasca senzilla, requereix un disseny clar on tots els elements que la componen (materials, eines digitals, tutorials) s'integrin i generin un entorn on els beneficiaris poden dur a terme tasques de creació de forma autònoma o amb un acompanyament parcial.

De cara a dinamitzar, es recomana alternar moments de sincronia i moments asíncrons, de manera que, un cop presentada l'activitat, els beneficiaris puguin tenir un espai/temps de treball autònom. No tot el taller ha de ser en videoconferència, però el dinamitzador sempre hauria d'estar disponible per solucionar dubtes i acompanyar. En aquest sentit, pot ser molt útil tenir obert durant el taller un canal (podria ser WhatsApp, Telegram, Discord), on hi pugui haver aquesta comunicació. Una possible organització temporal de l'activitat és la següent.

Presentació inicial (síncrona)

Es presenten els participants, es donen pautes sobre com realitzar l'activitat i l'ús dels materials i de les eines. Es comparteixen els recursos.

Temps de treball autònom (asíncron)

Es dona un temps per dur a terme el treball de forma autònoma, i es deixa obert un canal per a la resolució de dubtes.

Tancament i posada en comú (síncrona)

Els participants es tornen a connectar i comparteixen els resultats de la seva feina amb el grup. També en aquesta etapa es poden dur a terme dinàmiques participatives per avaluar l'activitat.

Seria recomanable també que es fomentés la comunicació amb la resta de participants, de cara a la resolució de problemes i dubtes, per anar treballant de forma col·laborativa.

Tota la informació necessària per realitzar l'activitat hauria d'estar clarament organitzada i disponible (pot ser en un document o en una pàgina web), perquè el dinamitzador la pugui compartir amb els participants al començament del taller.

A continuació, proposem una activitat dissenyada per l'[Escola de Noves Oportunitats El Llindar](#), per entendre millor com es poden aplicar les pautes que s'han ofert a l'apartat anterior.

Equip d'art confinat

L'equip està pensat per dissenyar i gravar un vídeo en *stop-motion* a partir de personatges creats per un mateix.

Eines i materials

Tisores, cúter, cinta de pintor, cola blanca, llapis, goma, llapis de colors aquarellables, pinzells de tres mides. Bloc de dibuix. Plastilina, eines de modelatge, retolador Edding negre, regla. Suport per a mòbil.

Eines digitals

[Stop Motion Studio](#)

Recursos i tutorials

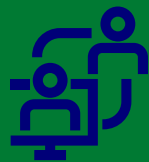
Els participants tenen tota la informació recollida en una plataforma virtual.

Dinamització i activitats

És una activitat de diverses sessions, en cadascuna es treballarà un aspecte de la creació:

- Inventar i redactar una història, crear els personatges
- Elaboració del guió
- Guió animat
- Disseny i construcció de personatges (modelatge)
- Conceptes bàsics d'il·luminació
- Elaboració de l'escenografia
- Enregistrament de la *stop-motion*
- Muntatge i edició
- Presentació i publicació
- Coavaluació

Dinamització virtual



Categories

Comunicació

Dinamització virtual

Disseny

Gestió del canvi

Tecnologies

Transformació digital

Tipus

Guies

Actuant en la distància

En el moment que ens plantegem qualsevol canvi en l'organització amb relació a la introducció de mitjans i tecnologies per substituir la presencialitat en part dels seus processos i serveis, especialment dels educatius, els de suport i acompanyament, es requereix disposar d'una visió general del que implica treballar de manera no presencial, és a dir, a distància, tot coneixent-ne les potencialitats, limitacions i els requeriments. Per fer-ho, començarem parlant del propi concepte *distància*.

La distància, en aquest context, ve donada principalment per la diferència d'espai o de temps entre les persones implicades en qualsevol acció que requereixi processos comunicatius. En aquest cas, ja sigui en les tasques habituals entre els treballadors de la pròpia organització o amb d'altres entitats, com pel que fa referència a la pròpia dinamització i gestió de qualsevol acció social, educativa o d'acompanyament de l'organització que fins al moment es feia de manera presencial (formacions d'inserció laboral, ajut per fer les tasques escolars, acompanyament a famílies en situació de risc, etc.). Això implica tot el personal que hi està involucrat: educadors, tutors, mentors, formadors, voluntaris, monitors, etc., així com els propis destinataris de l'acció (persones i col·lectius a qui es dona servei).

En un àmbit més complex, aquesta distància també pot ser intel·lectual (de coneixements), sociocultural o d'accés als propis mitjans.

Així, els mitjans i la tecnologia esdevindrien nexes per posar en contacte les parts implicades que es trobin en espais o temps diferents, per permetre la comunicació i la interacció i possibilitar així l'acció.

Però en el seu ús i la seva aplicació també s'han de tenir en compte les altres distàncies esmentades per tal d'acostar-les i no pas per fomentar-les.

Per tant, per dur a terme qualsevol acció a distància es requereix:

- Que totes les parts implicades puguin tenir accés al mitjà que les posarà en contacte i en puguin conèixer, de manera bàsica, el funcionament, el qual permetrà la comunicació i la interacció per fer possible l'acció.
- Que les persones responsables de l'acció coneguin les potencialitats que els pot brindar aquesta distància i que aquesta esdevingui una oportunitat. És a dir, la idea és aprofitar el que es pot generar en aquests espais no presencials per poder millorar el que es fa, repensar-ho i transformar-ho, i no pensar-ho tant des d'un punt de vista de «substitució». Per exemple, aquesta distància pot donar la possibilitat de poder treballar transversalment altres competències com la comunicativa o la digital i millorar les pròpies pràctiques. I també crear o reaprofitar recursos que es poden reutilitzar en altres accions.
- Acompanyar i orientar en aquest procés de canvi.

La distància en l'àmbit educatiu

L'educació a distància ha anat evolucionant al llarg del temps gràcies també a la pròpia evolució tecnològica i de les comunicacions: des de l'aprenentatge per correspondència amb suport telefònic fins a l'era d'internet i l'evolució de la web 2.0, que permet molta més interactivitat i multitud de formats i eines per comunicar-nos, interactuar i compartir contingut.

En aquest sentit, podem parlar del concepte d'*aprenentatge en línia*. Sangrà et al (2011) el defineixen com: «una modalitat d'ensenyament i aprenentatge que pot representar tot el model educatiu o una part, en el qual s'aplica, que explota mitjans i dispositius electrònics, per tal de millorar-ne l'accés, l'evolució i la millora de la qualitat de l'educació i de la formació».

Quant a les modalitats en relació amb l'aprenentatge en línia en concret, podem trobar la semipresencial o aprenentatge mixt, on es combinen moments de coincidència en l'espai i el temps (presencial), amb la virtualitat, ja sigui amb asincronia, que implica diferent espai i temps, o també en combinació amb moments sincrònics, sense coincidència en l'espai però sí en el temps.

L'altre modalitat pot ser totalment virtual o en línia (diferent espai sempre), que es pot combinar també en el temps (moments sincrònics i asincrònics).

En [aquest enllaç](#) hi podeu trobar diferents exemples i casos pràctics sobre la docència no presencial.

Com s'aprecia, en relació amb aquestes diferències entre temps i espai entre les persones que participen del procés i que determinen aquesta distància, tenim dos conceptes clau que cal tenir en compte, especialment per la manera com afecten la comunicació:

- **La sincronia:** en la virtualitat, es tractaria de la comunicació simultània, on es comparteix el mateix temps, però des d'espais diferents.

Si es parla de presencialitat, la sincronia implica compartir el mateix espai i el mateix temps.

- **L'asincronia:** en la virtualitat, la comunicació es realitza en diferit, i els participants es troben en espais i temps diferents.

En referència a la presencialitat, es podria donar en el mateix espai, però en temps diferents, on els participants poden triar quin dia i quina hora volen anar a l'espai d'aprenentatge.

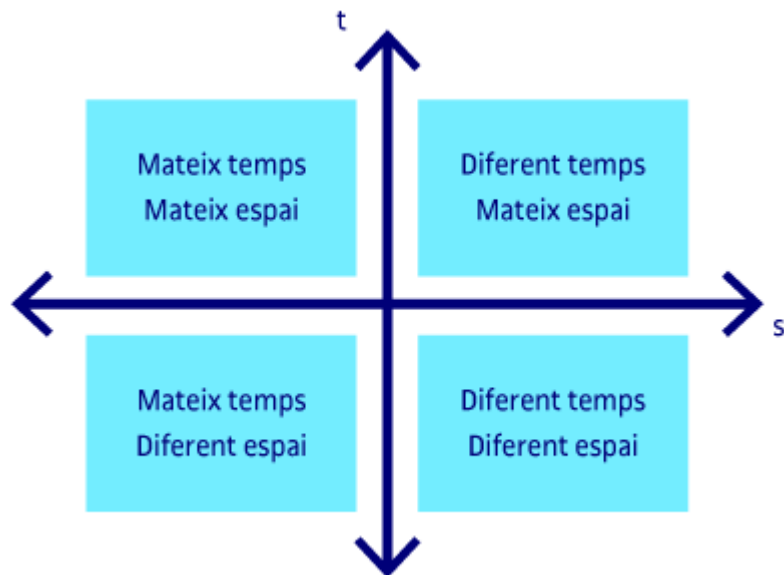


Figura 1. Quadrants de Coldeway
Font: adaptació de [Viquimèdia](#).

En aquest sentit, la tradició educativa i d'intervenció social ha estat principalment presencial i sincrònica (mateix temps, mateix espai), i, la majoria de vegades, quan es pensen accions educatives o d'intervenció i acompanyament a distància, on hi intervé la tecnologia, hi ha una tendència a emular el que es fa presencialment als entorns virtuals. Això pot provocar que, en moltes ocasions, no s'aprofitin les potencialitats dels mitjans des d'un punt de vista metodològic a l'hora de plantejar aquestes accions, que inicialment, s'entén que van ser pensades i dissenyades per fer-se presencialment, i que es caigui en errors com la sobrecàrrega d'informació o un excés de sincronia, fet que pot afectar, per exemple, la flexibilitat i l'adaptació que precisament possibilita l'asincronia.

Llavors, sincronia o asincronia?

En el moment d'haver-nos de replantejar qualsevol acció de les que duu a terme l'organització, caldria considerar, a banda de la importància cabdal del context, quines possibilitats i limitacions impliquen la sincronia i l'asincronia.

Partint d'això, i depenent del tipus d'acció, conèixer aquestes implicacions ens pot ajudar en el disseny, és a dir, a l'hora de triar o combinar els mitjans i les eines, així com les metodologies i dinamització més adequades en funció dels destinataris i dels objectius de l'acció, atenent també a les possibilitats que tinguem a l'abast.

Per poder-ho fer, a continuació us exposem un quadre comparatiu amb alguns dels principals avantatges i de les limitacions respecte a la sincronia i l'asincronia, ja que us pot ser útil a l'hora de plantejar el disseny adaptatiu quant a la tria de mitjans i, en conseqüència, de les metodologies més adients en funció de l'acció:

Avantatges	Limitacions	Exemples mitjans
Més propera a la presencialitat.	Requereix respostes immediates, per	Telèfon convencional: trucada.

Sincronia

- És instantània i dinàmica.
- Genera més sensació de proximitat.
- Independentment del lloc on es trobin els participants, sempre que disposin de connexió suficient.
- En el cas d'emprar la videoconferència, possibilita observar una part del llenguatge no verbal (expressions facials, entorn, etc.).
- Permet el registre o l'enregistrament i posterior recuperació de les converses o sessions.
- Menys en el cas de les trucades telefòniques, permet l'enviament d'arxius de qualsevol tipus (tot i que s'ha de tenir en compte la grandària) i la combinació de llenguatges (sonor-oral, escrit, visual, audiovisual).
- El tipus de comunicació que es genera està més a prop de l'oralitat. De fet, tant, limita la reflexió, i hi ha més possibilitats de cometre errors en les comunicacions.
- Presenta limitacions per organitzar el contingut que es genera (p. ex., els fils de WhatsApp o de Telegram).
- En el cas de la videoconferència, requereix moltes dades i una bona connexió.
- Dificultats per moderar, especialment si hi ha moltes persones connectades a l'hora.
- Necessita que els participants estiguin connectats en aquell mateix moment (coincidència en el temps). Això li resta flexibilitat.
- Requereix uns mínims coneixements en TIC (menys en el cas del telèfon convencional).
- Amb connexió a internet: telèfons intel·ligents, tauletes o ordinadors, a través de:
 - Xats.
 - Missatgeria instantània. (Telegram, WhatsApp, Signal, etc.).
 - Videoconferències (Jitsi, Meet, Skype, Zoom, etc.).

les eines també estan pensades basant-se més en l'oralitat i en la immediatesa, malgrat que es puguin enviar missatges escrits (com en el cas dels xats).

- Permet desenvolupar competències comunicatives, especialment en directe.
- S'utilitza més en l'àmbit informal.

Asincronia

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fomenta la capacitat de reflexió i les respostes meditades, amb més possibilitat de corregir possibles errors abans de l'enviament o la compartició de missatges. • Permet desenvolupar competències lectoescriptores, així com la capacitat de síntesi i d'organització del discurs. • No necessita que les persones estiguin connectades en el mateix moment. Per tant, possibilita la flexibilitat, | <ul style="list-style-type: none"> • No és dinàmica ni instantània. Per tant, requereix parar especial atenció a les estratègies de dinamització i de comunicació per treballar la presència, la proximitat, l'atenció i la motivació. • Requereix constància, esforç i interès per part del beneficiari. • La persona que condueix l'acció no pot observar la comunicació no verbal dels destinataris. • Menys en el cas del correu postal, requereix uns mínims coneixements en TIC. | <ul style="list-style-type: none"> • Correu postal. • Televisió. • Ràdio. • Amb connexió a internet: telèfons intel·ligents, tauletes o ordinadors, a través de: <ul style="list-style-type: none"> ◦ correu electrònic i llistes de correu ◦ fòrums virtuals ◦ xarxes socials ◦ blogs ◦ eines de treball col·laboratiu (editors de text col·laboratius, wikis, etc.). |
|--|--|--|

l'autonomia i més capacitat per gestionar el temps.

- No necessita disposar de gran quantitat de dades.
- En el cas que els participants no disposin de dispositius electrònics com telèfons intel·ligents, ordinadors o tauletes, hi ha altres possibilitats com el correu postal, la televisió, la ràdio, els podcasts, etc.
- Possibilita organitzar la informació que es generi en carpetes o fils de conversa, fet que en facilita i agilitza la recuperació.
- Permet l'enviament d'arxius de qualsevol tipus, tot i que sempre s'ha de tenir en compte la grandària.
- Possibilita la combinació de diversos llenguatges i formats (sonor-oral, escrit, visual, audiovisual). Per tant, pot possibilitar el treball transversal de competències

comunicatives en
diferents
llenguatges, i més
llibertat
d'expressió.

- El tipus de comunicació que es genera està més proper a l'escriptura.
- S'utilitza més en l'àmbit formal.

S'acostuma a considerar més adequat poder combinar tant la sincronia com l'asincronia, aprofitant les potencialitats de cadascuna, tot depenent dels objectius de l'acció, dels destinataris i de les possibilitats de les parts implicades. En qualsevol cas, destaquem que cal evitar l'excés d'informació i possibilitar la flexibilitat i adaptació que pot aportar aquesta distància.

També cal destacar al respecte que les eines i els mitjans es creen inicialment amb unes funcionalitats per facilitar un tipus de comunicació o una altra, però cal tenir en compte que hi ha determinades eines que, tot i considerar-se sincròniques, també permeten la comunicació asíncrona, és a dir, es pot rebre un missatge per missatgeria instantània i no estar connectat en aquell precís moment en el qual es rep. O bé decidir que es contestarà el missatge quan la persona ho consideri adient. Aquestes eines fins i tot permeten la creació de canals (com el cas de Telegram), per comunicar-se i compartir entre una a moltes persones, amb la possibilitat o no d'interactuar.

Tanmateix, determinades eines, considerades asíncrones, també poden esdevenir síncrones: per exemple, rebre un correu electrònic, i respondre'l al moment, i donar-se una conversa instantània perquè les dues persones estan connectades en aquell mateix moment i decideixen fer-ho així.

Els mitjans i les seves possibilitats

Al quadre anterior, a banda de contrastar aquests dos tipus de comunicacions en relació amb la distància espacial o temporal, també hem pogut albirar algunes tecnologies i mitjans associats, així com les metodologies i competències que permeten desenvolupar.

En el quadre s'esmenten alguns mitjans tradicionals que, depenent del context, us poden resultar també útils, com el telèfon o el correu postal.

Per exemple, durant el confinament, a les escoles d'algunes àrees rurals d'Espanya on no hi arriba internet, o bé la connexió és molt deficient, es va optar per l'enviament de recursos impresos als estudiants (*), amb suport telefònic. Aquest seria un exemple de com els mitjans triats, tot i que pugui semblar estrany atenent a les diferents eines i els mitjans tecnològics disponibles avui dia, són els que millor s'adaptaven al context i a la realitat on s'estava donant el servei.

Tot i que està clar que internet, l'expansió de la web 2.0 i la millora de la connectivitat proporcionen un bon ventall de possibilitats, no tothom hi té accés, o hi té un accés limitat (*). Per això seria important considerar les diferents opcions, conèixer els atributs de cada mitjà disponible i les possibilitats de combinació a l'hora de triar aquesta adaptació.

A partir d'aquí, es pot desenvolupar l'estratègia i la metodologia més adient per virtualitzar l'activitat en funció de les persones i els col·lectius, les potencialitats dels mitjans i el tipus de comunicació que es requereixi.

A continuació, es proposen alguns avantatges i inconvenients generals pel que fa a l'ús d'internet en el camp de la intervenció social o comunitària, tal com els plantegen Arriazu & Fernández-Pacheco (2013):

Avantatges	Inconvenients
Flexibilitat, accessibilitat i fluïdesa en la relació entre el professional/voluntari i l'usuari.	Problemes d'accés i de cobertura tècnica per part del professional/voluntari o usuari.
Facilitat en el registre i la sistematització de la informació recollida al llarg de tot el procés d'intervenció.	Dificultat per establir condicions d'empatia amb l'usuari que permetin profunditzar en els problemes latents.
Permet articular un model d'intervenció clar i reflexiu, on el professional i l'usuari comptin amb un marge temporal més ampli per a l'explicació del problema i el seu posterior diagnòstic.	Pèrdua de la comunicació no verbal que pot dificultar la comprensió global dels problemes de l'usuari.
Pot afavorir l'anonimat i la confidencialitat de l'usuari a través d'internet.	Necessitat de conèixer la normativa legal i jurídica del context de l'usuari si la intervenció social es realitza en contextos geogràfics diferents.

Cap a les darreres fases d'una intervenció, es pot utilitzar com a via per tal de deshabituar la relació de l'usuari amb el professional en la cerca de l'autonomia integral de la persona.

Pot requerir necessitat de formació del professional/voluntari en l'ús d'aquest tipus d'eines.

S'aconsegueix una anàlisi verbal més exhaustiva, molt valorada en diferents models i enfocaments de la intervenció social.

Per a persones amb problemes auditius o lingüístics, que potser troben en l'escriptura un mitjà més eficaç per comunicar-se (ja sigui a través d'internet o d'altres mitjans).

Font: Arriazu & Fernández-Pacheco (2013). «Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria».

Com s'observa en aquest quadre, el fet que en la intervenció els mentors i els destinataris estiguin en temps o espais diferents és precisament el que pot estimular aquestes millores, així com el treball de determinades competències.

Per exemple, en el cas que haguem de treballar en una acció de mentoria social amb destinataris que disposin de dispositius mòbils, però amb una connexió molt limitada o amb poques competències TIC, comunicatives o lectoescriptores, es pot aprofitar l'acció per estimular el treball d'aquestes competències d'una manera transversal (el destinatari no s'adona que les està treballant), emprant eines que suposin un cost baix de dades (p. ex., eines de missatgeria instantània o correu electrònic, evitant, en aquest cas, la videoconferència) i amb les quals les persones amb qui treballem estiguin més acostumades a utilitzar, donant pautes i acompanyant per fer aquest ús i aprofitament, i contribuint així al desenvolupament integral de la persona. Evidentment, per fer-ho, es necessita, per una banda, conèixer què sap i quin ús fa habitualment el destinatari amb el seu dispositiu i, per l'altra, que el mentor disposi d'aquestes competències i d'aquests coneixements per poder-ho fer, i que sigui capaç de fer aquest acompanyament de manera adequada, atenent aquestes qüestions (*). La clau doncs està en aquest acompanyament i aquesta dinamització.

Dins de l'apartat de «Bones pràctiques» d'aquest Toolkit hi ha exemples diferents de com s'han aplicat eines, mitjans i metodologies en diverses accions desenvolupades per entitats del tercer sector durant el

confinament. Us en recomanem la lectura per ampliar informació i veure'n l'aplicació en casos pràctics.

Possibilitats metodològiques en la distància: limitacions i potencialitats

Per explorar aquestes possibilitats, us proposem una situació inicial a mode d'exemple per estimular la reflexió:

Quan assistim com a destinataris a una sessió presencial (sigui del tipus que sigui), normalment estem subjectes a una sèrie de condicionants que limiten la flexibilitat i l'adaptabilitat. Com a mínim, podem observar aquests:

- Adaptar-nos al dia i l'hora que ens proposin.
- Desplaçar-nos fins al lloc.
- Estar en condicions òptimes i adequades per poder assistir i treure profit de la sessió el dia i hora proposats.

A tot això, tot i que dependrà del caràcter de l'acció i de com el dinamitzador o formador condueixi la sessió presencial, hem d'afegir el tipus de metodologia que s'emprarà: pot ser que les sessions siguin de caràcter més aviat expositiu i que, com a assistent, ens dediquem més a escoltar o a prendre apunts, i no tant a fer, amb poca participació per part dels destinataris. Cal tenir en compte que les formacions presencials, en la majoria de casos, són d'aquest tipus, a causa, entre d'altres aspectes, de les pròpies limitacions del temps en el qual es concentren les sessions.

En aquest sentit, normalment hi ha una persona o unes persones que condueixen la sessió de manera més aviat expositiva. Això fa que aquest tipus d'experiències estiguin més centrades en qui les condueix i no tant en qui hi assisteix, i aquest és el model en el qual s'ha basat tradicionalment l'educació i la formació.

En canvi, quan som destinataris de formacions o experiències a distància, això canvia substancialment:

- No cal adaptar-se a una hora i dia que ens proposin, sinó que es podrà triar quan connectar-se.
- No caldrà cap desplaçament.
- El destinatari decideix quan pot o vol treure profit òptim del temps que inverteix en l'activitat.

Per tant, més flexibilitat i autonomia.

Per això, en la distància, aquest procés no estarà tan centrat en la persona que condueix la sessió (formador, dinamitzador o mentor), sinó que recaurà principalment en el destinatari. Aquesta és una qüestió cabdal, ja que, en bona part de les experiències formatives a distància, l'esforç que es requereix dels destinataris és gran, perquè no hi haurà ningú que els expliqui les coses en el moment, sinó que serà necessari

interactuar, per una banda, amb els recursos que se'ls posi a l'abast, per la qual cosa caldrà fer-ne un disseny emprant els llenguatges més adequats en funció de l'acció i dels destinataris.

Per l'altra, també haurà d'interactuar amb el formador o fins i tot amb d'altres companys (depenent del tipus d'acció), perquè sigui possible el procés. I per poder-ho fer de manera òptima, el destinatari s'haurà d'organitzar el temps i acostumar-se a una nova manera d'aprendre. Es necessita doncs d'un important grau d'autoregulació i de responsabilitat per part del destinatari, i del qual potser encara no disposa. Per això la clau està en l'acompanyament i l'orientació de la persona que lideri el procés (mentor, educador, formador, etc.) per aconseguir-ho. Tenint en compte el que es comentava anteriorment respecte al fet que la tradició educativa no ha estat aquesta, es necessita sempre d'un temps d'aprenentatge i habituació a aquestes modalitats per aprendre a treure profit d'aquests entorns. Per tant, aquest és un punt important que cal tenir en compte en el redisseny, en les metodologies i en la dinamització de l'acció.

