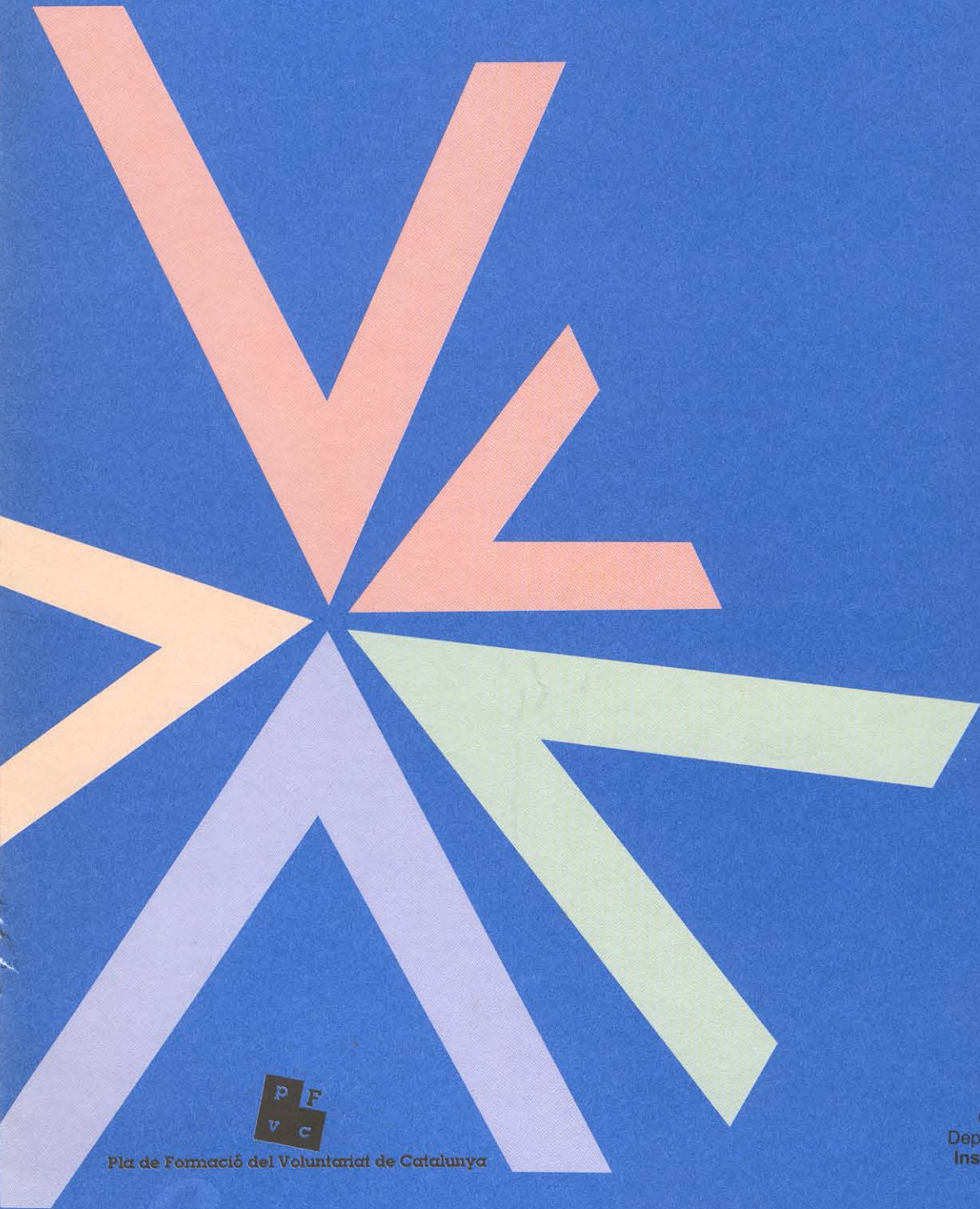


■ Nova cultura organitzativa i treball en xarxa



Pla de Formació del Voluntariat de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament de Benestar Social
Institut Català del Voluntariat

Formació

Aquests apunts han estat elaborats per l'Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés amb la col·laboració de: Centre d'Estudis de l'Esplai; Cae, escola de formació de voluntaris i l'Institut Català del Voluntariat



PRESENTACIÓ

La publicació que teniu a les mans ha estat preparada com a suport d'un seguit de cursos que l'Institut Català del Voluntariat del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya promou a tot el territori amb l'objectiu de facilitar l'accés a la formació i de millorar les eines de gestió de les entitats de voluntariat.