Al mateix temps, el formador, dinamitzador o mentor també haurà de canviar el seu rol, ja que deixarà de tenir tot el protagonisme, i passarà de ser transmissor a ser facilitador o mediador en aquest procés. Per tant, l'haurà de preparar d'una altra manera, tenint en compte tots aquests condicionants.

Amb tot això podem dir que la distància requereix un esforç i una manera diferent de fer les coses, alhora que també brinda l'oportunitat d'aprendre i participar en aquests entorns, i així es pot potenciar més la participació, la interacció, l'acció i la reflexió.

Des del punt de vista genèric, a continuació us proposem el quadre següent amb les característiques principals de les modalitats presencials i a distància principalment asíncrones, per possibilitar-ne l'exploració dels avantatges i de les limitacions en el plantejament de metodologies:

Perfil destinatari	Eines i recursos	Rol formador, dinamitzador, mentor, etc.
--------------------	------------------	--

**Model
presencial
tradicional**

- Més aviat receptiu o passiu, ja que el formador o dinamitzador acostuma a ser la principal font d'informació, basant-se en sessions de caire més aviat expositiu (tot i que dependrà de l'estratègia pedagògica).
- Tendència als materials impresos com fotocòpies, llibres, apunts, etc., tot i que avui dia també es poden facilitar enllaços o recursos electrònics com webs o vídeos que es puguin trobar a la xarxa com a reforç.
- Acostuma a estar al centre del procés, i és la font principal d'informació, que tendeix a la sessió expositiva i a la transmissió.

- No necessita disposar de connexió a internet ni de coneixements tecnològics per poder seguir (tot i que aquest aspecte cada cop va desapareixent, perquè les competències TIC comencen a ser cada cop més indispensables en la societat digital actual).
- Normalment, són eines i recursos amb una interactivitat nul·la o molt baixa, ja que normalment s'utilitzen per exposar. Les presentacions o els vídeos acostumen a ser recursos habituals per exposar els temes com a fil conductor, o per reforçar determinats aspectes.
- No necessita disposar de coneixements tecnològics (tot i que aquest aspecte cada cop va desapareixent, perquè les competències TIC són cada cop més indispensables en la societat digital actual).

-
- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Menys flexible i adaptable: necessita disposar de temps específic per poder-se desplaçar i assistir a les sessions, i que aquest coincideixi amb el que proposa la institució. | <ul style="list-style-type: none">• Com es porta a terme en espais físics, en principi no es necessiten eines de comunicació específiques per comunicar-se amb el dinamitzador o entre els estudiants, amb tendència a la comunicació oral, tot i que pot requerir tecnologies addicionals com projectors, pantalles, etc. | <ul style="list-style-type: none">• Es basa més en l'oralitat. Per tant, depenent d'aquestes dotes comunicatives, podrà transmetre o motivar amb més o menys habilitat. |
|--|--|---|
-

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Actiu i autònom, de manera que és qui gestiona el seu propi procés. Això implica responsabilitat i compromís amb el seu procés, el situa en el centre, i requereix capacitat d'organització i de planificació. | <ul style="list-style-type: none">• Normalment, llibres, documents electrònics, materials i recursos en diversos tipus de formats o en combinació. Necessiten d'un grau d'interactivitat que permetin als participants treballar i interactuar amb aquests recursos. | <ul style="list-style-type: none">• El seu rol canvia més cap a la figura de facilitador, entrenador, intermediari o guia. |
|--|--|--|
-

**Model no
presencial
asíncron**

- Tendeix a construir coneixement, ja que no acostuma a haver-hi una persona impartint la sessió, fet que requerirà explorar fonts diferents d'informació o interactuar amb el dinamitzador o amb altres companys per fer-ho.
- S'acostuma a desenvolupar des d'un lloc virtual, no físic, i requereix utilitzar diverses eines per facilitar la interacció i la comunicació.
- Ajuda i guia en el procés del destinatari. Per tant, resol dubtes, orienta o assessora. Hauria d'evitar l'abandonament, tenint en compte que el destinatari en línia, tot i que pot interactuar amb ell o amb altres companys, fer activitats col·laboratives, etc. està sol, a diferència d'un entorn presencial, on està en grup coincident en el temps i l'espai.

- Necessitaria disposar d'uns coneixements mínims tecnològics, i també tenir algun dispositiu electrònic amb connexió a internet (telèfon intel·ligent, tauleta, ordinador).
- Si els materials estan en CC, se'n permet la reutilització o adequació, sense necessitat de fer-los de nou, i se'n facilita l'actualització regular.
- Necessita disposar de coneixements tecnològics i conèixer i entendre les especificitats dels mitjans i de les eines que utilitza per construir o desenvolupar el procés.

-
- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acostuma a ser una persona adulta, que pot tenir altres responsabilitats (feina, família, etc.) i que necessita flexibilitat per poder gestionar el seu temps. | <ul style="list-style-type: none"> • A la xarxa es poden trobar infinitat de recursos diferents. | <ul style="list-style-type: none"> • Per poder dinamitzar i moderar les interaccions i la comunicació dins d'un entorn virtual necessita disposar d'habilitats comunicatives en llenguatges diferents i en entorns connectats. |
|--|---|---|
-

Tenint en compte aquestes característiques, les metodologies en accions no presencials es recomana que siguin:

- Actives i pràctiques: el destinatari necessita fer. Per tant, és important posar les activitats al centre del procés, de manera que es possibiliti als destinataris experimentar i reflexionar amb allò que se'ls proposi de manera motivadora, és a dir, que pugui despertar el seu interès. Per això, caldrà també fer un disseny adequat dels recursos i materials.
- Col·laboratives i interactives: la persona connectada (destinatària) està sola, en el sentit que està allunyada físicament i temporalment del formador-dinamitzador o d'altres companys en el procés. Per això, per paliar aquesta distància, la interactivitat, la participació i la col·laboració, tant entre el formador-dinamitzador com amb d'altres companys i amb els mateixos recursos que es proporcionin, poden contribuir a fomentar la implicació i el compromís dels destinataris en aquesta distància, així com el sentiment de pertinença i la construcció social de coneixement.
- Transversals: que permetin el treball d'altres competències transversals per contribuir al desenvolupament integral de la persona, com les digitals, les comunicatives, les lectoescriptores, les mediàtiques, com la cerca i selecció d'informació, etc.

Tanmateix, és important que el formador o dinamitzador mantingui la presència de manera regular, de tal forma que el destinatari se senti acompanyat, malgrat la distància. Si això no es fa, es corre el risc que el destinatari abandoni.

A l'apartat d'«Estratègies per a la dinamització i tutorització virtual» trobareu informació o orientació sobre com fer-ho.

La comunicació en qualsevol acció a distància

Qualsevol acció socioeducativa, ja sigui presencial o a distància, requereix estratègies per a la seva dinamització i tutorització, on la comunicació esdevé un altre procés clau per conduir aquestes estratègies i portar a bon port l'experiència.

Aquest procés comunicatiu agafa especial rellevància en la no presencialitat, ja que bona part de la informació que es rep de manera presencial estarà absent.

També ho és perquè la virtualitat obre un ventall de possibilitats i formats comunicatius, amb les seves pròpies dinàmiques, especificitats i potencialitats que poden possibilitar millorar o enriquir aquestes experiències.

La comunicació és un procés complex. Des del punt de vista genèric, s'entén com l'intercanvi d'informació entre persones o objectes.

Hi ha diferents teories que estudien el fenomen de la comunicació de manera multidisciplinària i interdisciplinària. Tot i que hi ha diferents models, principalment s'entén per procés comunicatiu aquell en el qual hi ha els elements següents:

- Emissor.
- Receptor.
- Missatge (contingut).
- Codi o llenguatge a través del qual s'expressa el missatge.
- Canal a través del qual es transmet el missatge.
- Situació o context.
- Soroll: possibles interferències o barreres de diferents tipus que puguin obstaculitzar l'enteniment en la interacció.
- Retroalimentació (respostes).

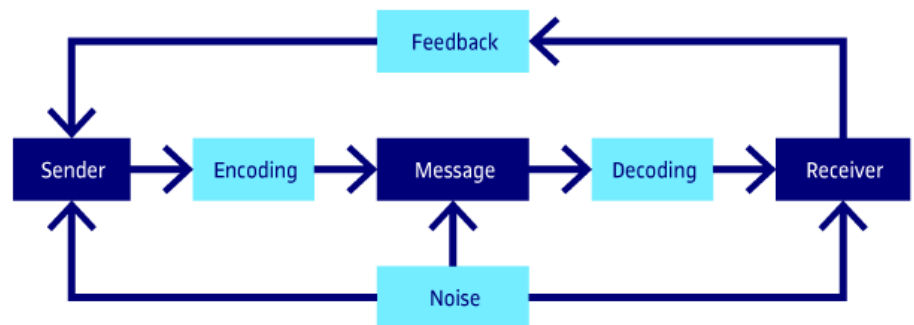


Figura 5

Font: adaptació de <https://s3-us-west-2.amazonaws.com/courses-images/wp-content/uploads/sites/4052/2019/04/08194200/CommunicationProcessModel3.jpg>.

Cada element és cabdal per a un bon desenvolupament de la comunicació, tenint en compte especialment que molta informació que es pot emetre o rebre presencialment no hi serà en entorns no presencials, com el contacte visual, el gest o la pròpia proximitat física. Cal tenir present que la informació que es pot rebre en la presencialitat es considera la més rica, per tots els aspectes que la caracteritzen i per la proximitat física, tant necessària en determinats contextos d'acció.

Llavors, com que tot el que passi en aquest procés comunicatiu serà clau per a un desenvolupament adequat de l'acció, cal que els dinamitzadors, formadors o tutors esdevinguin les persones que liderin aquest procés, considerant tots aquests elements de manera estratègica, i on totes les parts implicades es puguin adaptar a aquesta manera de comunicar-se i de relacionar-se en la no presencialitat.

Tipus de comunicació

Hi ha moltes maneres diferents de classificar la comunicació, en funció des d'on se situï la perspectiva. Destaquem les següents:

- Pel que fa a les relacions espai-temps, tenim la sincronia i l'asincronia. Ja hem vist en un apartat anterior les seves implicacions, limitacions i potencialitats en qualsevol acció a distància.
- Respecte al codi o tipus de llenguatge emprat, tenim:
 - la verbal o oral
 - la comunicació escrita
 - la sonora
 - la gràfica
 - l'audiovisual
 - la multimèdia (combinació de codis, habitual a internet)
 - la no verbal: entraria més aviat dins els entorns presencials, combinada amb la verbal, amb elements importants com el llenguatge corporal, expressions facials, etc., però que en entorns virtuals té menys rellevància per la naturalesa pròpia dels mitjans a distància
- Segons la finalitat, tenim:
 - la formal, típica de processos formatius o institucionals
 - la informal, que és la que es dona habitualment en les relacions socials
- Si ens referim en concret a les comunicacions a distància, en funció del grau de retroalimentació que es possibiliti, tenim la classificació següent:
 - La unidireccional: d'un a molts, sense possibilitats de retroalimentació (la persona receptora no pot contestar el missatge). Els mitjans de comunicació massiva clàssics en són un exemple, tot i que en l'actualitat es permet aquesta retroalimentació a través d'altres canals en paral·lel, com les xarxes socials (p. ex., les etiquetes a Twitter o a l'Instagram de diferents programes televisius).
 - La bidireccional: d'un a un, o també d'un a molts, però amb possibilitat de retroalimentació per part dels receptors (com el correu electrònic o la missatgeria instantània).
 - La multidireccional: s'intercanvien els rols d'emissor i receptor, en una retroalimentació constant (fòrums o xarxes socials).

Avui dia, la majoria d'eines i canals permeten aquests tres tipus de comunicació amb relació a la retroalimentació.

Estils de comunicació

L'estil de comunicació es refereix a la manera com ens comuniquem.

Com que tothom es comunica presencialment, qui més qui menys sap quin és el seu estil de comunicació, o quin ha d'utilitzar en funció de la situació, sobretot quan ens expresseu oralment i amb l'ús del llenguatge no verbal.

Ara bé, quan s'han de liderar processos de comunicació en entorns no presencials, i es té poca experiència, hem d'anar amb molt de compte de no provocar malentesos o situacions no desitjades per fer un ús inadequat dels canals o codis, i ser capaços de generar un clima de confiança que permeti desenvolupar l'acció de manera adequada. En aquest sentit, és clau l'estil de comunicació emprat.

Existeixen principalment tres estils de comunicació classificats com a tals:

- L'assertiu: és el recomanat en qualsevol tipus de comunicació, especialment en entorns no presencials. Es caracteritza per ser transparent i directe en l'expressió, i és positiu. Per exemple, en comunicacions escrites, expressions com: «M'agradaria que...», «Penso que això...», «Com podem resoldre aquest tema...», «Què et semblaria si...» ajuden a crear un clima de confiança.
- El passiu: és aquell més inhibit, i el que genera més dubtes, ja que la persona, en comunicar-se, no es posiciona, i això és susceptible de confusió. És important evitar-lo, especialment si es lideren processos comunicatius.
- L'agressiu: es caracteritza per un to dominant, amb connotacions de poder. Normalment, acostuma a generar tensió. S'hauria d'evitar en la mesura que sigui possible.

En aquest sentit, en haver-hi més desinhibició en aquests entorns, i el fet de no estar cara a cara, amb la pèrdua d'informació que suposa, és fàcil que es puguin crear malentesos. Per això és tan important triar amb cura l'ús del llenguatge en aquests entorns. Per exemple, si es rep un missatge hostil per part dels destinataris, recordem que és molt important no respondre en calent, i meditar la resposta amb calma. De fet, aquest és un dels avantatges de l'asincronia. També podria ser que s'hagi fet una interpretació errònia d'allò que ens estan comunicant o d'allò que s'ha comunicat, ja sigui per dificultats expressives de l'emissor o per errors o soroll en la recepció del missatge.

És molt important doncs mantenir una actitud cauta, i malgrat pugui resultar un missatge agressiu o negatiu, s'ha de respondre sempre en positiu i de manera assertiva.

Estratègies per a una comunicació efectiva en els entorns no presencials

En els entorns no presencials, segurament no podrem realitzar intercanvis orals ni portar a terme cap contacte visual en directe (síncronament) d'una manera tan habitual com sí que és possible fer-ho en els entorns presencials. Això vol dir que, probablement, ens haurem de comunicar en diferit (asíncronament) de manera més continuada, sense comunicació no verbal, prescindint d'alguns d'aquests recursos que facilita la presencialitat, fet que suposa una pèrdua d'informació.

Això vol dir que ens hem de fer entendre en la distància, a través d'un mitjà o canal, de manera que amb la nostra comunicació aconseguim uns determinats objectius, en funció de l'acció. Si això s'aconsegueix, voldrà dir que hem assolit una comunicació efectiva.

Per aconseguir que aquesta comunicació sigui efectiva, es requereixen competències comunicatives, que en accions a distància es resumeixen en:

- capacitat d'expressió
- capacitat d'escolta
- capacitat d'interpretació

(Chan, 2000).

Tot plegat implica conèixer les diverses possibilitats que ens brinden els diferents llenguatges (codis), a través dels quals ens podem comunicar en entorns no presencials per ser capaços de comunicar-nos de la millor manera possible, tant per expressar-nos com per escoltar i interpretar allò que ens arriba. Per això, en no estar en una comunicació presencial, la capacitat d'escolta i d'interpretació estarà subjecte als coneixements dels llenguatges que s'hi emprin.

Usos i potencialitats dels llenguatges i formats

Per una banda, tindrem la comunicació que emprarem per dinamitzar l'acció i comunicar-nos regularment amb els destinataris, i, per altra, la manera de comunicar els continguts amb el que volem que treballin, en forma de recursos o materials de suport.

En entorns virtuals es poden combinar diferents formats i llenguatges, fet que possibilita poder enriquir tot aquest procés, i poder-los utilitzar en funció de cada context, els destinataris i els objectius de l'acció.

A continuació, destaquem alguns dels aspectes més rellevants de cadascun, i algunes recomanacions d'aplicació.

El textual o l'escrit

Tot i que per comunicar-nos en entorns no presencials podem utilitzar diversos llenguatges (textual, sonor, visual, audiovisual), el textual és un dels més habituals (correus electrònics, missatgeria instantània, xats, xarxes socials, recursos, etc.), ja que, entre d'altres aspectes:

- És conegut i es fa servir habitualment, excepte en casos de persones amb mancances d'alfabetització funcional o amb diversitat funcional. En aquests casos, no seria el més adequat.
- No requereix gaire quantitat de dades.
- Es pot desar i s'hi pot accedir fàcilment.
- Ajuda al desenvolupament de les competències lectoescriptores i d'organització del discurs.
- Es pot utilitzar de manera síncrona com asíncrona, amb telèfons intel·ligents, tauletes o ordinadors, o fins i tot per carta o una comunicació similar, en el cas de no disposar de cap tecnologia digital.

Si decidim emprar el llenguatge escrit com a principal via de comunicació, caldria tenir presents els aspectes següents com a estratègies, tot i que, com veurem, molts es poden aplicar també en l'ús d'altres llenguatges, més enllà del textual. Vegem-los:

- Prudència: a l'hora de redactar els missatges escrits, es recomana tenir molta cura amb el llenguatge emprat i l'ús de les paraules, atenent sempre a la diversitat, i evitant, en la mesura que sigui possible, els malentesos, vigilant amb les bromes o els dobles sentits, ja que poden quedar descontextualitzats quan es rebi el missatge.

En aquest sentit, els usos lingüístics s'haurien d'adaptar a cada cas, en funció del context, els destinataris, el rols i la pròpia situació comunicativa, segons si el caràcter és formal o informal.

Un to neutre i directe és el més recomanable, alhora que proper i distès per pal·liar la distància.

- Estil assertiu i positiu: igual que en els entorns presencials, és important emprar una comunicació assertiva i positiva, amb un to amable i respectuós, malgrat els possibles errors que es detectin, alhora que motivadora, propera i tranquil·litzadora, que animi a la interacció i a la participació, en el cas que sigui possible.

Tanmateix, quan rebem missatges, s'haurà de parar especial atenció al tipus de comunicació emprat per part dels participants. Llavors, en el cas de trobar-nos amb estils passius o agressius, és important saber reconduir la conversa de manera adequada, prendre'ns el temps necessari per respondre, i no fer-ho mai en calent. Cal recordar que en processos comunicatius on les persones no estan cara a cara, hi pot haver més desinhibició, per la qual cosa és necessari tenir-ho en compte.

Quan es lideren processos comunicatius, es recomana sempre utilitzar un estil assertiu i positiu.

- Claredat i organització adequada del discurs: es recomana construir els missatges a consciència, de la manera més clara i entenedora possible, amb una organització del discurs coherent, evitant, en la mesura que es pugui, redactar missatges excessivament llargs, així com l'ús de frases complicades o recarregades. Hem de procurar ser el més concisos i clars possible.
- Procurar no barrejar molts temes en un mateix missatge.
- Estructurar la informació: caldria estructurar els missatges de manera que se'n faciliti la lectura, destacant amb negreta o subratllat allò que es vulgui ressaltar, o emprant llistes o enumeracions, i distribuint la informació de manera adequada en funció del que vulguem remarcar com a important. Això és més fàcil amb el correu electrònic que no pas amb les eines de missatgeria instantània, que també ho permeten, però no és tan evident. Per això, depenent de la complexitat de l'acció, pot ser més convenient utilitzar un sistema o un altre.
- Tot i que pugui resultar obvi, hem de recordar sempre saludar al començament i acomiadar-nos al final de les comunicacions. En el cas del correu electrònic, també es recomana signar els missatges.
- Cal redactar els assumptes clars i concisos en el cas del correu electrònic.
- Invertir el temps necessari en l'elaboració de missatges: és recomanable no redactar els missatges amb presses, sinó dedicar-los el temps que requereixin en funció de la informació que s'hagi de transmetre. S'ha de tenir en compte que no sabem el context ni la situació personal en la qual es trobarà el receptor quan llegeixi el missatge.

També és recomanable llegir el missatge com a mínim dues vegades abans d'enviar-los.

- En la recepció de missatges, s'hauria de ser capaç de llegir atentament i entre línies, per esbrinar si ens estan intentant comunicar alguna cosa que potser no és obvia a través del missatge escrit, ja que, moltes vegades, els destinataris no estan avesats a aquest tipus de comunicació, sobretot depenent del grau de complexitat del que es vulgui explicar i de les competències lectoescriptores del receptor.
- Es recomana tenir paciència, sobretot si tant els emissors com els destinataris no estan habituats a comunicar-se d'aquesta manera.

No us sàpiga greu haver de reiterar coses que ja s'hagin comunicat en missatges anteriors, ja que, en moltes ocasions, els destinataris no estan acostumats a aquest tipus de comunicació ni a llegir amb atenció, i també poden tenir problemes per recuperar la informació.

- A través dels missatges escrits, és bo poder-vos anar construint una veu i una imatge pròpies que us identifiquin a través de les vostres comunicacions. Això també ajuda a generar confiança amb els destinataris.
- Agilitat en les respostes: és essencial mantenir i respectar una agilitat en la capacitat de resposta. És a dir, trigar massa temps a respondre un missatge pot frustrar o molestar la persona que l'espera, o fins i tot ser motiu de passivitat o abandonament de l'acció. És recomanable respondre un termini de 24 o 48 hores com a màxim. Aquest termini hauria de quedar establert en algun lloc que puguin consultar els destinataris.
Si el temps de resposta, pel que sigui, ha de ser més llarg, es recomana avisar que s'ha rebut el missatge i que s'està estudiant la resposta. És bo que la persona que està a l'altra banda sàpiga que se l'està atenent. Això ajuda a mantenir la nostra presència en la distància.
- Si s'estima necessari, es poden reforçar els missatges amb elements gràfics com imatges o emoticones. En aquest darrer cas, cal evitar fer-ne un ús excessiu; s'ha de fer de manera controlada i justificada.
- Presència regular: tenint en compte la distància i la no presencialitat, és important mantenir una presència, i establir una regularitat i una constància a la qual els destinataris s'acostumin. S'hauria de trobar el terme mig adequat en funció de l'acció: en aquest sentit, no és recomanable enviar molts missatges en un mateix dia, ni tampoc no enviar-ne cap durant massa dies seguits. S'hauria de trobar l'equilibri que l'acció requereixi, i respectar-la.

Pel que fa a la creació de recursos de suport o materials, l'escrit sempre és un format recurrent. En aquests casos, és recomanable que si aquests recursos són principalment textuais, vagin acompanyats sempre d'informació gràfica complementària. La informació digital possibilita aquesta combinació i, a més, enriqueix l'experiència de l'usuari.

En aquests casos, el més habitual és oferir els recursos en PDF. Així se'n facilita la descàrrega, i el destinatari els pot consultar sense necessitat d'estar connectat a la xarxa un cop descarregats. Aquest aspecte s'ha de tenir en compte en el cas que vulguem afegir enllaços per ampliar la informació.

En el cas que els destinataris disposin d'un bon accés a la xarxa, es poden emprar altres mitjans, com webs (WordPress, Google Sites, etc.) que, de manera gratuïta, permeten incloure-hi tot tipus d'informació, a banda de la textual, i hi ha molta facilitat i agilitat per actualitzar-los.

En qualsevol cas, s'han de tenir sempre en compte les possibilitats de connexió dels destinataris.

El sonor

Si els destinataris amb els quals treballem tenen problemes de comprensió lectoescriptora o altres qüestions on el text pugui esdevenir una barrera, també es pot potenciar l'ús de missatges sonors (amb veu, sons o música) i també la creació de recursos o activitats.

Depenent del tipus d'acció socioeducativa, més enllà de la veu, els sons o la música també poden ser elements útils com a complement o recurs per facilitar una determinada comunicació o l'expressió de determinades emocions, que potser costen més de comunicar per escrit o oralment.

Per a l'enviament de missatges de veu, avui dia, diferents aplicacions de missatgeria instantània ho possibiliten de manera força senzilla, com Telegram o WhatsApp.

A més, una potencialitat important que cal tenir en compte és que avui dia la majoria de telèfons intel·ligents o tauletes tenen micròfon o gravadora.

Quant a la creació de recursos, també es pot treballar l'enregistrament i l'edició d'àudio per crear podcasts amb aplicacions de propietari com [Anchor](#) o [Spreaker Studio](#), o amb programes de programari lliure com [Audacity](#).

Una vegada creats i editats, els podem compartir com a arxiu final d'àudio a través del canal que vulguem. Seria recomanable fer-ho amb un format comprimit, com FLAC o Ogg (oberts) o de propietari com MP3 o MP4. Aquests darrers els poden llegir la majoria de reproductors dels mòbils.

En el cas que els destinataris no disposin de cap dispositiu electrònic ni de possibilitats per connectar-se a internet, es pot utilitzar la trucada. En aquest cas, s'emprarien les mateixes estratègies que presencialment en la locució, com l'entonació, amb l'adequació del to de veu a la situació, el volum de veu adequat, la intel·ligibilitat, vigilar els sorolls de fons, etc.

El visual

Tal com comentàvem, l'ús de recursos visuals pot reforçar els continguts de determinats missatges textuais en les comunicacions. Per exemple, les emoticones estan presents en diferents sistemes de comunicació per possibilitar el reforç en l'expressió d'emocions dels missatges amb relació a situacions o estats d'ànim.

Quant als recursos o les activitats, l'ús d'imatges com gràfics, fotografies, dibuixos, infografies, etc. a banda que també poden enriquir o il·lustrar allò que es vulgui explicar, també es poden utilitzar per expressar determinades emocions o situacions o per treballar l'autoexpressió i la identitat.

Tanmateix, si es treballa amb persones amb diversitat funcional amb nivells cognitius baixos, és convenient l'ús del llenguatge pictogràfic, a través de pictogrames.

En funció dels objectius de l'activitat, es pot animar els destinataris perquè els utilitzin, per exemple fent alguna fotografia amb el seu telèfon intel·ligent, en el cas que en tinguin, o bé creant alguna composició visual. Avui dia, hi ha moltes aplicacions que ho permeten de manera força senzilla com, per exemple, [Snapseed](#), [Pixlr](#) o [PicsArt](#) (totes de propietari). De programari lliure tenim altres solucions potser menys conegudes però igual de complertes, com [Krita](#), que també permet un ventall de possibilitats interessant per treballar il·lustracions, o [GIMP](#). Aquestes darreres només es poden treballar amb ordinador.

Per a la creació d'infografies o presentacions hi ha també diverses eines com [Canva](#), [Visme](#), [Knovio](#), PowerPoint (Microsoft) o les presentacions de Google, totes de propietari, o altres de lliures com [Impress](#) (LibreOffice).

Si es possibilita l'ús de fotografies o imatges no pròpies que estiguin a la xarxa (tant els dinamitzadors com els destinataris), és important que tinguin algun tipus de llicència [Creative Commons \(*\)](#) o siguin lliures de drets, sinó estariem vulnerant els drets d'autor.

L'audiovisual

El llenguatge audiovisual també es pot emprar de diferents maneres.

En alguns casos, els videomissatges enregistrats poden ajudar a crear més proximitat en entorns no presencials on es treballa principalment de manera asíncrona. En aquest cas, es recomana com a màxim 2' de durada per facilitar-ne la comprensió i descàrrega. Aquest és un tema important, especialment si els destinataris tenen problemes d'accés o el tenen molt limitat.

En aquest sentit, els videomissatges us poden resultar útils per facilitar la comprensió d'idees o procediments que poden ser més complexos d'entendre per escrit.

Aquest fet implica aprofitar la potencialitat gràfica i sonora del llenguatge audiovisual per ajudar-nos a l'hora de crear determinats missatges per donar indicacions o per reforçar determinats aspectes. I podem aconseguir que els missatges siguin de més fàcil i àgil recepció que els escrits, sobretot quan aquests esdevenen massa llargs.

L'ús dels videomissatges també pot resultar un recurs adient per poder transmetre empatia i comprensió, i, alhora, mirar de tranquil·litzar, motivar i animar els destinataris, captant la seva atenció i mirant d'evitar possibles frustracions en aquesta etapa d'adaptació.

També es pot utilitzar el vídeo per a altres objectius, més enllà dels videomissatges, com per a la creació de recursos o de determinades activitats. De fet, és un dels formats preferits de bona part dels usuaris a internet quant al consum de continguts, i també pel que fa a la seva creació.

Els telèfons intel·ligents, a banda de possibilitar fer fotos també permeten l'enregistrament i l'edició de vídeos.

En el cas de voler-ho utilitzar, és important que aquests no siguin gaire llargs, per facilitar-ne la descàrrega.

Si no teniu experiència en l'ús del vídeo, us facilitem alguns recursos per fer-ho: [Guia bàsica d'edició de vídeo](#).

Quant a les eines concretes per poder gravar o editar en vídeo, tenim [Kdenlive](#), [Flowblade](#) o [OBS Studio](#), de programari lliure.

En el cas que vulgueu utilitzar vídeos que no són vostres, tal com s'ha comentat en el cas de les fotografies, sempre cal referenciar-los adequadament, o bé triar que estiguin lliures de drets o amb llicències Creative Commons.

En qualsevol cas, el fet de combinar els diferents codis segons les possibilitats, el tipus d'acció i amb relació al que s'hagi de comunicar pot reforçar substancialment el procés comunicatiu, en funció de si ho requereix o no l'acció, i depenent també de les característiques i del context dels destinataris.

L'etiqueta (*): normes de comportament a la xarxa

L'etiqueta també és un altre element important per aconseguir una comunicació efectiva i també forma part de les estratègies de comunicació en entorns no presencials.

El concepte fa referència a les normes de cortesia quant a convivència i comportament en entorns virtuals, especialment en llocs com fòrums, xarxes socials, correu electrònic, missatgeria instantània, etc.

Inclou bona part dels aspectes ja esmentats en les recomanacions del llenguatge escrit, i la majoria d'aquestes també formen part de la vida social presencial, però extrapolades a entorns de comunicació digitals. Però hi ha alguns aspectes que són específics dels entorns virtuals, i cal tenir-los en compte especialment. Entre aquests destaquem els següents:

- Respectar el temps i l'amplada de banda de les persones. No tothom té accés a la mateixa quantitat de dades i, per tant, no tothom disposa del mateix temps per poder estar connectat. Per això, cal anar en compte amb els arxius molts pesats, amb l'ús excessiu de videoconferències o de recursos audiovisuals que s'hagin de descarregar, ja que acostumen a consumir moltes dades.
- Vigilar amb l'ús de les majúscules, ja que es considera com que l'emissor està cridant, i pot dificultar la lectura del missatge.
- Respectar la privacitat: quan enviem correus electrònics a molts usuaris, s'ha de recordar posar-los sempre amb còpia oculta (CCO) i no deixar a la vista els correus dels altres.

De la mateixa manera, si es creen grups de WhatsApp o similars, s'ha de vigilar també amb la visibilitat dels números de telèfon dels participants. En aquest sentit, cal informar degudament, i orientar els usuaris que no vulguin que el seu sigui visible, donant-los les indicacions pertinents.

- No posar públicament en evidència els errors. Si en percebem, cal comunicar-los de manera assertiva, en positiu i en privat, per ajudar els destinataris a millorar les seves competències comunicatives.

Depenent del grau d'alfabetització digital dels destinataris, recomanem sempre fer referència a aquest aspecte, i que els participants tinguin en compte totes aquestes qüestions, per tal d'afavorir una comunicació adequada i saludable en els entorns virtuals.

Factors que condicionen la comunicació a distància

Tal com hem comentat, quan parlem del fet comunicatiu en entorns no presencials on hi intervenen tecnologies, les possibilitats de comunicació prenen una dimensió més complexa a causa de diversos factors que la condicionen. Entre aquests cal destacar els següents:

- Factors tecnològics: fan referència a les possibilitats del mitjà, dels canals i dels formats que s'emprin per fer possible el procés comunicatiu, així com de l'ús que se'n faci depenent del tipus d'acció (educativa, formativa, mentoria, acompanyament, suport, etc.) i dels seus objectius.
- Factors psicosocials: com s'atenen en la no presencialitat les característiques, la cultura, els coneixements i el context dels destinataris.

- Factors lingüístics: depèn de la competència comunicativa dels implicats en el procés comunicatiu i del coneixement de la llengua.
- Factors emocionals: de quina manera es tenen en compte i es tracten les emocions en els processos comunicatius a través de mitjans no presencials.
- **Factors tecnològics:**

Llavors, pel que fa als primers, a banda de la sincronia i l'asincronia, hi ha també altres variables que entren en joc i que condicionen l'acte comunicatiu. Així, atenent al mitjà, les hem adaptat en la taula següent a partir de la proposta de Herring (2007):

Factors tecnològics

Variables	Possibilitats del mitjà/canal
Sincronia/asincronia	La coincidència o no en el temps (podeu consultar la taula que teniu a l'apartat corresponent a «Sincronia i asincronia»).
Transmissió	En quin grau el mitjà permet la retroalimentació: • Unidireccional: l'emissor envia informació al receptor, sense que aquest pugui respondre. És a dir, no hi ha possibilitat d'interacció. S'entén més aviat com a transmissió d'informació. Per exemple, el Canal Salut disponible a Telegram de la Generalitat de Catalunya. • Bidireccional: l'emissor envia informació al receptor i aquest pot respondre el missatge: capacitat de retroalimentació. Per exemple, qualsevol conversa en un xat, missatgeria instantània, el correu electrònic o la videoconferència. • Multidireccional: es dona entre diverses persones, on els rols d'emissor i receptor es combinen, en una retroalimentació contínua. Per exemple, un fòrum de debat o les xarxes socials.
Persistència o registre dels missatges	Poder o no recuperar els missatges, tant els enviats com els rebuts. Per exemple, una videoconferència, si no s'enregistra expressament, no es desa de manera automàtica, mentre que les converses de la missatgeria instantània o els fils de correu electrònic es desen automàticament, i es poden esborrar quan es vulgui.

Mida dels missatges	Pot tenir més o menys limitacions, en funció del canal triat i del tipus de format del missatge: per exemple, el textual i sonor és més lleuger que l'audiovisual, que pesa més. El pes dels arxius està força limitat en determinades aplicacions (p. ex., a través del correu electrònic no es poden adjuntar arxius que pesin més de 25 MB).
Formats o codis de comunicació (llenguatges) que permet el canal	• Textual. • Sonor. • Visual. • Audiovisual. • Multimèdia amb les combinacions que es permetin entre ells.
Anonimat	Es permet o no que la persona estigui en la comunicació com a anònima.
Privacitat	• Només públic. • Públic i privat. • Només privat. Aquesta qüestió ha anat evolucionant amb el temps i, avui dia, bona part de les aplicacions permeten fer-hi ajustaments.
Citació	Possibilitat de poder citar o no missatges textualment.
Notificacions	Poder o no fer al·lusions a usuaris en concret, especialment en converses on hi participen diverses persones. Per exemple, les aplicacions de missatgeria instantània ho permeten. També les eines de treball col·laboratiu com Google Drive, mentre que el correu electrònic encara no.
Filtres	Capacitat del mitjà per poder filtrar informació o usuaris no desitjats.
Ordre i format dels missatges	Si es permet organitzar els missatges per temàtiques o bé cronològicament, o bé si es permet afegir títols als missatges en funció del tema i altres aspectes amb relació a l'estructura.

Font: Herring, S. (2007). *A Faceted Classification Scheme for Computer-Mediated Discourse*.

És cabdal també tenir en compte aquests condicionants tècnics a l'hora de triar o combinar els mitjans, les eines i els canals en el moment de fer el disseny de qualsevol adaptació, ja que, en bona part, determinen el que es podrà fer i el que no, les metodologies que poden possibilitar i els requeriments o els coneixements dels destinataris en funció dels objectius que es pretenen aconseguir amb l'acció.

Orientacions generals quant al context amb la integració de factors psicosocials, lingüístics i emocionals

Coneixent doncs les possibilitats del mitjà i els canals emprats així com els llenguatges, caldrà integrar també els altres factors esmentats que intervenen en qualsevol procés comunicatiu. Això va íntimament relacionat amb l'anàlisi dels destinataris amb els quals es treballi, en el sentit de poder integrar correctament aquests factors que poden condicionar la comunicació, com el nivell educatiu, l'edat, la cultura, l'ús i el coneixement de la llengua, l'ús i el coneixement de les TIC, etc., al context de cada persona.

A continuació, es donen algunes recomanacions generals al respecte:

- Conèixer amb antelació els coneixements previs TIC i de competències digitals:

És cabdal saber els coneixements previs que puguin tenir respecte al mitjà i les tecnologies que s'emprin, tant els dinamitzadors, tutors, voluntaris o treballadors de l'entitat, com els destinataris de l'acció. Per saber-ho, es pot facilitar un test senzill d'autodiagnosi per esbrinar què saben, quines són les possibilitats de connexió i quins dispositius i eines fan servir normalment (en el cas que en tinguin). Això pot ser de gran ajut a l'hora de replantejar una experiència que resulti el màxim de confortable per les parts implicades en l'acció, i facilitar així la comunicació.

Per exemple, és fàcil trobar persones que no hagin tingut mai contacte amb un ordinador, però, en canvi, utilitzin de manera habitual el mòbil amb les dades molt limitades, potser només serveis de missatgeria instantània com WhatsApp, i sense gairebé experiència amb el correu electrònic. Es pot utilitzar aquesta informació en el redisseny de l'acció i extreure les potencialitats i limitacions de l'eina, en funció del tipus d'acció i els seus objectius. Per exemple, què em permet l'eina respecte als objectius de l'acció? Quines limitacions té? Si les persones amb les que treballem ja estan habituades a uns usos i a unes eines (és a dir, entenen el seu funcionament bàsic), és molt millor aprofitar-ho que no pas intentar que utilitzin eines noves, depenent d'aquests coneixements, tot i que ens puguin anar millor. Llavors, en funció dels nivells, si es vol i es veu viable, amb una bona preparació per part dels dinamitzadors, també es poden treballar transversalment competències digitals i comunicatives, i animar els destinataris a començar a utilitzar altres

serveis als quals potser no estan acostumats, sempre que es faci un acompanyament i una orientació acurats per no angoixar-los, i es faciliti tota la informació necessària.

Amb relació a això, depenent dels països d'origen i del nivell educatiu de les parts implicades en l'acció, hi ha un altre factor relacionat, i és el desconeixement de l'anglès. Quan es treballa amb tecnologies i internet això pot causar una certa angoixa o desmotivació entre les persones que fan un ús molt limitat de la tecnologia, ja que molta terminologia i moltes aplicacions estan en aquest idioma, i els pot causar desorientació no saber què vol dir un terme que han sentit o llegit. És important tenir-ho en compte i facilitar, si existeix, la paraula amb el nostre idioma. En el cas que no existeixi, cal facilitar almenys el significat. Depenent del grau de coneixements TIC, també pot anar bé facilitar un vocabulari de terminologia digital, a tall de petita guia o glossari, amb els noms dels principals conceptes relacionats amb la tecnologia digital, ja que, en moltes ocasions, els sonen els mots o les sigles, però no tenen clars els conceptes. Per exemple: *maquinari, programari, settings, boots, bluetooth, GPS, cloud, USB, NFC, contrasenya, sign in, sign out, log in, log out, net, wifi, hacker, big data, blockchain*, etc. Això els pot ajudar a anar interpretant, entenent i organitzant els conceptes amb els quals s'aniran relacionant.

- Diversitat cultural

A l'hora de treballar un procés comunicatiu on hi intervenen tecnologies, tal com es fa presencialment, és important parar atenció a aquest aspecte quan treballem amb persones provinents de diferents cultures. En aquest sentit, recomanem tenir en compte el codi gràfic de les interfícies: coses que potser ens poden resultar òbvies, poden ser difícils d'entendre per a una persona d'una altra cultura amb poca relació amb la tecnologia. Per exemple, bona part de la tecnologia que coneixem està dissenyada des d'un punt de vista anglosaxó i unificat: per exemple, llegir d'esquerra a dreta per a nosaltres és natural, però no ho és per a una persona de cultura semítica. Igualment pot passar amb símbols, codis de colors que potser ens resulten obvis, però que poden esdevenir incomprensibles per a una altra cultura, o encara pitjor, pot ser que signifiquin alguna cosa totalment diferent.

- Diversitat funcional

Molts serveis i programaris que s'utilitzen habitualment no preveuen l'adaptabilitat ni la usabilitat de les persones amb diversitat funcional, sigui quina sigui. Per això, i en funció dels casos, cal analitzar les eines, els serveis, els recursos, etc. que s'empraran per tal d'analitzar si compleixen els criteris d'adaptabilitat. Us recomanem la lectura d'aquest recurs, on s'expliciten moltes d'aquestes problemàtiques i solucions per facilitar aquest accés: Usable Accessible. Introducción a la accesibilidad digital (Olga Carreras, 2020).

En aquest sentit, també us recomanem que conegueu la iniciativa [WAI](#), on s'expliquen aquests criteris i es faciliten eines per poder-los analitzar. Per tal de poder aplicar aquesta normativa d'una manera senzilla, us fem aquest recurs, per si us pot ser d'utilitat: Accesibilidad Web. WCAG 2.1 de forma sencilla (Revilla Muñoz, Olga; Carreras Montoto, 2018).

Per altra banda, també hi ha entitats com [BJ Adaptaciones](#) que es dediquen a assessorar i facilitar recursos en aquest sentit, o m4Social, que des de la seva línia d'acció, Factory, participen en iniciatives de cocreació entre les entitats i els professionals TIC per possibilitar el desenvolupament de solucions tecnològiques que puguin donar resposta a aquestes qüestions.

També us recomanem consultar l'apartat d'aquest Toolkit «Com escollir una eina» per ampliar aquest apartat, i l'apartat de «Bones pràctiques», en concret la tasca d'adaptació que ha realitzat la Fundació ASPACE que treballa en l'àmbit de la paràlisi cerebral.

Recomanacions finals per a la dinamització

En apartats anteriors s'han facilitat alguns conceptes i algunes estratègies per aconseguir desenvolupar una comunicació efectiva en qualsevol tipus d'acció socioeducativa, tenint en compte els principals elements i factors que hi entren en joc, i que s'haurien d'integrar tant en el redisseny de l'acció com en la seva posada en pràctica.

A continuació, a manera de resum de tot el que s'ha exposat en aquest apartat, es presenten les recomanacions principals per desenvolupar una dinamització adequada en entorns no presencials atenent al procés de comunicació

- Cal que les parts implicades en el procés (tant els dinamitzadors com els participants o destinataris) comparteixin i coneguin unes pautes o normes de funcionament que estiguin recollides en algun lloc (pot ser un document, una infografia, un vídeo, etc.), on estiguin clars els procediments de comunicació que cal seguir, i on tothom tingui clar com s'ha de comunicar i a través de quins canals.
- Sigueu àgils en les respostes. Això no vol dir respondre de manera precipitada, però és important establir un temps límit que coneguin tant l'emissor com el receptor. Això hauria d'estar recollit en el procediment.
- Mantingueu una presència regular i constant, però sense dominar, en funció del que requereixi l'acció, malgrat que us trobeu en entorns no presencials. No fer-ho és un risc per l'abandonament de l'acció o bé per un seguiment inadequat o irregular per part dels destinataris.
- Empreneu sempre un estil de comunicació assertiu i positiu.
- Mireu de tenir cura de l'afectivitat i l'empatia en els continguts dels missatges, ja que poden influir en la motivació i en l'establiment de vincles amb els destinataris, especialment quan s'ha de treballar a distància.
- Apliqueu tots els recursos possibles que us permeti la vostra competència comunicativa, tant en l'emissió com en la recepció de missatges, és a dir, des del punt de vista expressiu, d'escolta i d'interpretació, atenent a l'especificitat del canal o mitjà i del codi.
- Aneu molt en compte amb el que comuniqueu, amb un ús adequat del llenguatge i feu-vos entendre, sigui quin sigui el codi.
- Tingueu en compte els factors psicosocials i emocionals en les vostres comunicacions amb els destinataris, i empreneu els llenguatges i els codis més adequats per facilitar el seguiment, l'acompanyament i l'orientació.
- Heu de ser molt pacients i tenir molt present que segurament hi haurà errors, especialment si tant els emissors com els destinataris no estan habituats a

comunicar-se d'aquesta manera, sobretot en el cas que tinguin poques competències TIC o comunicatives. En aquest sentit, és cabdal orientar-los, acompanyar-los i facilitar-los la tasca per evitar que això esdevingui una barrera, i plantejar-ho com una oportunitat per aprendre i contribuir al desenvolupament integral de la persona.

- Tota la informació que es generi i les interaccions poden quedar recollides a través d'aquestes comunicacions, el que no passa en els entorns presencials. Us recomanem que això ho aprofiteu en benefici de l'acció.

Eines: usabilitat i seguretat



Tipus

Guies

Categories

Metodologies

Tecnologies

Què hem de tenir en compte a l'hora d'escollir una eina?

En aquesta guia us proporcionarem unes pautes per avaluar les eines disponibles segons les vostres necessitats i les característiques del vostre públic. No es tracta d'una recepta màgica o d'un mètode que es pot aplicar en qualsevol context d'acció de la mateixa manera sinó que és un conjunt d'aspectes que s'haurien de tenir en compte per seleccionar una eina adequada a les nostres necessitats, segura i que garanteixi una experiència satisfactòria als usuaris.

Què necessitem i per què la volem utilitzar?

A l'hora d'escollir una eina digital per virtualitzar la primera cosa a tenir en compte és l'objectiu principal de l'ús d'aquesta eina. Per què la necessitem? Per desenvolupar quines tasques? Podria ser, per exemple, per gestionar tota la informació de la meua entitat o per poder comunicar-me amb els membres de la meua entitat de manera àgil o per treballar a distància amb els beneficiaris fent mentories, seguiment, acompanyament escolar, etc.

Quines funcionalitats busquem?

Un cop que els objectius estiguin definits, es passen a definir les funcionalitats que busquem en l'eina, o sigui què hauria de poder fer aquesta eina, per exemple, enviar missatges a grups, permetre la recollida de dades en camps separats, poder gestionar missatges amb diferents mitjà (text, àudio, vídeo), estar disponible fora de línia, etc. Es recomana fer una llista de control de totes aquestes funcionalitats i relacionar-les amb els objectius que hem identificat.

Tipologia dels dispositius i connectivitat

A l'hora de definir les funcionalitats de l'eina, és molt important també tenir en compte la **tipologia de dispositius** que faran servir els beneficiaris i els membres de l'entitat; he de saber amb quins dispositius utilitzaran preferiblement l'eina. Pot passar que potser identifiquem una eina adequada per a les taques que hem de desenvolupar pensant en un tipus de dispositiu, per exemple, un ordinador, i després resulta que la majoria dels beneficiaris només utilitzarien el telèfon mòbil per fer servir l'eina. De la mateixa manera, podríem seleccionar una eina que requereix una connexió contínua a internet per funcionar i resulta que els beneficiaris tenen un accés limitat a la xarxa o disposen d'una quantitat molt limitada de dades.