El Pla de Formació del Voluntariat de Catalunya (PFVC), creat a l'any 1994, té vocació d'adaptació contínua a les noves necessitats i de resposta àgil per tal d'articular paquets formatius que siguin útils per a les entitats a qui s'adrecen. D'altra banda, el PFVC sempre ha volgut ser molt respectuós amb la realitat de les escoles de formació del voluntariat les quals, estructurades des del propi teixit associatiu, són la millor garantia de qualitat i d'adequació, alhora que fem possible que el protagonisme recaigui en el tercer sector.

La commemoració aquest 2001 de l'Any Internacional del Voluntariat, declarat per Nacions Unides, té com un dels seus objectius la promoció del treball en xarxa. Molt sovint hem destacat la importància que les entitats es valguin de les noves tecnologies en un esforç de modernització i posada al dia. Des de l'Incavol hi hem col·laborat fent-ne una aportada decidida, per mitjà del repartiment de programes informàtics per a la gestió associativa, promovent Plans d'Informatització, impulsant el Servei Català del Voluntariat, amb el programa Òmnia, etc. Ara mateix, amb el repte de crear la Xarxa d'Associacions de Catalunya, com un gran espai a internet, fet des del propi món associatiu.

El sector associatiu ha d'entrar de ple a la Societat de la Informació. Aquest és un repte important que afecta conjunt del món associatiu, malgrat que és evident que hi ha certes entitats que pel tipus d'acció que desenvolupen no ho tenen com a prioritat. Però la Societat de la Informació no vol dir només disposar de noves tecnologies i fer-les servir. També vol dir -i aquest és l'altre repte complementari- desenvolupar una nova cultura organitzativa que ens faciliti moure'ns en aquest entorn. Una cultura basada en el treball en xarxa, en una visió relacional, que ens permeti desenvolupar projectes compartits, que ens faci millorar les nostres estratègies comunicatives i participatives, que faciliti la nostre inserció a la comunitat... Si no sabem créixer i desenvolupar-nos en la filosofia del treball en xarxa potser no sabrem treure tot el profit de les noves tecnologies. Aquest és un repte de les entitats en el qual l'Incavol i les escoles de formació hi volem col·laborar aportant idees i reflexió. Per això, aquest curs pretén aportar continguts sobre les noves tecnologies però sobretot sobre el seu ús en el context associatiu i orientat vers una nova cultura organitzativa.

*Josep Maria Canyelles i Pastó
Gerent de l'Institut Català del Voluntariat*



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	5
2. EL CANVI EN LA CULTURA ORGANITZATIVA.....	7
3. EL PAPER DEL TERCER SECTOR EN LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ.....	9
4. XARXES CIUTADANES.....	11
5. LA INFLUÈNCIA DE LES ONG EN LA PRESA DE DECISIONS A NIVELL INTERNACIONAL.....	13
6. LES NOVES TECNOLOGIES COM A INSTRUMENT D'INCLUSIÓ SOCIAL: EXPERIÈNCIES.....	15
7. NECESSITATS ESPECÍFIQUES PER A LA IMPLANTACIÓ DE LES TIC A LES ORGANITZACIONS NO LUCRATIVES.....	19
8. LES TIC I ELS SEUS RECURSOS POTENCIALS:.....	21
8.1. SEGUIMENT.....	21
8.2. DIFUSIÓ.....	22
8.3 RELACIONAL.....	23
8.4. LOBBY.....	24
8.5. CAPTACIÓ DE RECURSOS.....	24
8.6. FORMACIÓ.....	25
8.7. SERVEIS.....	25



1. INTRODUCCIÓ

Aquest Curs vol oferir una visió global sobre el treball en xarxa i nova cultura organitzativa a partir de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), i sobre les possibilitats que aquest conjunt ofereix a les entitats per a l'optimització del treball individual i compartit, i l'enfortiment del teixit social.