Per a quin nivell d'alfabetització digital?

Una altra informació important que hauríem de poder recollir és el nivell d'alfabetització digital de les persones que faran servir l'eina. Una manera senzilla i bàsica de saber-ho és preguntar quines eines digitals utilitzen en el seu dia a dia per gestionar tasques professionals o personals, si utilitzen xarxes socials o eines de missatgeria, si estan acostumades a fer compres per internet i amb quins dispositius, si amb el mòbil, la tauleta o amb un ordinador. Aquesta informació ens permetrà deduir quin és el nivell d'expertesa de la persona i quines funcionalitats i mecanismes de navegació és capaç de gestionar. De fet, les aplicacions de les xarxes

socials utilitzen mecanismes o estàndards de navegació que són comuns a altres eines. Saber si el beneficiari pot utilitzar aquests mecanismes ens donarà pistes sobre l'eina que hem de seleccionar.

Per a quin context d'ús?

Conjuntament a la informació sobre el nivell d'alfabetització digital de l'usuari, hauríem també d'informar-nos sobre les circumstàncies en les quals farà ús de l'eina, el seu context d'ús, si l'utilitzarà en un espai comú amb un cert acompanyament, si ho farà de forma individual, o si, per exemple, l'utilitzarà en els moments de desplaçament al transport públic. Totes aquestes informacions, conjuntament amb la definició dels objectius i de les funcionalitats, ens guiaran en l'elecció de l'eina adequada.

Avaluem la usabilitat

Un cop que tinguem identificada una eina adequada per al nostre públic i que respongui a les necessitats que hem definit, hauríem de poder avaluar d'alguna manera si genera una experiència satisfactòria en l'usuari i si respon als nivells d'usabilitat (*) i accessibilitat (*) requerits.

L'avaluació de la usabilitat d'una eina digital que sigui una pàgina web, un programari o una aplicació de mòbil és una tasca que normalment desenvolupen professionals experts amb una sèrie de mètodes, tècniques i principis. Aquests mètodes es divideixen bàsicament en dues categories: els que involucren els usuaris i els que no els involucren i es basen només en l'aplicació del coneixement expert.

No sempre és possible accedir a un expert d'avaluació i sobretot en cas d'emergència. En aquesta guia us proposem dues formes senzilles de testar la usabilitat d'una eina. Està clar que no es tracta d'una solució exhaustiva i si podem accedir a una avaluació experta, millor, però ens ajudarà a entendre més el comportament dels usuaris i les dificultats que puguin trobar a l'hora de fer servir l'eina que hem seleccionat.

Test de guerrilla amb usuaris

Preparació

Definició de les tasques

A partir dels objectius que hem definit al principi i de les funcionalitats que busquem en l'eina definim una sèrie de tasques ràpides i fàcils de fer com podrien ser: iniciar l'aplicació, tancar l'aplicació, compartir un arxiu en un grup, enviar un missatge privat, ajuntar un arxiu, etc.

El nombre de tasques necessàries depèn del tipus i de la complexitat d'ús de l'eina, però sempre és aconsellable seleccionar aquelles funcionalitats que són essencials i aquelles que es faran servir amb més freqüència, perquè el test no resulti molt carregat per a la persona que el realitzarà. Cinc tasques acostumen a ser un número adequat; farem una llista de les tasques que hem escollit, amb una descripció clara i

concisa de l'acció que l'usuari ha de realitzar durant el test. A partir d'aquesta llista, construïrem un guió per a l'usuari on s'explica clarament què ha de fer, com per exemple:

- inicia l'eina
- registra't a la plataforma
- envia un missatge
- adjunta un arxiu al missatge
- tanca l'eina

Instrument per recollir les respostes

Elaborar una llista de control dels criteris segon els quals cada tasca sigui un èxit o no. Una forma simplificada de fer-ho és plantejar una puntuació de l'1 al 10 sobre la dificultat de realització de la tasca i preguntar-li directament a la persona que està fent el test; la llista de control hauria d'incloure també una part on es recullen els aspectes que li han agradat més o menys de les tasques realitzades.

La taula que trobareu a continuació és un exemple molt simplificat d'un instrument per recollir les respostes dels usuaris. És aconsellable adaptar-la a les necessitats detectades, als objectius establerts i a la tipologia de les persones amb les quals farem el test.

Tasca	Dificultat (1 = fàcil; 10 = molt difícil)	Comentaris
Inicia l'eina		Què t'ha agradat d'aquesta tasca? Què no t'ha agradat?
Registra't a la plataforma		Què t'ha agradat d'aquesta tasca? Què no t'ha agradat?
Tanca l'eina		Què t'ha agradat d'aquesta tasca? Què no t'ha agradat?

Selecció de participants

Seleccionarem aleshores unes sis, set persones perquè facin el test. L'elecció dels usuaris hauria de tenir en compte els perfils que faran servir l'eina escollida. Òbviament, si es tracta d'una eina que faran servir els treballadors de l'entitat, es provarà amb algun treballador, si es tracta d'una eina que es farà servir per part dels beneficiaris, tractarem d'identificar sis o set persones que presentin les característiques més representatives del públic amb el qual treballarem.

Recursos

Necessitarem un lloc tranquil, on es pugui realitzar el test sense distraccions o interrupcions. Necessitarem l'eina i el dispositiu per realitzar la prova, un ordinador, un mòbil o una tauleta segon la tipologia de l'eina que s'hagi de testar.

Una persona que faci de moderador del test, l'usuari i, si pot ser, una altra persona que pugui actuar d'observador. No és aconsellable que hi hagi massa gent a l'hora de proporcionar el test, perquè podria resultar una mica intimidatori i posar nerviosa la persona que està realitzant el test.

Podem gravar en vídeo la sessió o com a alternativa prendre notes.

Realització del test de guerrilla

Convocarem les persones presencialment o virtualment, i procedirem a la realització del test. Dedicarem un *slot* de temps per a cadascuna.

Abans de començar el test, ens assegurarem que el dispositiu que farem servir estigui en marxa i en perfecte funcionament.

Explicarem a l'usuari quina serà la dinàmica de la prova, què ha de fer exactament i aprofitarem per donar-li el guió amb la llista de tasques.

Aclarem els objectius pels quals es realitza la prova i els avisarem que no els proporcionarem ajuda durant el test.

Tractarem l'usuari amb amabilitat, perquè se senti relaxat i còmode, i deixarem clar que no l'estem avaluant a ell, sinó que estem avaluant l'eina.

És aconsellable no proporcionar informació sobre l'eina, la interfície o el sistema de navegació. L'idea és que l'usuari identifiqui de forma autònoma com ha de realitzar la tasca proposada.

Durant la realització del test, tindrem a mà l'instrument per recollir les respostes i, si volem, algun suport per prendre notes. Deixarem que l'usuari realitzi les tasques i anirem recollint les respostes. Millor fer-ho després de cada tasca perquè el record de l'experiència sigui més vívid.

Un cop recollides les respostes, agrairem a la persona el temps i la disponibilitat, i li recordarem que està donant un servei molt útil per a moltes altres persones.

En el cas que no sigui possible involucrar els beneficiaris o els voluntaris en l'avaluació de l'eina, podem utilitzar mètodes d'avaluació sense usuaris. N'existeixen molts, un d'ells és el mètode denominat passeig cognitiu (*cognitive walkthrough*), on un grup d'avaluadors porta a terme les tasques assumint el rol de l'usuari.

Avaluació amb passeig cognitiu

Per realitzar una avaluació amb aquest mètode, abans de començar és necessari:

- Definir els perfils d'usuari i també el context d'ús del producte.
- Determinar les tasques que aquests usuaris duran a terme; poden ser les mateixes que hem definit per al test de guerrilla
- Seleccionar un avaluador o, idealment, un grup d'aquests. Poden ser treballadors de l'entitat, voluntaris o familiars.

A l'hora de realitzar l'avaluació, se segueixen els passos que realitzaria l'usuari i es prenen notes en relació amb les dificultats, els elements que no s'entenen, les possibles confusions, etc.

Un cop realitzades totes les proves, es reuneixen els resultats dels diferents avaluadors o de les diferents avaluacions i s'elabora un document de síntesi o de conclusions.

En aquest mètode un factor clau és identificar els atributs més destacables que caracteritzen l'usuari que volem substituir. S'haurien de poder trobar fàcilment entre dos i sis d'aquests atributs per començar a treballar.

Un passeig cognitiu implica posar-se a la pell de l'usuari, per això és molt important tenir en compte també els biaixos de la persona que farà l'avaluació, perquè, a vegades, posar-se a la pell d'algú altre no és tan fàcil.

Per profunditzar

[Guia de test amb usuaris](#)

[Recorregut cognitiu](#)

Accessibilitat

Si la vostra entitat treballa amb col·lectius que tenen necessitats especials a l'hora d'interactuar amb una interfície o eina digital, en l'elecció també haureu de tenir en compte especialment els criteris d'accessibilitat de l'eina, o sigui, el conjunt de característiques que ha d'incorporar una eina digital perquè el nombre més gran de persones possible pugui accedir-hi i usar-lo.

En funció del públic de l'entitat, haureu de prioritzar uns criteris o altres, perquè no és el mateix si treballeu amb persones amb discapacitat cognitiva, amb visió reduïda o amb sordesa. L'avaluació de l'accessibilitat de webs i eines digitals és un procés complex que normalment el duen a terme professionals. Per esbrinar si un producte digital és accessible, hi ha també recursos amb diferents característiques i funcionalitats:

- **repositoris** de requeriments i adequació a estandards com el [WCAG 2.1](#), que recull les recomanacions i els criteris perquè un lloc web sigui accessible;
- **simuladors** de condicionants físics, que permeten simular com un usuari, amb una certa condició física o cognitiva, interactuaria amb una eina;
- **validadors** d'accessibilitats: programari que permet esbrinar si un producte digital és accessible.

En el blog [usableyaccessible](#), de l'experta Olga Carreras, trobareu una llista juntament amb altres recursos per determinar el nivell d'accessibilitat d'una eina.

En el cas que la vostra entitat necessiti avaluar o fer una adaptació d'eines en aquest sentit, us recomanem que us dirigiu a professionals o a entitats que treballen en aquest àmbit.

Fundación Prevent
BJ Adaptaciones

Seguretat

A l'hora d'escollir una eina, a part dels criteris d'usabilitat, accessibilitat i adequació als usuaris amb els quals treballem, en tractar-se d'eines digitals que fan ús de la xarxa, també haurem de tenir en compte criteris de seguretat informàtica i tractament de dades. És un punt clau per proporcionar entorns segurs per als beneficiaris de l'entitat.

Aspectes generals per tenir en compte

Connexions segures

Normalment, les eines de comunicació que es fan servir per posar en contacte l'entitat amb els beneficiaris, com pot ser una eina per a videotrucades, una app de missatgeria, tenen una part de client i una part de servidor. Hi haurà els usuaris finals (clients) i l'entitat (part servidora). Hem de mirar que la connexió que es realitza entre els usuaris finals i l'entitat es faci sempre amb una connexió de forma segura. Podem esbrinar aquest aspecte simplement mirant si a la barra del navegador surt la icona d'un cadenat i que l'adreça de la pàgina comenci per <https://> com a la imatge que trobareu a continuació.

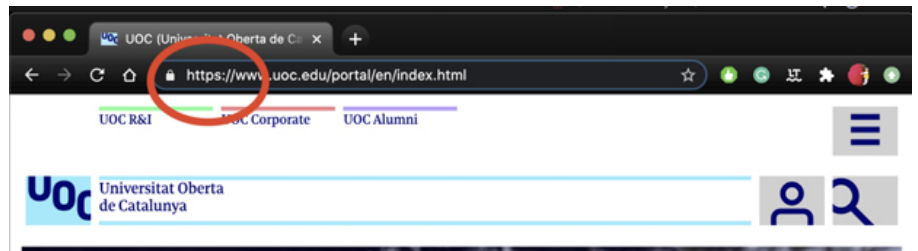


Figura 3

Permisos

Si es tracta d'aplicacions per a telèfons mòbils o tauletes és recomanable mirar, en el moment de la instal·lació, quins permisos demanen als usuaris, per exemple, el permís d'accedir als arxius desats, a les fotos, poder utilitzar el micròfon, accedir al directori de persones o a la ubicació del dispositiu. S'ha de veure si aquests permisos són coherents amb les funcionalitats de l'eina; si l'aplicació demana, per exemple, accés al micròfon i les seves funcionalitats no preveuen cap gravació de so, s'ha de tenir en compte per valorar si és un comportament correcte o no. En la mateixa línia, també hem de vigilar que l'eina no demani accés als nostres contactes o arxius si cap de les seves funcionalitats requereix l'ús d'aquest elements.

Tractament de dades

A l'hora d'instal·lar-nos una aplicació, accedir a un servei o una plataforma digital és fonamental que llegim el document de termes i condicions en detall per esbrinar quin és el tractament que es farà de les dades i si és coherent amb el funcionament de l'eina. Les dades que podem proporcionar són privades i l'empresa que proporciona el servei no pot fer res amb elles, tret que hi hagi un consentiment explícit de l'usuari. Sempre hauríem de vigilar que el document de termes i

condicions no contempli un ús diferent de les nostres dades abans de signar-lo. També és important que recordem que fer clic al botó «acceptar» del document de termes i condicions és equivalent a una signatura.

Contrasenyes i autenticació

Gairebé totes les plataformes, webs o aplicacions ens demanen que ens creem un perfil d'usuari que, generalment, consta d'un ID, nom d'usuari, i una contrasenya. Per saber-ne més sobre la seguretat d'una eina pot ser interessant analitzar com es fa aquest procés d'autenticació dels usuaris, quina longitud de contrasenya es demana, els llocs on romanen les contrasenyes generades i el format. Aquestes informacions haurien d'estar disponibles al lloc de descàrrega de l'aplicació. Si aquesta informació no estigués disponible, es pot fer una prova per esbrinar la dificultat que hi ha per renovar la contrasenya. En una eina segura el procés de regeneració d'una contrasenya hauria de ser prou complicat i hauria de requerir diversos passos per ser aprovada. L'objectiu d'aquesta dificultat és limitar la possibilitat que algú utilitzi la nostra identitat per generar una contrasenya nova i pugui tenir accés a les nostres dades. Un procés d'autenticació amb diversos passos, o que s'hagi d'autoritzar amb un dispositiu diferent, són indicadors d'una seguretat de l'eina més gran. També ho són els requeriments de longitud de la contrasenya i l'ús de caràcters especials.

Descàrrega i instal·lació d'aplicacions

A l'hora de descarregar una aplicació per instal·lar-la al nostre ordinador, al mòbil o a la tauleta sempre l'hauríem de baixar des del web oficial de l'aplicació o d'alguna plataforma certificada com Google Play o Apple Store. Hauríem d'evitar sempre descarregar aplicacions des de pàgines de tercers. Una situació prou típica en la qual ens podem trobar, per exemple, és que naveguem per pàgines que presenten eines, estem interessats en una d'elles i la baixem directament des d'aquella pàgina sense anar al web oficial de l'aplicació. Aquesta acció, que sembla innòcua, pot ser un comportament perillós, perquè l'arxiu podria no ser el del programa sinó el d'una altra aplicació que podria danyar el nostre dispositiu o exposar-nos a una pèrdua de dades o de privacitat. En el cas que la descàrrega des de la pàgina oficial no fos possible, hauríem d'analitzar una mica les alternatives que trobem i esbrinar que el codi MAC, un codi alfanumèric associat a l'arxiu, sigui el mateix del de la pàgina oficial de descàrrega de l'eina.

De totes maneres, abans d'instal·lar qualsevol aplicació baixada d'internet, hem de verificar que l'antivirus estigui correctament instal·lat i activat.

El Llindar



Tipus

Bones pràctiques

Fitxes

Més enllà de la connectivitat, el vincle

Síntesi de l'entrevista amb Begonya Gasch (directora general) i Cristina Gómez (directora de formació) de la Fundació El Llindar, Escola de Segona Oportunitat de Cornellà de Llobregat.

El Llindar és una Escola de Segona Oportunitat que impulsa actuacions educatives i professionalitzadores, d'educació activa i inclusiva, per a nois i noies d'entre 12 i 25 anys. Són joves que, per la seva situació personal, familiar o de fracàs escolar, es troben exclosos del sistema educatiu i social.

La seva acció es basa en l'ampliació dels recorreguts formatius i la seva personalització, alternant la formació i el treball de qualitat i qualificat, integrada per l'orientació i l'acompanyament en la transició dels joves a la vida adulta, busca el retorn al sistema educatiu reglat i la millora de l'ocupabilitat per accedir amb unes condicions millors al mercat laboral.

Durant tot el temps de l'emergència sanitària, s'ha mantingut el seguiment amb els adolescents per no interrompre'n el procés educatiu. Acompanyar i sostenir cada adolescent en aquesta situació d'incertesa i d'angoixa és important, amb la reinvençió de noves fórmules per estar a prop tot i ser lluny.

Al final, l'objectiu no és un altre que mantenir el vincle amb els joves, i que puguin avançar en el seu pla de treball individual.

Hem col·laborat per transmetre que **El Llindar** és una escola que segueix **viva**, i que **seguim** treballant per estar presents, acompanyant amb confort i estima cadascun dels nostres alumnes, donant suport i força per resistir amb coratge aquest moment difícil i estrany.

Acompanyament de joves

L'educador de referència de cada adolescent contacta diàriament amb els adolescents, ja sigui a través de mitjans de missatgeria instantània (WhatsApp) com amb trucades telefòniques. **L'objectiu és mantenir i cuidar el vincle.** No podem oblidar que parlem d'adolescents amb una fragilitat emocional, personal i familiar gran. Els haurem d'acompanyar per tal que puguin sostenir aquests dies amb tot el que vagi sorgint.

Així mateix, també hem implementat espais grupals des de diferents vies, per tenir contacte i espai per poder generar dinàmiques que afavoreixin no perdre el contacte com a grup i el sentiment de pertinença. En aquest cas, es depèn molt dels mitjans de cada grup de joves. No tothom té un bon accés a internet i, per tant, la connexió a través de plataformes com Skype o Hangouts no sempre és possible.

També hem intentat mantenir, més enllà de l'espai educatiu, un lloc d'acompanyament més lúdic i, entre d'altres, hem implementat la plataforma educativa Jitsi Meet, que fem servir d'espai de **pati-esbarjo**.

Estem treballant amb les famílies, intentant donar continuïtat al treball coordinat amb els seus fills tant en l'àmbit educatiu com de suport als que estan patint les conseqüències laborals degudes a l'emergència sanitària.

Pla formatiu

L'equip docent ha adaptat o està elaborant **materials formatius**, per tal que els adolescents puguin seguir els continguts de la seva formació. Aquesta proposta s'aplica a tots els tallers que s'imparteixen a l'escola, les competències transversals i bàsiques. Els continguts són els previstos per aquests dies, tant de competències bàsiques i transversals, com tecnicoprofessionals (en la mesura que es pugui).

Els continguts es treballen a través de diferents formats: fitxes d'exercicis, formularis en línia, vídeos, etc. Tots van acompanyats d'explicacions i els alumnes tenen contacte directe amb el docent. També es fan servir altres eines digitals com Google Classroom en línia, fer videotrucades, gravacions de vídeo, etc.

Tenint en compte la manca de connectivitat i de mitjans de molts dels nostres alumnes, hem adaptat temaris perquè tothom pugui tenir la possibilitat de mantenir-se connectat amb l'aprenentatge, individualitzant al màxim els aprenentatges i respectant ritmes, nivells i situacions personals en les quals es troben. Durant la Setmana Santa també s'ha mantingut el contacte per acompanyar-los i oferir-los **reptes lúdics** per ajudar a sostenir els dies tan complexos per a tots.

Cada setmana, l'equip docent fa arribar telemàticament la feina que s'ha de fer, amb les pautes que cal seguir i una temporalitat per lliurar-la. Per al lliurament, s'han habilitat diferents canals, principalment el correu electrònic i la missatgeria instantània (WhatsApp). Les eines digitals que s'estan estudiant també poden servir per establir canals de comunicació alternatius. L'objectiu final és que tots tinguin l'opció de rebre i lliurar la feina pel canal que puguin.

D'altra banda, l'equip docent registra el seguiment de l'evolució de cada jove a través d'un arxiu compartit, disponible a l'aplicació Drive de Google, que servirà per poder continuar el procés educatiu dels alumnes.

La segona avaluació es va poder fer sense problema, ja que ja estaven fetes les juntes abans de començar el confinament. **El nostre objectiu no és avançar temari sinó mantenir el contacte amb els nostres alumnes acompanyant i treballant la transició d'etapa per als que finalitzen.**

Espai de treball d'equip

En la línia de treball d'equip que realitzem a El Llindar de manera ordinària, hem cregut necessari mantenir aquests espais, reinventar la manera de fer-los i construir nous enfocaments.

Creiem que és un dels pilars d'El Llindar que orienta en un moment de provisionalitat, d'incertesa i que treballa sobre **com mantenir el llaç (el vincle amb els alumnes) mantenint la insistència sense derivar en exigència.**

Hem generat tres espais que han estat el nexa de treball entre els diferents equips, fent servir eines com la videoconferència per poder estar presents:

- **Espai de treball de coordinació:** en el que hem treballat, de manera intensiva, dos aspectes fonamentals importants per treballar amb els nostres equips:
 - Regulació del temps: acostament des de la **calma**, aproximació diferent a la dimensió del temps, fugint de la urgència i de la pressa.

- La transmissió: acceptar les diferents vivències i percepcions dels altres. Que no sigui un obstacle per continuar treballant, tenint en compte que sempre hi ha coses que es perden quan no hi ha la presència i que hi ha un punt de soledat que hem de poder sostenir.
- **Seguim:** espai en el qual hem continuat traçant l'orientació del treball amb els nostres alumnes i que hem treballat des de dues vessants:
 - El seguiment i l'acompanyament individual dels alumnes: hem pogut parlar dels casos dels diferents alumnes de l'Aula Taller i de les situacions que ens preocupen, per poder generar estratègies de treball i poder **seguir**, tenint en compte la dimensió del temps i treballant en la línia *d'empènyer-insistent sense exigir*, i mantenint la vinculació amb cadascú de manera artesanal.
 - El seguiment educatiu: analitzar les activitats que s'estan realitzant i enviant-les als alumnes, buscant millores i la individualització per a cada alumne, adaptant-nos a les noves situacions i aprofitar aquest nou temps com una oportunitat per innovar i reinventar-nos.

Aquest espai l'hem organitzat dos cops a la setmana amb una durada d'una hora i mitja.

- **Triangulacions:** hem ofert un espai individual per als professionals, a demanda, amb l'objectiu de poder parlar de les dificultats i dels interrogants que ha generat la nova situació a la qual ens enfrontem, sota la mirada educativa i de la salut emocional. També s'ha pogut treballar la complicitat educativa en la pràctica docent, a demanda dels professionals.

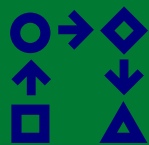
Hem pogut oferir dos espais setmanals d'una hora cadascun.

També hem acabat el trimestre, amb dos **espais d'anàlisi, reflexió i introspecció**, acompanyats per dos professionals a través de la mirada de la salut emocional, que s'han concretat en els espais següents:

- **Tancament amb l'equip de coordinació:** on hem pogut parlar de com hem viscut aquest temps i com afrontem el futur més pròxim, reflexionant sobre la funció de la coordinació, com a motor alternatiu de l'equip educatiu i per continuar treballant la transmissió.
- **Construcció de casos:** es planteja un espai de final de trimestre per valorar els efectes dels casos que s'han construït al llarg del trimestre i als quals vam treure conclusions que ens ajuden a continuar caminant i construint:
 - Ens permet tenir una mirada conjunta i poder treballar estratègies conjuntes.
 - La CC ens ajuda a canviar la nostra posició com a professionals davant del cas, i construir una lògica conjunta.
 - Ens permet obrir camins.

Per profunditzar en aquesta experiència, us podeu descarregar [Més enllà de la connectivitat, el vincle](#), elaborat per la Fundació El Llidar.

El pla de transformació



Categories

Disseny

Gestió del canvi

Transformació digital

Tipus

Guies

Introducció

Les entitats del tercer sector ja treballem en el disseny de projectes i activitats de manera habitual. Per tant, no repetirem en aquest apartat procediments que de ben segur ja coneixeu, domineu i apliqueu en la vostra pràctica diària.

A continuació, doncs, només hem intentat aportar algunes pautes pel que fa al redisseny aplicat a la situació d'adaptació de la vostra activitat en entorns no presencials, destacant aquells aspectes que, atenent a la nostra experiència, s'haurien de tenir en compte per tal que aquest redisseny sigui el màxim d'efectiu possible.

Anàlisi de la situació i del context

Abans de tot, com en el disseny de qualsevol acció, és indispensable fer una anàlisi de la situació, ja que això ens permetrà definir o ajustar la manera més òptima de procedir.

En el cas que encara no s'hagi fet, és molt recomanable i necessari fer un examen acurat i realista de tot allò que s'hagi fet fins al moment respecte a les adaptacions al context digital, per tal d'avaluar-ne l'efectivitat. Aquest fet possibilitarà detectar què està funcionant i què no, alhora que també ens donarà pistes aproximades sobre quin és el grau de maduresa tecnològica de l'entitat, per tal de tenir clar on i com s'haurien de focalitzar els esforços i els recursos a partir d'ara.

Depenent d'aquest grau, hi haurà entitats més «entrenades» que ja facin un ús força intensiu de les TIC en bona part dels seus processos i que ara estiguin en la situació de reforçar o millorar determinats aspectes, mentre que d'altres pot ser que només en facin un ús més aviat anecdòtic i que la seva activitat es fonamenti més en la presencialitat, fet que requerirà una mica més d'esforç en tot aquest procés.

Tota aquesta informació hauria de quedar ben recollida i organitzada, de manera que permeti disposar d'una radiografia ràpida de la situació que ajudi l'organització a situar-se i establir les prioritats.

Així doncs, es planteja fer aquest anàlisi des de dues vessants:

- Examinar allò que ja s'ha fet per tal d'avaluar-ne l'efectivitat i poder detectar on s'haurien de focalitzar les possibles millores.
- Concretar què s'hauria de dur a terme en un futur immediat tenint en compte el que ja s'ha fet, i anticipar-nos, en la mesura que puguem, a les possibles resistències amb les quals ens podem trobar per tal de poder-les evitar o, almenys, minimitzar.

Una manera de fer aquesta anàlisi és utilitzar una matriu **DAFO (*)**, on puguem recollir les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats, amb relació a aquestes adaptacions.

Les debilitats i les fortaleces es refereixen a factors interns de l'organització, i les amenaces i les oportunitats a factors externs.

Anàlisi DAFO		
	Positius per assolir l'objectiu	Negatius per assolir l'objectiu
Origen intern (atributs de l'empresa)	F Fortaleses	D Debilitats
Origen extern (atributs de l'ambient)	O Oportunitats	A Amenaces

Figura 6

Després, si volem acotar millor l'anàlisi a partir del DAFO, es poden emprar uns quadres com els que us mostrem a continuació (o similars), on s'explicitin, per una banda, les adaptacions ja realitzades i, per l'altra, les que s'hagin pensat dur a terme arran del DAFO, tenint en compte els avantatges i els problemes detectats, per poder destriar què es requereix.

En aquest cas, us recomanem que en els quadres es diferenciï l'activitat interna de l'entitat (processos propis del funcionament intern de l'organització) de l'activitat externa (serveis i atenció que ofereix l'entitat).

Què s'ha fet?

Què s'hauria de fer a partir d'ara?

	Adaptacions pendents que s'haurien de dur a terme	Avantatges, aspectes positius, millors que anticipem	Dificultats o problemes que anticipem	Aspectes tècnics o infraestructurals: possibles eines, dispositius, connexió, etc.	Necessitats i mancances per dur-les a terme
Activitat interna				.	
...					
Activitat ... externa					

També es poden emprar altres tècniques col·laboratives, depenent de com treballi l'organització, com la del *brainwriting* (*) que possibiliti que les persones implicades de l'organització puguin posar per escrit, de manera col·laborativa, quins són els problemes principals amb els quals s'han trobat i perquè creuen que s'ha produït aquest problema, així com les possibles solucions que s'hi podrien aplicar.

A partir d'aquí, la idea seria organitzar-los en categories per tal d'identificar-ne les relacions, de manera que es pugui elaborar un quadre final compartit o similar amb tots aquests aspectes recollits categoritzats, i després analitzar-lo, per tal de prendre decisions i adoptar les solucions.

Tanmateix, aquesta mateixa tècnica també es pot utilitzar de cara a les futures adaptacions que us plantegeu dur a terme en un futur.

En aquesta anàlisi de context, si decidim emprar eines i mitjans digitals, és també imprescindible conèixer el grau de coneixement al respecte, tant dels destinataris com de les persones que hagin de liderar l'acció.

En aquest sentit, és molt recomanable obtenir *a priori* aquesta informació, per tal que les solucions que decidim emprar siguin factibles i adequades. Es pot fer a través de qüestionaris, testos d'autodiagnosi o breus entrevistes per esbrinar si disposen d'algun dispositiu digital, com accedeixen a internet, quines són les possibilitats de connexió, quins són els usos més habituals que fan amb la tecnologia, quines eines utilitzen habitualment, etc.

Depenent d'aquests resultats, podrem prendre les decisions més adequades.

Què necessitem i de quins recursos disposem

A partir d'aquesta primera anàlisi, ja es pot destriar i organitzar tot el que disposem i el que necessitem, per tal de poder seguir treballant en aquesta adaptació digital.

Per suposat, aquestes necessitats o mancances detectades per dur a terme aquestes adaptacions poden ser de diferent tipus: econòmiques, de recursos (tècniques, d'infraestructura, programari específic, dispositius, etc.), formatives (necessitat de coneixements, d'assessorament, etc.), etc., ja sigui internament de la pròpia organització o bé de les persones o dels col·lectius amb els quals treballem.

En aquest sentit, és indispensable que les diferenciem i les tinguem ben identificades i categoritzades, per poder plantejar l'estratègia pertinent.

A partir d'aquí, cal avaluar-les des d'un punt de vista el màxim de realista possible, atenent a les prioritats i al context, considerant especialment el que realment es detecti com a necessitat, ja que no ho podrem fer tot de cop.

Us recomanem, doncs, establir un ordre de prioritat de les accions de transformació que es duran a terme. Això ajudarà a plantejar la posterior planificació i la seva posada en marxa.

És important no perdre mai de vista que cada acció té els seus objectius, i aquests han d'estar ben definits, ja que el disseny en perseguirà l'assoliment.

Una vegada ja es concretin aquestes necessitats, s'haurà de tenir en compte quin cost tenen i veure'n la viabilitat. En aquest sentit, es té constància que, arran de la crisi de la COVID-19, un dels principals problemes que afronta el tercer sector és la baixada d'ingressos pel que fa al seu finançament, especialment els que rebien per part d'empreses, particulars o de l'Administració.

A més, en molts casos s'han hagut de fer uns ERTOs i, alhora, les entitats han vist que s'incrementaven el nombre d'usuaris.

És per això que, en la mesura que sigui possible, la col·laboració entre entitats pot esdevenir un element fonamental. En aquest sentit, seria recomanable esbrinar si altres entitats poden donar-nos un cop de mà amb aquestes necessitats. Fer xarxa, sumar esforços o compartir-los pot ser una manera molt efectiva de fer front a aquestes adaptacions i reduir costos, especialment en temps de crisi. A més, les TIC poden aportar avantatges en aquests processos de col·laboració.

D'aquesta manera, no sempre cal reinventar la roda i invertir recursos si potser ja hi ha alguna cosa feta per part d'alguna entitat que s'hagi trobat en la mateixa situació. I també a la inversa: si hem desenvolupat algun recurs o alguna estratègia per ajudar els nostres usuaris en l'ús d'alguna determinada eina o servei, també ho podríem, per si pot ser d'ajut a d'altres.

En referència a això, durant la situació d'emergència generada per la COVID-19, trobem diferents iniciatives que han sumat esforços compartint el màxim de recursos possibles per fomentar l'ajuda mútua entre entitats, per tal de poder fer front a aquestes necessitats i mancances, i també les dels ciutadans. Per exemple, [aquest recull de recursos TIC](#) que s'està duent a terme des de la Xarxa Òmnia, o [aquests tallers](#) adreçats als dinamitzadors. A l'apartat de Fem Xarxa, dins la Guia

Gestió del Canvi d'aquest Toolkit podeu ampliar aquesta informació, on trobareu més orientacions per facilitar-vos el treball col·laboratiu entre entitats i poder compartir recursos i coneixements.

Així, una vegada preses les decisions de les adaptacions que es duran a terme, podeu plantejar una reunió (virtual o presencial, en funció de com ho permetin les circumstàncies), on hi siguin presents les persones implicades de l'organització que es veuran afectades per les adaptacions, de manera que ajudi a la sensibilització i se'ls faciliti un acompanyament. D'aquesta manera, es poden paliar o minimitzar possibles resistències. I, si s'estima necessari, també es pot oferir una formació o una sessió de suport per orientar o bé facilitar recursos, per tal que les persones que ho han de dur a terme sentin que reben suport en aquest procés.

Més tard, quan aquesta adaptació es porti a la pràctica, caldrà també fer un acompanyament i seguiment d'aquesta adaptació.

Què, qui i quan ho fem? Planificació

Quan ja tinguem totes aquestes necessitats identificades i analitzades sota criteris de viabilitat, atenent especialment al context i als recursos disponibles, és moment de posar el fil a l'agulla amb el disseny d'aquesta adaptació, fent una planificació on s'indiquin les diferents accions necessàries per fer les adaptacions, amb les tasques requerides associades per a cadascuna, per tal de donar-li forma, així com la distribució, tant de les persones que se'n poden encarregar com de la temporalització que es preveu.

Es recomana donar prioritat a aquelles adaptacions que s'hagin avaluat com a més urgents i viables en el temps pel que fa a la virtualització, adoptant un punt de vista el màxim de realista possible.

Per treballar en aquesta planificació existeixen diferents eines. Potser que l'organització ja treballi de manera habitual amb alguna eina concreta per dur a terme les planificacions dels projectes i de les accions. En qualsevol cas, oferim algunes idees, per si poden ser útils.

A banda dels coneguts fulls de càlcul, hi ha també altres eines com els diagrames de Gantt (*) que permeten organitzar i gestionar de manera força àgil l'evolució del treball d'una manera molt gràfica. Hi ha eines de programari lliure com Planner o GanttProject o altres de propietari i en línia com Instagantt.

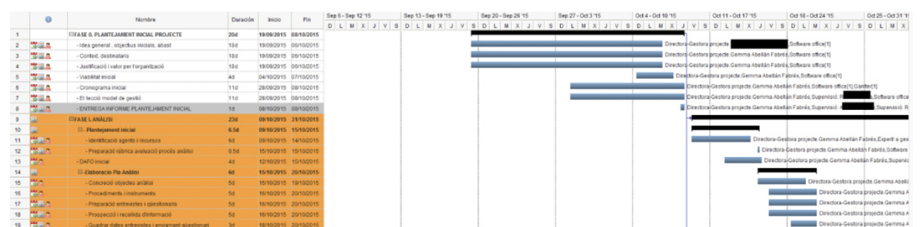


Figura 7
Font: elaboració pròpia.

També hi ha altres eines de gestió en línia com [Trello](#), molt coneguda perquè és gratuïta, de propietari, força intuïtiva i permet fer un seguiment acurat d'aquesta planificació i de les tasques assignades, especialment quan s'ha de treballar en línia, amb l'avantatge que possibilita la integració de diverses eines (p. ex., Google Drive, entre d'altres), a banda de fer notifikacions, treballar amb llistes de control, etc.

Hi ha altres alternatives igual d'útils, però potser menys conegudes, de programari obert ([Opensource \(*\)](#)) com Taiga o Kanboard. Podeu ampliar la informació sobre aquestes eines en aquest enllaç: <https://opensource.com/alternatives/trello>

També n'hi ha d'altres com [Framagenda](#) (projecte Framasoft).

Com ho fem? Disseny de les accions del pla

Entenem que les entitats ja teniu una experiència prou dilatada en el disseny de projectes i accions, per la qual cosa no ens estendrem en aquest apartat.

Això sí, en el disseny concret d'accions on s'apliqui l'ús d'eines TIC i mitjans per fer aquesta adaptació en la no presencialitat, us recomanem que tingueu en compte les indicacions exposades a les guies d'aquest Toolkit, posant una atenció especial a les metodologies, eines i els mitjans amb relació a les competències que permetin treballar, atenent sempre al context i a les seves especificitats.

Pel que fa al disseny d'experiències formatives utilitzant les TIC, l'experiència de la UOC es basa sobretot en procediments de disseny instruccional, entenent-lo com

“la pràctica de crear experiències formatives eficaces, competents i interessants»

(Guàrdia, L.; Williams, P.; Sangrà, A.; Schrum, L., 2010).

Pel que fa a aquesta temàtica, existeixen diferents models, i el més genèric i utilitzat és l'ADDIE. Per si us pot ser d'utilitat, us recomanem alguns [recursos \(*\)](#) per treballar en el disseny d'accions educatives a partir d'aquest model.

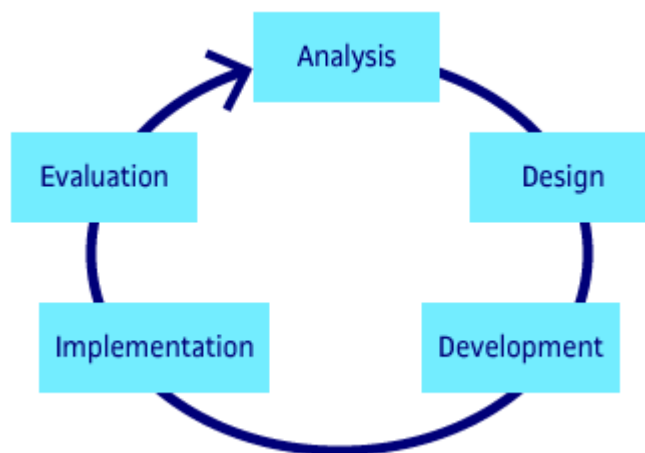


Figura 8

Font: adaptació de <https://s3-us-west-2.amazonaws.com/courses-images/wp->

Llavors, a partir de l'anàlisi i l'ordre de prioritats de les accions, per treballar en aquest disseny caldria:

- Fixar els objectius per a cada acció i les competències associades (en el cas d'accions educatives o formatives).
- Requeriments dels participants.
- Descripció de l'activitat i la temporització, així com dels continguts (en el cas d'accions educatives o formatives) i de la metodologia.
- Triar els mitjans i les eines que s'empraran per al procés, així com la dinamització.
- Escollir els recursos i materials de suport (en cas necessari) i la creació i distribució.
- Avaluació l'acció: en aquest sentit, es recomana fer-la de manera continuada, i no només en finalitzar l'acció. És a dir, s'haurien de preveure accions d'avaluació continuada durant la mateixa implementació de l'adaptació, per poder-hi fer els ajustos que calgui en cas necessari.

Avaluem-lo i millorem-lo

No és recomanable deixar l'avaluació per al final, sinó que es considera més adequat anar fent un seguiment de l'acció que ens permeti fer els ajustos necessaris durant la mateixa implementació, sobretot quan es posa en marxa una nova experiència o una adaptació. En aquest sentit, es pot anar fent una avaluació de seguiment, per exemple, una setmana o dues després que s'hagi iniciat l'acció, i que es pugui anar fent de manera regular.

En acabar, com és habitual, cal fer també una avaluació de tancament, que ens permeti recollir informació d'una manera més global sobre com ha funcionat tot plegat.

Per fer-ho, el més habitual és emprar qüestionaris, tant amb els destinataris com amb les persones que dinamitzin l'acció.

Depenent del tipus d'acció, de les eines i dels mitjans disponibles, poden ser en línia o impresos. Els primers permeten una anàlisi molt més àgil, ja que possibiliten gràfics i resums automatitzats de les respostes. Actualment, hi ha diferents solucions gratuïtes de propietari tan conegudes com els formularis de Google o de Microsoft, i també altres solucions de programari lliure menys conegudes, però eficaces i segures com [LiberaForms](#), [LimeSurvey](#) o [Framaforms](#) (projecte Framasoft).

Depenent d'aquesta adaptació i del tipus d'informació que vulguem obtenir, el que sí que hauríem de poder esbrinar és si s'estan complint els objectius, i saber quins aspectes estan funcionant i quins no.

Llavors, per tal d'obtenir informació útil, és important formular les preguntes de manera clara i concisa, combinant, si es considera necessari, preguntes tancades i obertes.

En el cas que es necessiti informació detallada, pot ser convenient emprar preguntes obertes, on els destinataris es puguin expressar amb més llibertat, fet que permetrà recollir informació de manera més acurada i real, amb l'inconvenient que aquestes respostes necessiten més temps d'anàlisi que no pas les preguntes tancades.



Tipus

Bones pràctiques

Fitxes

Categories

Diversitat funcional

Atenció personalitzada

Síntesi de l'entrevista amb Paul Mussach, director TIC de la [Fundació Aspace](#); Carlos Varela, fisioterapeuta i responsable dels centres de rehabilitació Numància i Marc Aureli; Eli Narváez, coordinadora d'activitats diürnes i psicopedagògiques de la Residència i del Centre de Dia de Montjuïc (entrevista realitzada el 7/10/2020).

Durant aquest primer esforç d'adaptació del treball a dinàmiques en línia, quines activitats heu realitzat, amb quines eines i com s'han aplicat?

– **Paul:** Nosaltres bàsicament vàrem treballar des del punt de vista informàtic per donar possibilitats de videoconferència i d'accés remot als nostres professionals. Abans de la COVID-19, hi havia una dotzena de professionals que podia accedir remotament als nostres sistemes.

Vàrem activar una VPN, vàrem repartir equips (portàtils a 50 persones). A la resta de gent, els vàrem activar un accés a l'aplicació principal d'història clínica, per poder-hi accedir des de casa, des de qualsevol dispositiu extern.

Un mes després de començar el confinament, vàrem tenir actiu un servidor de videoconferències propi, per temes de protecció de dades i tipus de serveis que oferim. Ho vàrem fer amb [Jitsi](#), i el vàrem muntar en un servidor propi nostre, que vàrem refinar per acabar adaptar-lo al que necessitàvem.

– **Carles:** Les necessitats que nosaltres teníem com a professionals eren, per una banda, necessitàvem treballar amb els familiars i amb els usuaris de manera visual, que ens poguessin veure (això es va solucionar ràpidament amb la videoconferència), i, per l'altra, com que nosaltres fem un seguiment setmanal dels usuaris, necessitàvem accedir a la història clínica, no només per escriure el curs evolutiu, el que s'havia treballat i com s'havia treballat, sinó també perquè hi havia usuaris que havien començat feia poc les intervencions i necessitàvem informació extra dels companys, com els metges. Ràpidament es va fer aquest accés, vàrem ser els primers serveis que ens vàrem posar en marxa amb fer aquestes videoconferències, fins al punt de fer grups. En aquest sentit, el Jitsi ens va anar molt bé per poder donar sortida a moltes activitats que estàvem fent en grup i no vàiem al principi com podríem atendre durant el confinament.

Quant a la programació, les famílies estan acostumades a rebre correus electrònics i missatges de les notificacions de programació. Era necessari que des de l'àrea d'admissions poguessin administrar la programació de les visites, i sobretot que rebessin aquesta informació les famílies, perquè, clar, durant el confinament hem tingut famílies de tot tipus, les que han estat totes a casa, altres on hi ha professionals de la sanitat i els nens anaven una mica canviant de casa del mateix nucli familiar... Era important que es rebés aquesta notificació de la programació.

– **Eli:** Quan va arribar el confinament, les persones de la residència van continuar aquí, i es van haver de tancar els tres centres ocupacionals.

Les persones de la residència van continuar l'activitat presencial, i es va haver de muntar tot un sistema d'activitat telemàtica per a les persones dels centres ocupacionals.

En primer lloc, vam fer un contacte previ amb totes les famílies per veure si tenien accés, compte de correu electrònic, i saber quina resposta tindrien en el cas de posar-ho en marxa, i vàrem veure que la resposta seria bona.

Després, es van crear sessions, horaris i grups, a través del Jitsi, i es van enviar els enllaços a totes les famílies.

Primer, vàrem fer servir el Jitsi general i, després, ja el que es va instal·lar al nostre servidor, per tot el tema de la protecció de dades.

Pel que fa al tipus d'activitats, en vàrem fer d'esport amb els tècnics d'esport, de musicoteràpia, de teatre, etc. Tot tipus d'activitats en línia, que es complementaven amb un enviament per correu electrònic d'una activitat complementària.

Un cop per setmana, vàrem crear una guia d'activitats dividida per àrees, en format pdf; la penjàvem al web, també l'enviàvem per WhatsApp i per correu electrònic a totes les famílies i l'enllaçàvem a tots els Facebook de cada centre, de manera que d'una manera o una altra arribés a la persona.

També fèiem vídeos per a cada servei, que s'han fet arribar a totes les famílies a través dels mateixos canals.

També hem treballat amb trucades telefòniques. Un cop per setmana, la treballadora social de cada centre ha trucat a totes les famílies.

Aspectes positius

– **Eli:** Fa temps que hi havia una demanda de les famílies i els usuaris per poder continuar la feina que es feia al centre a casa. Llavors, arran d'aquesta situació, hem vist que això té molt de potencial, ja que hem treballat en una bateria de recursos que hem posat a disposició de les famílies i dels usuaris, i a partir d'aquí, hem pogut posar en marxa un projecte que estem treballant per tenir un entorn virtual on hi hagi tot un recull de recursos per a persones adultes amb paràlisi cerebral. I, sobretot, perquè ens podem tornar a trobar en un confinament, i, d'aquesta manera, podem donar continuat a la persona. Si una persona, quan és a casa, li ve de gust fer exercicis de càlcul, pugui tenir una plataforma on entri i sigui molt intuïtiva i fàcil de fer servir, i, així, pugui continuar treballant.

– **Carles:** L'experiència ha estat molt positiva, fins al punt que ara, que hem reprès tota l'activitat pràcticament normalitzada, hi ha moltes famílies que ens segueixen demandant aquest tipus d'activitat.

Des de fa molts anys, s'està treballant amb l'accés a la tecnologia per part dels usuaris. Tenim usuaris que accedeixen a l'ordinador amb la mirada, altres amb polsadors, altres amb ratolí de bola.

Això és un treball que estem fent des de fa molts anys i això ens ha facilitat d'afrontar millor aquesta situació. Si no haguessin tingut fet aquest treball previ d'accés a l'ordinador, probablement tot seria molt guiat per l'acompanyant i l'usuari no hagués pogut fer res.

Hi ha famílies amb les quals només fem videoconferències. Altres, que ja són pocs adults, que tenen moltes dificultats per desplaçar-se, i demanden molt aquest tipus de visita, i altres famílies amb les quals fem un combinat: no presencial,

principalment a través de videoconferència, i presencial, més de revisió, ja que la nostra activitat així ho requereix.

Hem evolucionat molt: per a la rehabilitació hem introduït una altra plataforma, que no només ens permet fer la videoconferència sinó que també ens permet enviar determinades activitats terapèutiques que han de fer a casa amb les reaccions de la persona, per saber si ha tingut problemes amb un determinat exercici, per exemple, sobre el protocol en concret. Això ha possibilitat poder atendre un nombre més gran de persones.