En el primer capítol, el canvi en la cultura organitzativa, s'aborda el marc on cal situar la cultura de les organitzacions en la societat del coneixement i es fa esment dels avantatges i les dificultats d'aquest treball; es presenta també quins criteris poden complir les organitzacions per adoptar els sistemes de treball en xarxa.

En l'apartat següent, el paper del Tercer Sector en la societat de la informació, es reflexiona sobre la identificació de la naturalesa de les organitzacions del Tercer Sector amb les TIC, i es donen algunes xifres de la implantació d'aquestes tecnologies a la societat catalana.

Seguidament, s'inclou els apartats dedicats a les xarxes ciutadanes i el seu potencial en la filosofia de treball de les organitzacions no lucratives (ONL); la influència de les organitzacions no governamentals (ONG) en la presa de decisions en l'àmbit internacional i les experiències de les TIC com a instrument d'inclusió social.

En el capítol següent, les necessitats específiques per a la implantació de les TIC a les ONL, s'esmenten aquells factors que les organitzacions han de potenciar entre el seu personal per fer viable la implementació del treball en xarxa.

A l'apartat dedicat a les TIC i els seus recursos potencials es presenten els instruments que es tenen a l'abast des de les ONL per a l'ús de les tecnologies en la consecució dels objectius de cada organització, com són els recursos adreçats a optimitzar l'organització interna, la difusió i relació de les ONL, la captació de recursos i la formació.

Finalment s'esmenten alguns serveis que es poden oferir per mitjà de les ONG, amb la utilització efectiva de les tecnologies i la cultura organitzativa.

El curs que ara presentem pretén descobrir la forma d'emprendre amb il·lusió una etapa que és ja present a la nostra societat, amb la nova cultura organitzativa i treball en xarxa en tant que subjecte principal, i les tecnologies de la informació i la comunicació com a vehicles d'aquesta filosofia.





2. EL CANVI EN LA CULTURA ORGANITZATIVA

Alguns teòrics han apuntat al concepte de societat informacional, més que de *la informació*, per descriure la realitat social a començaments del tercer mil·lenni. Bàsicament, aquesta societat informacional es caracteritza, segons Alfons Cornella, per tres qüestions:

- Primera, els **ciutadans utilitzen de forma intensiva la informació**: la informació, o el tractament d'aquesta informació, és present a tots els moments del dia: treball (quan ens connectem per rebre o enviar el correu electrònic, o consultem determinades dades a la xarxa...), aprenentatge (amb la consulta de bases de dades sobre la nostra àrea de coneixement, visualització de documents electrònics...), lleure (*mediamèstics*: vídeo, DVD, televisió, música, Internet, consola...) i viure (tràmits burocràtics amb l'Administració, consulta dels horaris de tren...).
- Segona, **apareixen nous sectors en l'economia, dedicats exclusivament a l'ús intensiu de la informació**: recopilen, processen, difonen. Són els mitjans de comunicació digitals, les empreses que analitzen informació econòmica, jurídica, empresarial...
- Tercera, **les empreses utilitzen més i millors TIC en els seus procediments estàndards**. I això és habitual ja a tots els sectors, però també és cert que ho és en forma desigual. Una carnisseria familiar no ha modificat els seus procediments com ho ha fet una oficina bancària. Però sí és real que la carnisseria pot tenir accés, per mitjà de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació, a informació diària, fiable i concreta, sobre el mercats europeus de compra i venda de bestiar, sobre les malalties que apareixen a altres països i que poden acabar arribant al nostre. Pot també comunicar-se ràpidament amb els subministradors o amb potencials clients (intermediaris, restaurants, particulars...) per tal d'obrir noves línies de negoci.