Als professionals que hi treballem, ens ha ajudat molt la introducció d'aquestes tecnologies, per exemple, per a les reunions. Abans, en fèiem moltes de presencials, tenint en compte que som diversos centres per diferents llocs de Barcelona, i això implicava una despesa de temps i de transport. Gràcies a la videoconferència, estem limitant les reunions a l'hora puntual que toca, això ens ha possibilitat poder programar més persones que el que fèiem abans del confinament. Per tant, un benefici per als usuaris i per a nosaltres.

Valorem molt l'accessibilitat, perquè nosaltres, els professionals dels centres de rehabilitació tenim un horari, i els adults que atenem estan treballant, i els nens són a escoles ordinàries i els pares o tutors també estan treballant, i, en aquest sentit, ens ha ajudat molt el fet de limitar l'hora del tractament. Ens hem pogut flexibilitzar més sense fer aquests desplaçaments i tot el que impliquen. Això ho hem notat molt perquè nosaltres tenim una llista d'espera important i hem d'anar atenent moltes persones que, pels horaris, no els va bé venir presencialment; d'aquesta manera, hem pogut fer aquesta primera atenció.

Limitacions

– **Carles:** Es necessita un temps, però el maneig s'aprèn ràpid, i es tracta d'una plataforma molt intuïtiva.

Algunes famílies tenien problemes d'accés a internet o bé amb els dispositius per poder funcionar amb la plataforma. No han sigut gaires.

En aquests casos, si no es podia fer la videoconferència, ens quedava el telèfon i fèiem la supervisió telefònica.

Igualment, hi ha coses que continuen requerint la presencialitat.

– **Eli:** L'usuari necessita normalment una ajuda per poder accedir a internet. Llavors, això limita la seva intimitat, la seva autonomia. La tecnologia avui dia no és per a tothom.

Nosaltres només ens hem trobat amb una família que no es podia connectar per internet. Aquesta família rebia els recursos i les activitats per anar fent i també la trucada de la treballadora social.

Els pares, en bona part dels casos, són grans, i ens hem trobat amb una persona amb dificultats (per la paràlisi), acompanyada d'una altra persona també amb dificultats quant a l'ús de la tecnologia, perquè no estan acostumats a utilitzar-la. En

aquest sentit, hi ha hagut alguns casos on ha estat més difícil: entendre què és un enllaç, com moure's per l'aula, etc. Però amb l'acompanyament ho hem anat solucionant.

– **Carles:** Sobretot, en els centres on els usuaris són nens, entre 4 anys i 16 anys, estan acompanyats amb el familiar o tutor, i el tipus d'adult que tenim té un nivell cognitiu força alt, estan treballant, i tenen un perfil diferent dels que treballa l'Eli.

– **Eli:** En els moments d'acompanyament perquè hi havia dificultats amb l'ús de la tecnologia, hem fet principalment un acompanyament tècnic. Si hi havia problemes, ens connectàvem per telèfon, i els dèiem: has de fer això... has de clicar allà... Ho hem fet així, tipus servei tècnic.

La manera de presentar la informació ha de ser molt clara. Coses que he pensat que funcionarien. Ara quan ens plantejem aquest entorn virtual tenim clar que ha de ser molt, molt fàcil, que la persona pugui engegar l'ordinador i trobar-se amb un entorn molt senzill i fàcil, tenint molt present qui el farà servir.

– **Carles:** Per correu electrònic i trucada, sí, però en alguns moments, entre els professionals, vàrem tenir un cert neguit pel tema de la trucada, teníem el problema de amb quin telèfon trucàvem, ja que si era des del personal, les famílies tindrien el nostre telèfon, i s'havia de posar el número en privat. Però clar, si els trucaves així, en no sortir el número, moltes famílies ja no l'agafaven per aquest motiu. Els companys d'admissions, que treballaven presencialment, llavors els fèiem arribar un correu electrònic dels usuaris en concret que no ens agafaven el telèfon, i ells els podien trucar des del centre i se'ls comentava que era la fundació qui els estava trucant. Això en els casos amb d'usuaris amb dificultats amb el correu electrònic. Amb la trucada els facilitàvem l'accés.

Reptes

– **Carles:** Quan programem tecnologia, entenem que tothom sap llegir, i entre els nostres usuaris en tenim que no poden fer-ho perquè la seva evolució no els ho ha permès, i es necessita un altre tipus de llenguatge. Adaptar el llenguatge pictogràficament és un repte de futur, especialment si volem que els nostres usuaris puguin interaccionar més amb les nostres plataformes, a banda d'adaptar aquest accés, que sigui fàcil i intuïtiu, i també des del punt de vista visual i de llenguatge, que sigui l'adequat, que és el que s'està treballant amb ells.

– **Eli:** També destacar que els nostres usuaris són persones que normalment mostren un interès per la tecnologia, per la informàtica, i ens trobem que no els podem donar resposta. I a més és un estímul que els reforça molt l'atenció, els agrada.

– **Paul:** Des del punt de vista informàtic, les eines de videoconferència, que són totes molt iguals, senzilles és cert que, a part del Jitsi, també hem fet servir el Microsoft Teams, però és una plataforma que ha anat evolucionant durant el confinament i, d'un dia per un altre, et van canviant coses, llavors, per a persones que no hi estan habituades o que poden tenir més dificultats per aprendre coses noves, això pot ser també una dificultat.

Una altra eina, en casos molt puntuals de professionals nostres que potser no es podien endur el PC a casa perquè era fix, i tenien tot el necessari allí instal·lat per poder-ho fer servir, hem fet servir una aplicació anomenada AnyDesk, de control remot, gratuïta, i per què no es podria pensar que aquesta mateixa aplicació també es pogués fer servir per donar un suport remot o informàtic més directe a determinats usuaris que poden estar a casa i que tenim de manera més continuada? Podria ser una eina molt interessant.



Tipus

Bones pràctiques

Fitxes

Categories

Dones

Adaptació en línia de processos formatius d'inserció laboral

Entrevista a Txus Pedrosa. Fundació SURT. Coordinadora del programa DIMO (ABITS, Ajuntament de Barcelona). Entrevista realitzada el 05/10/2020.

Durant aquest primer esforç d'adaptació del treball a dinàmiques en línia, quines activitats has realitzat?

Quan va començar el confinament, primer vàrem atendre moltes coses de necessitats bàsiques i assistencials. El programa DIMO en el qual treballo, adreçat a treballadores sexuals, és un projecte d'atenció i d'abordatge integral, i han de tenir altres coses també ateses per poder fer tot el procés d'inserció. Es treballen temes de relacions personals, de salut, de relacions, de presa de decisions, de drets, etc.

Durant el confinament, en no poder exercir, no tenien aquesta entrada de diners. Tenint en compte que tenen una economia de subsistència, de necessitats bàsiques (l'habitació, el menjar del dia, carregar el telèfon, etc.) donada la situació, s'havien d'abordar aquestes qüestions primer. Tenien la por de la salut, la família, pressió per pagar el lloguer i sense diners, això en la majoria dels casos. Vam treballar temes d'habitatge, les noies que vivien als clubs, que volien fer-les fora i s'hi va haver d'intervenir, etc.

Vàrem haver d'identificar també tots els recursos, serveis i com accedir-hi: menjadors, com assistir als Serveis Socials, sobretot aquelles que no podien contactar amb la seva treballadora social i organitzar-ho. També atendre situacions de crisi, d'ansietat, generades pel context.

Per tant, primerament es va treballar sobretot tota aquesta part assistencial.

Quan vàrem calmar tot això, en el sentit de contenir-ho, vam reprendre les accions del projecte des del punt de vista formatiu.

Com s'ha fet aquesta adaptació? Quines eines o mitjans s'han utilitzat?

S'han tingut en compte els aspectes següents:

- Competències de base de les participants.
- L'accés possible a recursos informàtics o telemàtics de les participants (connexió, coneixements, dispositius, etc.).
- Emprar una didàctica diferent de la presencialitat.
- Compilació de materials tècnics de qualitat sobre els continguts propis de cada formació.
- Acompanyament individualitzat per donar suport a l'adquisició dels aprenentatges.
- La certificació (títol de participació que inclou l'índex de continguts).
- L'estudi de la situació actual, canviant, i les vies d'accés al mercat laboral segons els perfils requerits.
- Diversificació de les accions segons si les participants tenen o no permís de treball.

Teníem un curs de canguratge que s'havia ja iniciat abans de la pandèmia, i es va haver d'aturar, i l'última sessió i l'examen es van fer telemàticament amb una enquesta del Forms (Microsoft).

Cal tenir en compte que la majoria de les dones amb les quals treballem tenen un nivell de competències digitals bàsic, inicial o nul. No tenen ordinador a casa ni accés a internet en la majoria dels casos. Sí que tenien un telèfon intel·ligent i la majoria fa servir el WhatsApp habitualment. És un ús al qual estan habituades. Per això, a través del WhatsApp vam desenvolupar les accions formatives, per comunicar-nos amb elles i per enviar-los els continguts.

Però tenint en compte la limitació de les dades, no podíem fer vídeos per explicar determinats continguts, i moltes tampoc tenen el paquet Office. Per això, vam decidir utilitzar Canva, que permet uns bons dissenys visuals, i possibilita passar els textos en format d'imatge, tenint en compte que la imatge tothom la fa servir, i en el seu context encara més. Així, fèiem servir el Canva per a textos, cartells (per anunciar el curs) i coses que quedessin, amb una imatge que els facilités la comprensió.

Es tracta d'uns materials molt adaptats a elles, al context, tenint en compte les coses que són pròpies de la seva realitat.

curso por vía NO presencial



**Cursos para
profesionales:**
**curso 1: Medidas de
prevención del
Coronavirus en el
puesto de trabajo.**
**curso 2: Limpieza
profesional y
Covid**

APUNTATE AL QUE MÁS TE INTERESA O A AMBOS.

RECIBE TU CERTIFICADO. CURSO PROPIO PARA LOS PROGRAMAS DE LA
FUNDACIÓN SURT.



EJERCICIO PRACTICO:

responde a las siguientes preguntas, puedes enviarlo por escrito al watshapp o por audio

competencias

1

identifica y di 3 competencias técnicas y 3 competencias transversales que tienes de tu perfil profesional. Y di alguna que necesitas mejorar

perfil profesional

2

después de leer las fichas ¿Cuál es el perfil profesional para el que estás más preparada ahora? según lo que pide el mercado. Y ¿Cuál es el perfil profesional para el que te gustaría prepararte en el futuro? ¿crees que hay alguna formación que te hace falta par ese empleo? ¿cuál formación sería?

qué pide el mercado laboral

3

De los empleos que ahora hay más demanda a raíz de la crisis del Covid
¿hay alguno para el que piensas que puedes trabajar? ¿cuál?

ESTAS RESPUESTAS SERÁN ÚTILES PARA QUE TU REFERENTE TE GUIE EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO Y EN LAS FORMACIONES QUE PUEDES HACER.

Fundació SURT



Figura 2

També s'ha fet servir l'àudio; moltes explicacions dels continguts les enviàvem amb àudio de 2' i 30', amb música de fons. En determinats exercicis, elles podien contestar també amb àudios.

També hem fet servir el Forms (de Microsoft) per fer enquestes.

Altres vegades, elles feien l'exercici en una llibreta i després feien una foto i així ens enviaven la resposta.

Durant el confinament, també vàrem fer un curs de prevenció de la COVID-19 en el context professional, i l'han finalitzat 35 dones.

També han creat els materials d'acollida, per quan una dona fa la sol·licitud per entrar al programa. Normalment, feiem unes entrevistes d'acollida presencials i exhaustives, que ens donen el panorama de totes les necessitats i les potencialitats de la persona. Donada la situació, fer-les íntegrament per telèfon, amb el nivell de

concreció de moltes de les preguntes que se'ls fan, de vegades el nivell d'idioma no és suficient per fer-ho, sí per fer-ho presencialment, però no per telèfon, es complica molt. Llavors, hem fet amb el Forms totes les preguntes més burocràtiques (quants anys fa que ets aquí, si tens permís de treball, número de document, de passaport, tens fills?, etc.). Quan la persona ja ha contestat totes aquestes qüestions, llavors ja la truquem i la fem més personalitzada amb tota la cura de la persona. Per tant, hem combinat el Forms (la part més distant) amb la trucada més personal, perquè dona més connexió humana.

També hem hagut d'aplicar una didàctica diferent, tenint en compte que no tenim la presencialitat. Per exemple, quan feien els àudios, explicant-t'ho molt bé, tot molt personalitzat, ja que si els fem arribar material digital de cop no saben, no entenen què han fer amb això.

Hem hagut de compilar material de qualitat sobre els continguts de cada formació. Normalment, això es feia encarregant la formació a professionals. Ara ens n'hem hagut d'encarregar nosaltres, per poder elaborar aquests materials, no teníem a qui encarregar que fes un àudio per enviar-lo a través del WhatsApp. Per tant, ens hem hagut de formar també nosaltres.

Tot plegat, ens ha permès fer un acompanyament més personalitzat, tot i que ha donat molta feina. Abans, quan feies una formació, es feia la classe i ja està. Però ara era fer els materials (gràfics, àudios, etc.), enviar-ho, resoldre els dubtes, atendre individualment els exercicis: per exemple, si l'exercici és simular una entrevista de rol, les tècniques del programa, telefonen a la persona i li fan una entrevista com si fos una empresa, i això s'ha de multiplicar pel nombre de dones que fan la formació, en aquest cas, 35.

També poder donar un certificat que doni valor al seu aprenentatge, estudiar cada situació, ja que les coses que els passen les afecten contínuament.

Resumint, pel que fa a materials elaborats el que hem fet ha estat:

- Material per a l'acollida i la selecció al programa.
- Manual per avaluar les accions.
- Material per avaluar el procés al DIMO en fer el tancament.
- Material per realitzar el CV.
- Material per preparar el necessari de cara a regularitzar la situació administrativa. També per preparar-se a candidatures i concretar la inserció laboral.
- Material per avaluar les competències.
- Material per afrontar l'entrevista en línia.
- Material per fer la gestió de l'estrès.
- Material de formacions tècniques per mitjans telemàtics.

Aspectes positius

Ha anat molt bé, en general.

Pensem que es tracta d'un sector de la població que, pel context i els horaris, tenen una gestió del temps diferent. Llavors, les participants han concretat l'assistència molt més que presencialment, perquè l'exercici el contestaven quan els anava bé i podien gestionar quan fer les activitats.

Es contribueix a la millora de competències, com les digitals. Veuen que es troben amb aquesta necessitat i es posen més les piles.

També ens ha permès fer un acompanyament molt més individualitzat.

Hem fet totes un esforç personal treballant amb el que tenim a casa, trucant amb el nostre mòbil fent les trucades en ocult, etc.

També ens hem cuidat entre nosaltres, les professionals que treballem. Saber com estem, com ho portem, etc. Cada dia fèiem una reunió de coordinació amb l'equip amb una videotrucada de WhatsApp.

Ara mateix, necessitem un perfil molt complet per treballar en el projecte.

Limitacions

Algunes de les participants no tenien prou dades al mòbil i s'havien d'esperar en el forn de pa i agafar allà la WI-FI per carregar-se les accions o per contestar els exercicis.

Des de SURT, van engegar també una campanya per recollir ordinadors, ja que moltes són mares i perquè la canalla pogués fer també les classes de l'escola i no van poder tenir ordinador a casa moltes d'elles. En aquest sentit, cal tenir en compte que hi ha molts nivells de pobresa: no es pot tenir internet, o viuen en una habitació de lloguer amb els seus fills, i no els cap l'ordinador, etc.

No tot serveix per a tot. Cal adaptar-ho a cada realitat.

Pràcticament no hi ha hagut resistències per part de les participants.

Estratègies per mantenir el vincle

Durant aquests mesos, s'ha reforçat el vincle amb elles. S'han fet trucades, amb un acompanyament a cada una de les dones molt personalitzat, amb derivació d'atenció psicològica en els casos necessaris; conèixer molt com estan pel que fa a les seves històries personals, amb els fills a casa, etc. Alguna dona et deia que érem l'única persona que les havia trucat per saber com estaven.

Necessitats o reptes per afrontar tenint en compte l'experiència dels darrers mesos

Les professionals, des del punt de vista de les competències transversals, hem d'estar amb les competències molt fortes d'adaptabilitat, de flexibilitat, d'aprenentatge, i també de gestió de l'estrès, perquè encara continuem amb aquesta incertesa.

Ara mateix, estic organitzant la formació de neteja especialitzada en COVID-19, amb una part presencial, i clar, no sé si la podrem fer, ja que no sabem si ens tornaran a confinar. Per tant, cal tenir preparat un pla B.

Quant a continuar incorporant noves estratègies, ara per exemple, volem preparar les dones si poden fer una sessió presencial, on farem servir el Teams (Microsoft). Volem fer-la presencialment a la seu, fer-la plegades, a veure si elles poden tenir la possibilitat d'utilitzar aquesta eina, per exemple, poder respondre alguna entrevista

que els fem a través del Teams (Microsoft) i veure i valorar si podríem utilitzar aquesta eina amb elles. Si podem, farem la formació amb un projector, amb pantalla gran, i valorarem les possibilitats per si ho podem incorporar.

És un handicap també poder veure com podem fer les sessions d'informàtica, i que les dones puguin seguir millorant aquestes competències, cada cop més necessàries. Ja veurem com podem adaptar-ho, ja que està limitat el nombre d'assistents, i també requereix més hores de feina.

Hem de vigilar molt amb la privacitat, ja que no sabem mai si hi ha darrera alguna xarxa d'explotació o similar. Mirem que no tinguin el telèfon les unes de les altres. Si elles se'l donen, ja és un altre tema.

Vàrem escollir algunes eines de Microsoft com el Forms perquè té més cura de la protecció de dades en l'àmbit internacional.

Els qüestionaris tenen tota la part de la confidencialitat i del permís, tot conforme a la Llei de protecció de dades.

Gestió del canvi



Categories

Gestió del canvi

Transformació digital

Tipus

Guies

La transformació digital



«Procés de canvi en la cultura de l'organització a través del qual s'interioritzen les millores tecnològiques i els processos innovadors que repercuteixen positivament en els processos de funcionament de les organitzacions»

(Arango Serna; Branch; Castro Benavides, & Burgos, 2019, citat per Pacheco Mangas, J.; Palma García, M.; Hombrados Mendieta, I., 2020).

Actualment, vivim immersos en un context de canvi i d'incertesa a causa de diversos factors, entre els quals destaquen l'augment demogràfic i la ràpida evolució tecnològica, que, en els darrers anys, s'han accelerat i avancen de manera exponencial.

Tanmateix, situacions de crisi global sobtades com la que estem experimentant actualment amb la pandèmia de la COVID-19 està precipitant tot aquest procés de canvi, i deixa un marge de temps força comprimit per poder fer-hi front i adaptar-s'hi, on la tecnologia, per les seves implicacions en tota l'esfera social i econòmica, ha esdevingut una de les àrees centrals d'interès.

Tot plegat, està provocant importants transformacions en el si de les organitzacions per poder adaptar-se de manera àgil a aquesta situació d'incertesa i seguir operant de manera efectiva en aquest escenari, alhora que es dona resposta urgent a les prioritats d'emergència social actuals, fet que pot esdevenir també una oportunitat (*) per a la millora i l'eficiència de les seves tasques i dels seus serveis.

En aquest procés d'adaptació, la tecnologia esdevé un dels eixos cabdals. En aquest sentit, les organitzacions s'han vist abocades a digitalitzar (*), en part o totalment, molts dels seus processos i serveis que potser fins ara es feien de manera presencial. Això està generant tot un procés de transformació en les maneres d'operar de les organitzacions, que fan un ús més intensiu de les tecnologies, i que, en molts casos, s'han vist obligades a fer adaptacions digitals de manera precipitada, donada la urgència del context.

Què significa la transformació digital?

Per començar, la transformació digital no vol dir només afegir eines tecnològiques a les tasques diàries com es pot acostumar a pensar, sinó que implica tot un procés adaptatiu que planteja maneres diferents de treballar i metodologies noves, ja que:

- Incideix en les pròpies dinàmiques internes de l'organització, com la comunicació, la planificació, la gestió del temps i la coordinació del treball, així com les relacions amb els treballadors, voluntaris, finançadors, proveïdors i amb la pròpia Administració.
- Afecta el mateix desenvolupament de les diferents tasques i serveis de l'entitat a l'exterior amb les persones i col·lectius amb les quals treballa i dona servei.
- Possibilita processos de treball i d'acció més horitzontals, participatius i flexibles.

Amb relació a això, cal destacar que la crisi de la COVID-19 ha evidenciat la bretxa digital i les desigualtats en matèria d'accés i ús a la tecnologia i a internet, un aspecte molt important que cal tenir en compte en aquest procés de transformació per no fomentar més la desigualtat. Per això, des de les entitats del tercer sector s'ha demanat que es dissenyi un Pla d'impacte sobre la bretxa digital i garantir el dret a disposar d'internet per a totes les persones, entre d'altres mesures (*).

Com a punt positiu, però, també cal destacar que en aquest context han agafat embranzida algunes iniciatives que aprofiten els avantatges de les TIC en l'acció social com, per exemple, el foment del voluntariat digital a través de diverses entitats del tercer sector per pal·liar els efectes de l'aïllament causat pel confinament.

Com fer una transformació digital?

Llavors, per tal que aquesta transformació digital sigui efectiva, amb vistes al futur i perquè sigui el màxim de coherent i positiva possible, es necessita:

- Conèixer els elements principals que operen en aquesta transformació per poder fer un disseny adaptatiu i una implementació adequats, més enllà d'afegir eines com a substitució de la presencialitat. Aquests elements els podeu consultar a les guies «Dinamització virtual» i «Com triar una eina» d'aquest Toolkit.
- Analitzar el que s'ha fet fins al moment per poder fer un disseny estratègic previ i coordinat que esdevingui un pla de transformació capaç de donar resposta a les pròpies necessitats internes de l'organització i a les de les persones i els col·lectius amb els qual treballa, atenent al context, els recursos disponibles, els mitjans, els coneixements de les parts implicades i la pròpia cultura organitzativa. Podeu consultar la guia «Dissenyem el pla de transformació».
- Repensar les accions, canviant o ajustant procediments i metodologies, ja que probablement necessitaran un replantejament, per poder esdevenir una oportunitat per millorar les pràctiques i les activitats de l'organització. Podeu consultar les guies d'aquest Toolkit «Com virtualitzar activitats i tallers» i també «Dinamització virtual».

Així doncs, cal analitzar i conèixer les potencialitats de les eines i els mitjans disponibles amb relació a les metodologies que possibiliten, per poder transformar l'activitat, o fins i tot per millorar-la, tenint en compte que la tecnologia, amb les seves eines i els seus mitjans, s'hauria d'adaptar al context i no a la inversa.

Per això, és cabdal conèixer i analitzar també el grau d'alfabetització digital de les persones involucrades en les accions (destinatari, formadors, dinamitzadors, etc.) i les possibilitats de connexió i d'accés.

Per exemple, un plantejament generalitzat que s'ha dut a terme ha estat emular tot el que es fa presencialment a l'entorn virtual. Així s'ha pogut veure durant el confinament, on en molts casos aquesta adaptació s'ha traduït en un foment de l'ús d'eines síncrones, com és el cas de les videoconferències. Tal com s'ha experimentat, la videoconferència ha esdevingut una tecnologia recurrent i molt útil. Però val a dir que també ha posat en evidència altres problemes com la limitació de l'accés a la xarxa quant a la connexió i les dades, així com la manca de dispositius o de formació, tant per part de les entitats com dels beneficiaris. És per això que s'haurien d'haver plantejat prèviament algunes qüestions importants com:

- És idònia aquesta eina, tenint en compte els requeriments de connectivitat i despesa de dades que comporta? Els beneficiaris disposen de connexió o de dispositius electrònics? Saben utilitzar l'eina?
- L'organització i les persones implicades estan preparades per al seu ús?
- Quins avantatges aporta aquesta eina a la tasca o activitat? Permetrà millorar alguna cosa del que fem? Quines metodologies ens permetrà desenvolupar?
- S'han sospesat altres alternatives?

Les resistències al canvi

Malgrat els avantatges que ens puguin aportar les tecnologies i els mitjans, la seva aplicació en un determinat context no està exempt de topar amb resistències (*), ja que impliquen una manera diferent de treballar, i no tothom està disposat a canviar tan fàcilment. En aquest sentit, s'acostuma sempre a necessitar un procés d'aprenentatge i d'habitució, a banda de la infraestructura necessària com dispositius electrònics, possibilitat de connexió, instal·lació de programari, etc.

Per això, el més important és poder garantir, en la mesura que sigui possible, i en els casos necessaris, un acompanyament adequat per facilitar l'adopció d'aquesta adaptació.

Les possibles resistències dependran, en bona part, del grau de maduresa tecnològica de la pròpia organització, de la seva activitat i, sobretot, de les persones a les quals es dona atenció. En aquest sentit, és molt important tenir-les en compte de manera anticipada per superar-les i no generar més desigualtats o barreres.

Cal considerar també que la virtualitat no sempre s'ajusta al que es necessita atenent a un determinat context, i que, de vegades, pot ser més encertat no virtualitzar una determinada activitat, o bé es pot necessitar reconvertir-la i canviar-ne el plantejament, o bé virtualitzar-ne només una part.

Us recomanem fer una visita a l'apartat de «Bones pràctiques» d'aquest Toolkit, on, entre d'altres, trobareu l'experiència de l'entitat [La Kalle](#), que ha treballat en un redisseny d'algunes de les seves activitats comunitàries utilitzant podcasts.

Capacitat d'adaptació al canvi per part de l'organització: la resiliència

En moments de canvi, d'incertesa o de crisi, un altre element clau que cal tenir en compte és la resiliència de l'organització, per tal d'adaptar-se i ajustar-se en situacions de crisi sense perdre'n l'eficàcia, o fins i tot podent-la millorar, més enllà de la seva pròpia supervivència i capacitat operativa.

Així doncs, tal com hem comentat anteriorment, el procés de canvi no està només en la tecnologia, sinó també en la participació dels membres de l'organització per fer possible que aquesta adaptació sigui efectiva (Pacheco Mangas, J.; Palma García, M. O.; Hombrados Mendieta, M. I., 2020).

Perquè això sigui així, es fa necessari fomentar aquesta resiliència des de dins de la pròpia organització. En aquest sentit, a continuació es mostren tot un seguit de factors, amb indicadors i descriptors que possibiliten analitzar el grau de resiliència en el si de l'organització, i que podeu aplicar, en cas necessari, per fer aquesta anàlisi:

Factor	Indicador	Descriptors
Capacitat d'adaptació	Minimització de sitges	Eliminació de les barreres de divisió organitzacional que perjudiquen el treball.
	Recursos interns	Capacitat per mobilitzar recursos de l'organització durant la situació de crisi.

	Compromís i implicació del personal	Víncle de compromís entre l'organització i el personal, que posseeix capacitat per a la resolució dels problemes que es presenten.
	Informació i coneixement	Fàcil accés a la informació crítica i capacitat per al desenvolupament de rols clau per part dels membres de l'organització
	Lideratge	Durant la crisi, hi ha un lideratge fort per proporcionar una bona gestió i una adequada presa de decisions.
	Innovació i creativitat	Es motiva el personal per a la utilització d'enfocaments innovadors i creatius per al desenvolupament de solucions.
	Presa de decisions	El personal té autoritat per prendre decisions com a resposta a la crisi.
	Seguiment i informe de la situació	Es motiva el personal per estar alerta al voltant de l'organització, el seu acompliment i problemes potencials.
Planificació	Estratègies de planificació	Els plans per gestionar les vulnerabilitats es fan d'acord amb l'entorn de l'organització.
	Participació en simulacres	Es fomenta la participació del personal en simulacres per practicar mesures de resposta.

Actitud proactiva	La resposta als senyals d'alerta primerencs forma part de l'estratègia de l'organització.
Recursos externs	Es planifica per garantir l'accés a recursos que l'organització pugui necessitar en cas de crisi.
Prioritats de recuperació	Existeix consciència de quins són els requisits mínims per tal que l'organització sigui operativa durant una crisi.

Font: Model de resiliència organitzacional plantejat per Lee, Vargo & Seville (2013) citat per Pacheco Mangas, J.; Palma García, M. O.; Hombrados Mendieta, M. I. (2020).

Així, en el cas de l'adopció de la tecnologia i dels mitjans en aquest procés de canvi i transformació, seria necessari veure com aquests ens poden ajudar, però no només en el sentit de com ens pot ser útil una determinada eina en una situació concreta, sinó poder disposar d'una visió més àmplia i global que ens permeti identificar les possibles millores que pot aportar i, en cas necessari, modificar i transformar metodologies i processos en l'operativa i els serveis de l'organització: «(...) és fonamental reconèixer que, quan usem tecnologies, aquestes també es fan servir en la mesura en què posseeixen límits concrets, usos més adequats, requereixen temps i condicionen les experiències que, per als diferents individus, generen diferències d'acord amb el sentit amb què les aconsegueixen dotar». (Barberà, E.; Litwin, E. 2010).

Fem xarxa! La col·laboració com a estratègia de canvi

Les entitats del tercer sector tenen una llarga tradició en el treball col·laboratiu i en xarxa a través de l'establiment de sinergies, tant entre elles com també amb d'altres organitzacions (ja siguin públiques o privades), per tal de millorar els serveis i les pràctiques i fer més efectiva la seva missió, i poder esdevenir, doncs, un element altament estratègic.

En aquest sentit, més enllà de l'intercanvi de coneixements i de recursos, treballar en xarxa també pot reforçar i ampliar les pròpies capacitats de cada entitat, i augmentar-ne així l'impacte social. Aquest argument encara agafa més força en un context complex com l'actual, on s'ha evidenciat que tot està altament

interconnectat i és interdependent. Per això, la col·laboració esdevé un element fonamental per tal que les entitats del tercer sector puguin fer front a les demandes i necessitats socials creixents, tant a curt, mitjà i llarg termini, sumant esforços per ser més eficaços i eficients.

Tot plegat implica anar més enllà de la pròpia entitat per superar els límits organitzatius, tant pel que fa als recursos, les competències i els coneixements com pel que fa referència a l'operativa. Això els permetrà poder disposar d'una visió més àmplia que els permeti analitzar també els recursos i les capacitats disponibles al seu voltant (és a dir, els d'altres entitats i organitzacions de l'entorn), per tal de construir i establir aquestes col·laboracions i sinergies, en funció dels reptes i de les necessitats.

A partir d'aquí, el grau de col·laboració que cada entitat decideixi adoptar dependrà, en bona mesura, de la seva pròpia cultura organitzativa i de com es vulgui incloure aquesta col·laboració dins l'entramat de l'organització.

Com col·laborar i fer xarxa?

La creació de xarxes i plataformes és una manera molt habitual de construir col·laboracions significatives entre entitats. Però també n'hi ha d'altres com les aliances, les integracions o les federacions.

Quan es decideix crear una xarxa entre entitats o bé formar-ne part d'alguna, s'està apostant per compartir informació, recursos, coneixements, experiències i aprenentatges amb uns objectius comuns, a través d'un flux de reciprocitat, confiança i de valors sobre problemàtiques i inquietuds compartides entre els participants.

Hi ha diferents maneres de fer-ho, i tot dependrà de com decideixi abordar-ho cada entitat.

En aquest sentit, caldria primer establir si aquesta col·laboració serà:

- Només de manera puntual, per prendre determinades decisions. Per exemple, per treballar en determinats projectes i iniciatives, com a via complementària.
- De manera nuclear i integrada dins la pròpia estratègia de l'organització.

En moments de crisi i de necessitat aquesta col·laboració pot esdevenir un element especialment rellevant per a les entitats, i pot ser una oportunitat perquè formi part de la seva estratègia organitzativa, si encara no ho ha fet.

En el moment de decidir treballar de manera col·laborativa amb altres entitats com a element estratègic dins de l'organització caldria definir:

- Els objectius d'aquesta estratègia col·laborativa.
- Els recursos, coneixements i les competències que es necessiten i quins es poden aportar.
- En quins àmbits prioritaris es decideix aplicar l'estratègia de col·laboració.
- Establir els criteris i els valors per atraure i trobar entitats amb qui fer xarxa.

És molt important concretar aquests aspectes per tal que la col·laboració pugui adquirir un sentit integrat en el marc organitzatiu, i no esdevingui només una solució d'urgència (Iglesià, M.; Carreras, I., 2012).

Què aporta treballar en xarxa?

En aquest mateix estudi que us recomanàvem, s'analitzen diferents iniciatives d'entitats del tercer sector que han adoptat l'estratègia de col·laboració, ja sigui a través d'aliances diverses o de treball en xarxa.

A través de les experiències analitzades, s'extreuen diverses conclusions en la seva aplicació, de les que destacàrem les següents:

- La col·laboració i el treball en xarxa entre entitats possibilita optimitzar els recursos, les competències, els coneixements i la informació a través de la compartició i contribueix a l'eficiència de les entitats, que així poden reduir costos.
- Permet amplificar l'impacte social de les entitats.
- La confiança amb qui es col·labora esdevé la base de l'èxit de la col·laboració i del treball en xarxa.
- A banda dels objectius propis de cada entitat, es necessiten uns objectius comuns amb les entitats amb les quals es col·labora o es treballa en xarxa.
- Una col·laboració significativa pot aportar valor i ampliar les capacitats de l'organització en la consecució dels seus objectius.
- Es requereix anàlisi i lideratge per dissenyar, definir i gestionar una estratègia col·laborativa i de treball en xarxa. És a dir, no és una qüestió que es pugui abordar de manera improvisada, i necessita un temps per veure'n els resultats.
- La col·laboració amb altres entitats és un compromís que cadascuna assumeix com a tal. Per això és summament important la definició i una visió compartida.

Per tal que les xarxes funcionin i esdevinguin ens vius és important mantenir una dinàmica comunicativa continuada, tot i que sempre hi haurà períodes en els quals hi hagi més o menys activitat.

Actualment, les TIC faciliten aquests processos col·laboratius, ja que permeten compartir i treballar de manera més efectiva i regular.

Compartir i construir coneixements

En situacions de crisi com l'actual, cada entitat ha treballat diferents mesures d'adaptació. Però en coneixem les experiències? Pensem que el que hem dut a terme pot ajudar a altres entitats? O bé pensem que el que sabem fer pot orientar altres entitats?

En aquest sentit, compartir iniciatives, problemàtiques i coneixement és una estratègia que, a banda de poder aportar valor a les entitats, també fomenta la construcció de coneixement nou en una retroalimentació contínua, sempre que es participi en aquest procés.

Un dels avantatges que ens ofereix la xarxa i les TIC és la possibilitat de poder-ho fer de manera més àgil i actualitzada.

Com tot, fer-ho necessita un temps i una dedicació. Som conscients que des de les entitats del tercer sector molts voluntaris ja inverteixen una part important del seu temps en els propis serveis que s'ofereixen, i que això limita aquesta participació.

Per la seva banda, les comunitats de pràctica (*) són una manera molt eficaç de construir coneixement a través de la compartició de les pràctiques que cadascú porta a terme, ja que moltes de les problemàtiques són comunes.

Un dels objectius d'aquest Toolkit és donar-vos a conèixer algunes d'aquestes experiències d'adaptació que han dut a terme altres entitats per si us poden ser d'utilitat. Si la vostra no hi és i us agradaria que hi fos, només cal que contacteu amb nosaltres per incloure-la.

Un exemple d'aquesta col·laboració el podeu trobar dins de l'apartat de «Bones pràctiques», a l'experiència dels dinamitzadors TIC dels Punts Òmnia i la Xarxa Punt TIC, que estan compartint recursos i coneixements en obert per facilitar tota aquesta tasca d'adaptació.

Xarxa i suport tecnològic entre entitats del tercer sector

Un dels reptes que encaren actualment les entitats del tercer sector és seguir oferint el seus serveis i l'atenció en la no presencialitat, atenent a la situació d'emergència motivada per la COVID-19.

Existeixen diferents entitats i organismes arreu de Catalunya i d'Espanya, privades i públiques, que donen suport, formació, acompanyament i assessorament tecnològic a aquelles organitzacions del tercer sector que ho necessitin, ja sigui per fer el canvi cap a la transformació digital o bé com a solució a algun problema puntual:

- **Colectic**: projecte cooperatiu sense ànim de lucre que treballa per la **inclusió, l'autonomia i l'apoderament de les persones i les comunitats als àmbits social, laboral i tecnològic**; tot entenent i utilitzant la tecnologia com una eina de participació i transformació social. Disposen de diferents formacions i assessorament per a entitats en aquest sentit, amb un repositori interessant d'eines lliures per al teletreball, entre molts altres projectes.
- **Xarxa Punt TIC**: xarxa integrada per centres i espais molt diversos, de titularitat pública o privada, que posen a disposició de ciutadans, empreses i col·lectius l'equipament i el personal necessari per facilitar-los l'accés a les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i, d'aquesta manera, a la societat del coneixement. Són centres de referència territorial pel que fa a la societat del coneixement i són espais integradors que potencien la dinamització comunitària o empresarial del territori (Punts Òmnia). Disposen de diferents recursos TIC oberts a tota la ciutadania, i també d'un canal de YouTube adreçat a formadors TIC.
- **Pangea**: entitat que dedica, des dels seu inicis, esforços a la sensibilització vers la relació societat i noves tecnologies. Els eixos principals que treballem són: drets/TIC (tecnologies de la informació i la comunicació), gènere/TIC, difusió de l'ús del programari lliure, reutilització dels dispositius informàtics.
- **M4social**: projecte de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya que vol liderar la transformació digital de les entitats del tercer sector, així com

incidir en la generació d'un ecosistema d'innovació en l'àmbit social.

- Xarxanet: és la xarxa associativa i de voluntariat de Catalunya, un projecte impulsat pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, on les entitats són les gestores i promotores dels diferents portals, aporten una informació d'actualitat i de qualitat, i estableixen mecanismes de relació i interacció entre el món associatiu i la ciutadania.
- Labdoo: xarxa humanitària que té com objectiu l'enviament d'ordinadors portàtils no utilitzats, lectors de llibres electrònics, tauletes, PC i qualsevol dispositiu que es pugui carregar amb programari educatiu, a les escoles necessitades de tot el món utilitzant la col·laboració i sense incórrer en costos econòmics o ambientals.
- BJ Adaptaciones: fundació que treballa per a la millora de la qualitat de vida de les persones amb diversitat funcional a través de productes de fabricació pròpia, distribucions o solucions personalitzades.
- Fundesplai: entitat sense afany de lucre que té per missió educar els infants i joves, enfortir les entitats de lleure i el tercer sector, millorar el medi ambient i promoure la ciutadania i la inclusió social, amb voluntat transformadora. Desenvolupen un ampli ventall de programes, campanyes i activitats a favor dels infants, els joves, les famílies i les entitats. Ofereixen suport tecnològic a entitats del tercer sector.

Punt Òmnia



Categories

Alfabetització digital

Tipus

Bones pràctiques

Fitxes

La força de fer xarxa!

Síntesi de l'entrevista amb Antonio Collado, dinamitzador digital del Punt Òmnia de Santa Coloma de Cervelló (entrevista realitzada el 09/09/2020).

Els Punts Òmnia són centres TIC oberts a la ciutadania on es desenvolupen de manera presencial diferents formacions relacionades amb les TIC, i formen part de la Xarxa Punt TIC. També es dona suport, assessorament i acompanyament en matèria TIC a qui ho necessiti, possibilitat de connexió des del lloc, i poder utilitzar els equipaments tecnològics dels que disposen.

Quines activitats heu digitalitzat des de la vostra entitat en aquesta adaptació?

Hem hagut de digitalitzar pràcticament tot el que fèiem.

Nosaltres principalment fèiem classes presencials, només teníem algunes activitats que ja s'intentaven encarrilar des de la perspectiva digital i fer-les en línia, però eren només proves. Ara, amb l'obligatorietat de treballar des de casa, hem hagut de fer tota mena de sessions en línia amb totes les eines disponibles.

Per exemple, teníem presencialment el que s'anomena l'accés lliure, on venien persones perquè les poguéssim assessorar. Això ha passat a fer-se directament amb consultes per correu electrònic, WhatsApp, trucada telefònica o videoconferència. En aquest darrer cas, hem utilitzat sobretot Zoom, Meet, i també han provat altres plataformes.

Eines utilitzades en aquesta adaptació i la seva aplicació

Per una banda, hem fet servir videoconferència amb grups petits, però també hem fet servir molt el YouTube Live, que ens permetia enregistrar la sessió per després compartir-la.

A més, té un cert nivell d'interactivitat amb un xat. Si necessitàvem més interactivitat més enllà del xat, doncs fèiem una videoconferència amb Zoom o Meet, i també s'enregistrava.

Amb l'enregistrament, després ho podíem compartir amb els usuaris que no es podien connectar per l'hora, per exemple.

També hem fet servir l'eina d'edició OBS de manera combinada amb aquestes sessions, ja que permet fer les sessions de manera conjunta entre més d'un dinamitzador d'altres punts Òmnia, i així es feia una única sessió (abans, presencialment, cadascú feia la seva des del seu punt).

Clar, nosaltres hem notat molt l'esquerda digital, i hi ha molta gent que ha caigut, persones que venien a les formacions presencials i que ara no hi han participat, algunes perquè no tenien bona connexió o els aparells adequats. Això ha fet que perdéssim usuaris, altres perquè els atabalava fer-ho tot tecnològicament. Aquesta és la crua realitat.

Llavors, si en sessions presencials teníem, per exemple, 10 usuaris, ara només n'hem tingut sis o set, aproximadament. S'ha perdut una mitjana aproximada d'uns quatre usuaris per sessió.

Estratègies per mantenir el vincle amb els usuaris

En concret, les estratègies amb aquestes persones, per mirar de mantenir el vincle, és una qüestió difícil, ja que no depèn només de nosaltres. Per exemple, amb les que no tenien ni connectivitat ni aparells prou potents per seguir les formacions en línia, els van trucar per saber què passava, i ens vàrem intentar adaptar a les seves possibilitats, amb eines més senzilles com el WhatsApp.

En l'altre cas, hi ha gent que es cansa de tanta tecnologia, i quan els truques et comentaven que estaven farts. La tecnologia té unes limitacions (tema llacunes interactivitat).

Precisament, les persones que s'estan perdent són el nostre públic objectiu, persones grans en bona mesura.

En aquests moments, estem plantejant noves estratègies per mirar de recuperar-les, sinó quedaran fora, i necessitem implementar metodologies per motivar-les, i adaptar-nos sobretot a les eines que estiguin fent servir.

Una primera solució per les persones amb problemes de connectivitat o que tenien limitacions per connectar-se a les hores proposades, ha estat enviar els enllaços dels enregistraments per WhatsApp, perquè almenys tinguessin accés a la formació, ni que sigui en diferit. Així es perd interactivitat, fins i tot cal tenir en compte que hi ha molta gent que li costa escriure amb el telèfon. En aquests casos, es pot proposar fer-ho amb missatges de veu, com els que permet el WhatsApp. Llavors, en determinats casos, s'ha establert a través del WhatsApp, una manera on poguessin preguntar i connectar-se, també amb les videotrucades, que ofereix aquesta eina, que tot i ser molt limitada, amb grups petits que tenen aquestes dificultats, ens ha funcionat prou bé, ja que es tracta d'una eina poderosa en el sentit que la coneix i l'utilitza pràcticament tothom sense massa dificultat, i és més fàcil que no pas haver d'aprendre a utilitzar una eina nova.

També hem facilitat tutorials per fer servir les eines, sobretot en petites píndoles en vídeo...

Limitacions

Igualment, s'ha evidenciat que, tot i que fem mans i mànigues amb la tecnologia, aquesta té les seves limitacions, no té la mateixa interactivitat que la presencialitat, i molta gent pregunta quan tornaran les sessions presencials.

La qüestió és que fer-ho en línia representa un model nou, una feina d'habitació i aprenentatge, tant dels dinamitzadors com dels usuaris.

Ens ha vingut de nou, i ens hem vist en la necessitat d'explicar que ha canviat el paradigma, explicar les normes d'ús en una videoconferència, per exemple. En aquest sentit, recordo un dia que una senyora, abans d'iniciar una sessió amb videoconferència, no era conscient que l'estàvem veient i es va començar a canviar de roba...

Això és una altra cosa i té una altra manera de fer, requereix també regles d'ús.

També ens hem trobat amb gent que era molt oberta i que davant de la càmera s'ha sentit molt cohibida, i viceversa.

Un altre col·lectiu que ens preocupa són les famílies i les escoles. Tota aquesta situació ha evidenciat l'esquerda digital a les famílies. Per exemple, ens han arribat demandes de famílies que no saben fer servir el Drive i ens demanen ajuda.

De cara al setembre, estem preparant alguna cosa, també com ajudar les escoles i els equips docents en aquest sentit.

Treball amb entitats del territori i col·laboracions

Pel que fa al treball amb altres entitats del territori, abans, presencialment, fèiem formacions presencials amb elles. Ara el que s'ha fet és assessorament específic amb les entitats que ho han demanat de manera molt més concreta, per donar determinades solucions que ens demanaven (p. ex., l'ús d'una determinada eina), i tot s'ha fet en línia, com les anteriors.

Respecte a aquesta feina que hem fet amb les entitats, per exemple, n'hi ha una que demanava com fer un catàleg digital solidari per vendre productes, necessitaven fer un web per mostrar-lo. Llavors, combinant videoconferència i videotutorials, els vàrem explicar com utilitzar el Google Sites per crear aquest catàleg.

Altres entitats necessitaven aprendre com fer cobraments en línia, i el mateix, els hem ensenyat com utilitzar el [WhatsApp Business](#), el [Bizum](#), etc.

Una tercera pota del que hem fet durant aquesta adaptació és fer xarxa entre els dinamitzadors d'altres punts, utilitzant les eines que hem comentat.

També vàrem crear [un canal a YouTube](#), on cada dinamitzador i formador ha compartit vídeos explicant com fer determinades coses, i que la resta podien reutilitzar o aprendre. Són els Tallers Zombies.

Cap al final, també vàrem incorporar una eina nova per fer xarxa, el [Discord](#), molt potent per interactuar, amb moltes funcionalitats per treballar en equip, per muntar formacions internes, es podien fer diverses formacions a la vegada (té diferents sales, etc.). Està dissenyada per als *gamers*, però ens ha donat molt bon resultat, i ara l'estem investigant una miqueta més.

Necessitats formatives o d'acompanyament de la pròpia entitat en aquests moments, tenint en compte l'experiència passada els darrers mesos

Sobretot, ara ens estem centrant en com poder recuperar la gent que s'ha perdut. És un problema comú amb altres punts.

S'estan plantejant estratègies de motivació i de facilitació. Per exemple, trucar-los i utilitzar les eines que coneguin i facin servir, com el cas del WhatsApp, també fer petites videotrucades personals a través d'aquesta eina per motivar-los i acompanyar-los.

Una altra estratègia és que les persones que presenten més dificultats, més enllà de la connectivitat o de disposar d'aparells, també les que estan desmotivades, que no els agrada la tecnologia ni fer-ho en línia, puguin engrescar-se gràcies a altres companys, persones que potser tenen una mica més de nivell, i es puguin ajudar entre elles.

Fer dinàmiques de grup en aquest sentit, i que puguin fer de mentors seus, suport intergrup al, reforçar tot aquest aspecte per aconseguir que es puguin tornar a enganxar.

Per exemple, tenim un grup de dones que els agrada molt la cuina, altres els agraden altres coses... Doncs mirar de localitzar aquests temes comuns que els motiven, i a partir d'aquí, crear grups de suport que fomentin l'aprenentatge en l'ús de les eines digitals per anar-s'hi habituant.

Al final, a nosaltres el que ens interessa és que totes aquestes persones no es quedin fora. Per exemple, hi ha el tema de la solitud, especialment amb la gent gran. Molta gent d'aquest col·lectiu venia a les sessions presencials per socialitzar. I ara s'han quedat a casa. El tema és mirar d'apropar-nos a aquestes persones, i amb l'ús de la videoconferència els podem veure la cara...

També pensem muntar algunes activitats amb famílies.

També com donar suport a les escoles, fins i tot estem pensant cedir espais perquè puguin fer classe als punts, fer extraescolars per als pares i, així, puguin donar un cop de mà als seus fills amb les eines digitals.

Molt important que les entitats no perdin la seva activitat. Per fer-ho, muntarem videotutorials o sessions, perquè les entitats puguin dinamitzar, ni que sigui virtualment la seva activitat, i no es perdi el teixit associatiu dels territoris. Perquè ens consta que moltes entitats han deixat de fer la seva activitat a causa d'això.

També el treball amb les persones aturades. Estan en contacte amb el SOC per fer tallers específics de cerca de feina, hi ha un increment de la demanda. Estan mirant com fer les sessions que fèiem presencialment, i posar-les en marxa en línia.

Aspectes positius i reptes

Aquesta situació ha fet avançar coses. Tothom s'ha hagut de posar les piles amb això. I per als punts és una oportunitat per aprendre. També per fer teletreball. Això ha vingut per quedar-se.

Amb els usuaris, és una oportunitat per estar-hi més en contacte, per no haver de desplaçar-se per fer les formacions, i per espavilar-se amb el tema de l'alfabetització digital. Ara aquest aprenentatge s'ha convertit en una cosa obligatòria, has de saber com moure't en aquests entorns i amb aquestes eines, també per als processos de cerca de feina, on algunes entrevistes ja les estan fent per videoconferència... Aprenentatge per immersió?

Per exemple, tenim el cas del funcionament de la Meva Salut. Al respecte, comentar-vos que s'havia muntat una formació presencial abans de la pandèmia i van venir només tres persones. Just durant la pandèmia, es va oferir la mateixa

formació en línia i va estar *a tope*, un munt d'usuaris connectats. La necessitat fa que la gent es pugui espavilar més ràpid.

Un altre exemple: quan feia els cursos de cerca de feina els parlava del videocurriculum, les entrevistes en línia, i la gent semblava que no s'ho acabava de creure.

Per les entitats, algunes estan veient com aquest esforç els pot reportar un creixement, com el cas de l'entitat que ha treballat el catàleg en línia.

Com a oportunitat, destaco tota la xarxa que hem fet entre els dinamitzadors. Ha estat molt interessant, s'han creat sinergies, s'han compartit experiències, maneres de fer, estratègies i bones pràctiques, una cosa que no s'havia treballat de manera tan intensiva com fins ara. És a dir, com a Xarxa Òmnia no fèiem gaire xarxa, a causa del dia a dia, i cadascú està al seu territori, ens veiem un cop a l'any, si algú tenia algun problema es comentava en els fòrums comuns interns, però no es feia gaire xarxa de manera tan continuada.

Durant aquests mesos, per exemple, han creat una iniciativa de xarxa, les Formacions Zombies, un canal a YouTube per fer formacions internes entre els dinamitzadors, d'ajuda mútua. Per exemple, es va compartir com explicar fer animació 2D de baix cost, i tots *flipàvem*, o com fer programació senzilla bàsica per a nens i nenes, entre d'altres... Tot això ha estat brutal, tot el que tothom sap fer i no se sabia, s'ha compartit i ha ajudat a crear noves iniciatives formatives, a aprendre, a crear xarxa i comunitat de pràctica.

Tot això ha estat molt més útil i potent que totes les entitats de suport que tenim. Per exemple, dinamitzadors de L'Hospitalet van engegar una iniciativa a base de concursos per engrescar els ciutadans, al Baix Llobregat també un concurs de preguntes, metodologia de ludificació... I tot això ara s'ha compartit.

També cal dir que la Xarxa Òmnia continua sent una desconeguda, i que des de l'Administració es podria recollir d'una manera més adequada tot el que s'hi fa, i fer-ne una difusió més potent, per tal que pugui arribar a tothom.

La Kalle



Tipus

Bones pràctiques

Fitxes

Radio Kalle ¡Que no calle!

Síntesi de l'entrevista amb Gonzalo Sarmiento (director), La Kalle, Vallecas, Madrid.

Asociación Cultural La Kalle és una associació sense ànim de lucre que, des de 1986, dona suport al desenvolupament integral de les persones en situació de risc o exclusió social del barri de Vallecas, a Madrid. La seva acció s'articula a través d'accions socioeducatives, inserció sociolaboral, formació i la cerca d'ocupació. Durant el confinament, ha generat el podcast Radio Kalle ¡Que no calle!

Com sorgeix la idea del podcast Radio Kalle ¡Que no calle!

Com a director de programa de l'entitat em toca veure des de dalt què passa amb tots els perfils professionals que nosaltres tenim: educadors, tècnics i orientadors laborals. Haig de veure les dificultats i mirar de resoldre-les. En aquell moment, la pregunta que se'm va repetir multiplicada per 15 treballadors era: què fem?

Ara que no podem fer les coses que normalment fem, com les farem?

Durant el confinament, l'equip d'educadors manifestava preocupació respecte a l'adaptació de les activitats presencials com el taller de fusteria i el de microinformàtica. No es trobaven solucions substancials a les preguntes: què fem?, amb quines eines?

Enfront d'això, jo havia de donar una resposta i no en tenia cap. Vaig seguir buscant i, sense voler, em va arribar que una entitat tenia un podcast, una ràdio. La nostra feina és al costat d'una ràdio. No calia anar molt lluny, sinó mirar al costat, fins i tot dialogar amb aquesta gent o tornar a fer coses que històricament ja havíem fet. Hi ha una aproximació a la innovació que consisteix en el fet de tornar a fer coses que fèiem fa 15 anys, i per a nosaltres el podcast és una innovació, una altra vegada després de tants anys.

Vam decidir utilitzar la ràdio per preguntar a la xicalla què opinen, gravar-ne les opinions i donar-los un format, de manera que sigues més interessant. D'una banda, era una experiència de treball directe amb les persones i, de l'altra, també una forma de dir que estàvem presents, que estàvem treballant, que existíem, en aquest concepte d'essencialitat.

Vàrem decidir que es podien connectar moltes coses de les vivències, els joves ens deien per exemple: «mira, hem hagut de demanar menjar a l'Església» o «no tenim diners, ajuda'ns»; tota aquesta part més assistencial ens va connectar amb altres realitats. De sobte, ens cridava gent de xarxes d'alimentació del barri que en aquell moment estaven creixent molt; aquí a Vallecas n'hi ha una que es diu Somos Tribu que, a més, va créixer en altres aspectes com els culturals i relacionals, i, per aquesta raó, contactaven amb nosaltres.

L'important d'aquesta idea del podcast va ser que unia moltes coses. Per exemple, va sortir la idea de fer vídeos on poder donar explicacions sobre què es podia fer i què no es podia fer, sobre com rentar-se les mans, per exemple. També vam fer una part de vídeos informatius, en la qual els educadors feien un reportatge molt senzill, una cosa molt concreta. També vam decidir explorar altres llenguatges que podien

ajudar a la xicalla a comunicar-se. Òbviament, l'oral és un domini en el qual ni tan sols la meitat es maneja bé, en l'oralitat més que res amb els nois amb els quals treballem, tenen bastant dificultat per expressar-se, tal com passa amb l'expressió escrita. Llavors, vàrem investigar també en l'univers de la fotografia.

La ràdio ha vingut a canalitzar una temàtica setmanal que l'equip d'educadors estava tractant respecte a la realitat que estàvem vivint. Vam organitzar el contingut en seccions. El primer episodi va ser un experiment en el qual, jugant amb la meua filla, vàrem entrevistar algú. Vàrem pensar que podia ser entretingut, alguna cosa lleugera, com explicar acudits; també vàrem pensar que podíem fer embarbussaments, perquè la xicalla es deixés anar a l'hora d'expressar-se. A més, els vam proposar que s'expressessin de forma seriosa sobre el tema, és a dir, que opinessin de forma breu sobre la ràdio.

Per a La Kalle és molt important tot el tema de la dona, intentem que tota la nostra manera de treballar sigui educació feminista o que ens hi acostem el màxim possible. Llavors d'aquí sorgeix la idea de donar un espai a la dona jove, protagonista i paral·lel. Doncs ens vam assegurar que aquest tema estigues present i d'aquesta manera va sorgir una altra secció.

A mesura que anava passant el temps, ens anàvem inventant més coses, n'eliminaven unes altres, o insistíem en algunes en particular. Intentàvem enviar GoogleForms per involucrar la xicalla que no es volia expressar de cap manera, per veure si, proporcionant-los un test de resposta curta o de creu, que només impliqués seleccionar una resposta, haguessin aportat d'alguna manera. Això va funcionar també, però tenia la problemàtica que és molt difícil després construir un relat sobre una resposta tan senzilla, llavors ho vam deixar. Amb l'equip d'educadors decidim que les temàtiques havien d'anar més enllà i tractar aspectes contingents relacionats amb l'emergència social i sanitària, donat que la xicalla estava rebent ajudes de menjar sent part d'alguna xarxa de solidaritat.

La dinàmica de treball

Els educadors contactaven la xicalla per telèfon o per WhatsApp; aquesta era l'única connexió que teníem establerta. Llavors des d'aquí vam anar descobrint coses que estaven succeint, però que no hi podíem fer molt més.

D'una banda, descobrim de primera mà la falta de maneig de la tecnologia per part dels nois i la falta de connectivitat. Llavors tampoc era tan senzill. D'altra banda, hi havia tot aquest altre món que no podíem veure, i del que només en teníem una intuïció, amb poc rigor científic, per exemple del tipus: «tinc la sensació que aquesta noia a casa no està bé». Tenim històrics, coneixem la xicalla i les seves situacions familiars. Però aquí veiem que, en uns casos, era no només que no estava bé sinó que no s'estava comunicant bé, o sigui, que s'estava comunicant pitjor que normalment. Va sorgir el problema de com podem indagar aquestes situacions i aquí va aparèixer la idea de fer un programa sobre l'autoconeixement: Coneixent-nos. Llavors, vam entrevistar un assessor emocional i li vam preguntar sobre què passa quan et sents malament. Què és estar en quarantena? Què passa amb les emocions? A partir d'allà, llavors als nois també se'ls preguntava les mateixes coses: què passa amb les emocions?

Tot va anar desembocant en una forma de treball on nosaltres només fèiem l'estructura de l'episodi i dinamitzàvem una mica la presentació a la ràdio i ells anaven aportant el contingut. En el cas del grup de noies que estava treballant sobre l'autoconeixement, l'educadora que porta aquest grup anava proposant temes senzills i els proposava que escrivissin alguna cosa sobre això. Un cop feta aquesta feina prèvia, editàvem els continguts. Tot el que proposàvem estava vinculat amb alguna temàtica de treball que ja s'estava dinamitzant per part del grup d'educadors. No es tracta d'unitats temàtiques, sinó d'unitats temàtiques transversals de treball. Ens semblava important que els equips de treball també sentissin que els continguts del podcast estaven integrats en el conjunt de línies temàtiques de l'entitat, per exemple, el fet de treballar sobre l'autoconeixement, sobre la solidaritat i sobre la participació.

Per variar vam anar associant àmbits temàtics vinculats a alguna data en concret com, per exemple, el 21 de març, el dia contra el racisme i el 20 de juny, el dia del refugià; llavors, d'aquesta manera, hem pogut integrar també aquestes temàtiques. Per dialogar. I després cada educador treballava amb el seu grup durant la setmana perquè fessin fotos, perquè enviessin els àudios, perquè treballassin.

Al principi, arribaven àudios de molt mala qualitat, on els nois gairebé no parlaven, llavors vam entendre que aquest era el treball de l'educador, perquè els educadors han de treballar amb els nois. Al principi, el que es feia era enviar al grup de WhatsApp dels nois les instruccions per enviar els àudios i les preguntes a les quals s'havia de respondre. Així no funcionava, llavors vàrem treballar d'un en un, mirant d'explicar-los la situació, el per què, els objectius, cap a on va, com es fa quan hi som presencialment. Aquí es va anar millorant d'alguna manera.

Utilitzar la veu en lloc de l'estímul visual per crear vincle entre les persones

Per escoltar la ràdio t'has de concentrar, si et perds alguna cosa no pots tornar enrere, en el podcast sí que pots tornar enrere, però així i tot has d'estar concentrat, has de posar-hi els teus sentits. Per aquesta raó, amb el podcast durant la quarantena podíem arribar molt més profundament que amb una eina de videotrucada com un Zoom, on la part visual afegeix tot un conjunt de distraccions. A més, amb aquest engany que ens han venut que les noves generacions ho enxampen tot a la primera per ser nadius digitals es generen tot tipus de confusions. És cert que tenen un cert control dels elements visuals de les plataformes, però es dispersen molt. A vegades, notem que descobreixen un detall i això ens crida l'atenció, pensem que estan en tot, però realment no estaven en res. Per aquesta raó, el Zoom ja no ens semblava l'eina adequada, en canvi el podcast permetia que s'escoltessin a ells mateixos i que escoltessin els altres, que processessin d'una altra manera la informació.

El fet de treballar en aquest projecte del podcast d'emergència, també m'ha ajudat a transformar-me a mi mateix. S'ha transformat també d'alguna manera la xicalla, perquè els va fer parar i els va fer escoltar. I ara algunes coses són referències per a ells. Ara que ens veiem, amb el seu metre i mig de distància, hi ha coses que ens venen al record de la ràdio, per exemple, ens expliquem aquests acudits dolents que algú va explicar i riem, tenim records col·lectius, ja són els nostres records, tot i que

no vam estar junts. Aquest element més enllà del coneixement generat, fa que tinguem records conjunts, recordem que vam tenir moments de proximitat. Amb un programa a la setmana, 13 episodis, sí que vam generar aquest espai, un núvol emocional on viuen records que són col·lectius, però que en la realitat del dia a dia no van existir materialment. No vam estar junts físicament, però sí que vam estar junts en un espai imaginari que vam crear cadascú en el nostre lloc, a través de l'escolta.

Tot i que a La Kalle com a entitat no treballem sobre el sistema familiar —treballem directament amb els nois sobre la seva realitat individual i sobre aquesta construïm—, una gran part de les que escoltaven el podcast eren les mares. Els nois ens deien: «la meva mare, després de preparar-nos el sopar, es tirava al sofà, es posava la ràdio i jo la sentia riure». Per aquesta raó, el podcast ens va servir també com un espai de comunicació amb les famílies, un vehicle que ens va permetre connectar amb un altre tipus de qüestions. El fet d'usar un llenguatge adult, no un llenguatge infantil, va permetre a les mares conèixer la realitat de la nostra acció amb els seus fills.

Impacte

El que m'ha portat l'experiència del podcast, si ho miro des del treball educatiu, és el fet que els hagi servit a la xicalla com un canal d'expressió, i que després hagi quedat com un recurs educatiu per a l'entitat, en forma d'unitats didàctiques, de metodologia, de club d'escolta o contingut temàtic per treballar aspectes com la participació. L'experiència ens deixa un material didàctic que va més enllà del fet radiofònic. Es tracta d'un material que té un valor *in situ*, en el moment; permet també treballar el tema de la documentació, i és un document històric amb un valor intrínsec molt potent.

Per poder aprofitar al màxim aquest tipus d'experiència cal anar amb compte respecte a les expectatives de difusió del material i tenir clar que és un treball educatiu, que les prioritats són prioritats educatives, no de difusió o d'èxit radiofònic. El que ens permet aprofundir en el treball educatiu és el temps, no la il·lusió del temps de qualitat, sinó el fet de tornar a recuperar un temps humà. Activitats com la de la ràdio et connecten amb el que és el seu temps veritable. El temps de processar les coses.

Eines digitals

Com a dispositius hem utilitzat el mòbil i l'ordinador. Com a programari de gravació i edició d'àudio hem utilitzat una aplicació que es diu Anchor. La plataforma és molt senzilla: et permet gravar, incorporar les pistes d'àudio, tallar-les, enganxar-les, posar música de fons o algun efecte petit i fer radiodifusió.

També, per a l'edició d'àudio hem utilitzat un programa una mica més complicat però més avançat com a editor: Audacity. L'hem fet servir conjuntament amb aplicacions en línia que permeten convertir arxius d'àudio al format MP3, i, un cop convertits els arxius, es posaven a l'Anchor per a la radiodifusió.

Què hem de fer si volem muntar un podcast

Escoltar podcasts. Veure quins són els tipus, els estils, els registres, el llenguatge.

Definir què és el que volem fer, i per a què ens servirà. Una organització que vulgui fer això ha de tenir clar quin serà el fil conductor, si seran els valors de l'organització, el que diguin els beneficiaris o alguna qüestió que els educadors vulguin desenvolupar, en altres paraules, definir quina seria la línia editorial.

Determinar qui el produirà o si és alguna cosa que varia, es transforma segons el que un grup, una persona o un col·lectiu decideixi.

Establir un equip de treball. Quan hi ha un equip, hi ha respostes, entren en el camp més idees.

En l'àmbit tècnic, hem de tenir clars quins són els límits del que volem aconseguir, perquè si no som tècnics de so, és difícil que aconseguim un bon nivell tècnic. És millor plantejar-nos les coses d'una forma molt senzilla.

És molt important reduir les expectatives, som en el món social no en el món de l'espectacle!

Seguretat



Tipus

Fitxes

Categories

Tecnologies

A l'hora d'escollir una eina, a part dels criteris d'usabilitat, accessibilitat i adequació als usuaris amb els quals treballem, en tractar-se d'eines digitals que fan ús de la xarxa, també haurem de tenir en compte criteris de seguretat informàtica i tractament de dades. És un punt clau per proporcionar entorns segurs per als beneficiaris de l'entitat.

Aspectes generals per tenir en compte

Connexions segures

Normalment, les eines de comunicació que es fan servir per posar en contacte l'entitat amb els beneficiaris, com pot ser una eina per a videotrucades, una app de missatgeria, tenen una part de client i una part de servidor. Hi haurà els usuaris finals (clients) i l'entitat (part servidora). Hem de mirar que la connexió que es realitza entre els usuaris finals i l'entitat es faci sempre amb una connexió de forma segura. Podem esbrinar aquest aspecte simplement mirant si a la barra del navegador surt la icona d'un cadenet i que l'adreça de la pàgina comenci per `https://` com a la imatge que trobareu a continuació.

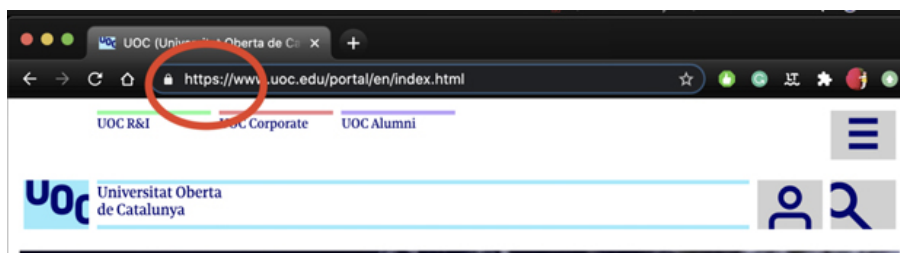


Figura 3

Permisos

Si es tracta d'aplicacions per a telèfons mòbils o tauletes és recomanable mirar, en el moment de la instal·lació, quins permisos demanen als usuaris, per exemple, el permís d'accedir als arxius desats, a les fotos, poder utilitzar el micròfon, accedir al directori de persones o a la ubicació del dispositiu. S'ha de veure si aquests permisos són coherents amb les funcionalitats de l'eina; si l'aplicació demana, per exemple, accés al micròfon i les funcionalitats no preveuen cap gravació de so, s'ha de tenir en compte per valorar si és un comportament correcte o no. En la mateixa línia, també hem de vigilar que l'eina no demani accés als nostres contactes o arxius si cap de les seves funcionalitats requereix l'ús d'aquests elements.

Tractament de dades

A l'hora d'instal·lar-nos una aplicació, accedir a un servei o una plataforma digital és fonamental que llegim el document de termes i condicions en detall per esbrinar quin és el tractament que es farà de les dades i si és coherent amb el funcionament de l'eina. Les dades que podem proporcionar són privades i l'empresa que proporciona el servei no pot fer res amb elles, tret que hi hagi un consentiment explícit de l'usuari. Sempre hauríem de vigilar que el document de termes i

condicions no contempli un ús diferent de les nostres dades abans de signar-lo. També és important que recordem que fer clic al botó «acceptar» del document de termes i condicions és equivalent a una signatura.

Contrasenyes i autenticació

Gairebé totes les plataformes, webs o aplicacions ens demanen que ens creem un perfil d'usuari que, generalment, consta d'un ID, nom d'usuari i una contrasenya. Per saber-ne més sobre la seguretat d'una eina pot ser interessant analitzar com es fa aquest procés d'autenticació dels usuaris, quina longitud de contrasenya es demana, els llocs on romanen les contrasenyes generades i el format. Aquestes informacions haurien d'estar disponibles al lloc de descàrrega de l'aplicació. Si aquesta informació no estigués disponible, es pot fer una prova per esbrinar la dificultat que hi ha per renovar la contrasenya. En una eina segura, el procés de regeneració d'una contrasenya hauria de ser prou complicat i hauria de requerir diversos passos per ser aprovada. L'objectiu d'aquesta dificultat és limitar la possibilitat que algú utilitzi la nostra identitat per generar una contrasenya nova i pugui tenir accés a les nostres dades. Un procés d'autenticació amb diversos passos, o que s'hagi d'autoritzar amb un dispositiu diferent, són indicadors d'una seguretat de l'eina més gran. També ho són els requeriments de longitud de la contrasenya i l'ús de caràcters especials.

Descàrrega i instal·lació d'aplicacions

A l'hora de descarregar una aplicació per instal·lar-la al nostre ordinador, al mòbil o a la tauleta sempre l'hauríem de baixar des del web oficial de l'aplicació o d'alguna plataforma certificada com Google Play o Apple Store. Hauríem d'evitar sempre descarregar aplicacions des de pàgines de tercers. Una situació prou típica en la qual ens podem trobar, per exemple, és que naveguem per pàgines que presenten eines, estem interessats en una d'elles i la baixem directament des d'aquella pàgina sense anar al web oficial de l'aplicació. Aquesta acció, que sembla innòcua, pot ser un comportament perillós, perquè l'arxiu podria no ser el del programa sinó el d'una altra aplicació que podria danyar el nostre dispositiu o exposar-nos a una pèrdua de dades o de privacitat. En el cas que la descàrrega des de la pàgina oficial no fos possible, hauríem d'analitzar una mica les alternatives que trobem i esbrinar que el codi MAC, un codi alfanumèric associat a l'arxiu, sigui el mateix del de la pàgina oficial de descàrrega de l'eina.

De totes maneres, abans d'instal·lar qualsevol aplicació baixada d'internet, hem de verificar que l'antivirus estigui correctament instal·lat i activat.

(*) Contingut disponible només en web.