Entenem que les organitzacions no lucratives (ONL) pertanyen al grup potencial d'organitzacions informacionals, en tant que poden utilitzar més i millors TIC en els seus procediments estàndards; que poden dedicar part dels seus esforços a l'ús intensiu de la informació; i que poden interaccionar amb les persones internes i externes per mitjà dels canals que possibiliten les TIC.

De fet, conceptes com el capital intel·lectual, la gestió del talent o la gestió del coneixement han estat conceptes lligats tradicionalment a les empreses de serveis, que aprenen de les seves experiències passades, i que posen aquests coneixements a disposició dels nous projectes.

El capital de les organitzacions del Tercer Sector és bàsicament valor no tangible, ja que no es produeixen productes físics que es fabriquen, es transformen i se serveixen als clients, sinó que el servei que s'ofereix és producte de l'anàlisi, de la reflexió, de coneixement del medi d'actuació de cada organització i les persones que cal servir, i de com els procediments poden tenir èxit en la seva aplicació.

Un dels reptes de les organitzacions és desenvolupar eines que hauran de garantir que aquest coneixement es mogui: s'intercanviï i s'aprofiti. Però com veurem en propers capítols, les eines amplifiquen aquestes possibilitats de compartir dades, informació i coneixement, però no són suficients per garantir-les: una cultura de treball que afavoreixi l'intercanvi d'idees i el diàleg és la millor base on edificar, amb les eines pertinents, una estructura sòlida d'entitat viva en coneixement.

Cornella estableix quatre línies bàsiques d'activitat adreçades a la consolidació de les organitzacions intenses en informació:

- En primer lloc, la importància de les comunitats pràctiques a les entitats, enteses com a grups de persones amb alguna característica o objectiu comú que els interessa compartir, coneixement sobre una àrea de treball determinada per tal de resoldre projectes en marxa. El cert és que en poques ocasions és factible trobar-se al voltant d'una taula a la cafeteria per debatre, amb totes les persones implicades, les dificultats o oportunitats que sorgeixen en la resolució dels casos. I és precisament això el que poden crear les comunitats virtuals a les organitzacions.
- Una altra línia es caracteritza per l'ús de les TIC per a la millora de les pràctiques de treball habituals. Eines com intranets, panells virtuals, etc., acaben saturant les persones usuàries pel seu ús inadequat. Així, desenvolupar mecanismes que possibilitin l'intercanvi efectiu de coneixements, aquest és un repte que cal assolir.



- Un tercer aspecte és la possibilitat de crear mercats de coneixement a voltant de més d'una petita o mitjana entitat que ho hagi concertat, o al si de les organitzacions més grans. La idea és que qualsevol persona pot ajudar en la resolució de casos, i que ho farà si rep una recompensa a canvi, que pot ser un valor monetari, de prestigi o d'altre tipus.
- Per últim, entendre que l'organització és de fet el col·laborador amb més coneixement: i ho és perquè engloba els coneixements de tots els que hi treballen. Si aquest coneixement es formalitza en tant que memòria de l'organització, tothom en pot treure profit per a les seves necessitats puntuals. Però més enllà de crear arxius de documents compartits, la intenció és crear mecanismes per tal que la resolució de processos, les idees, quedin reflectides en algun tipus de memòria de l'entitat.

L'intercanvi d'idees, l'estímul de la creativitat, la creació de noves formes d'estructura de les organitzacions porten a pensar en les empreses com a unes xarxes de persones. Xarxes on els gestors han de tenir presents aquests aspectes per incrementar la productivitat de les persones col·laboradores.

En el sector que ens ocupa, la naturalesa de les organitzacions afavoreix l'intercanvi d'idees tal i com hem esmentat, i per això considerem factor crític les possibilitats que permet una estructura en xarxa¹.

De fet, la Xarxa presenta una sèrie de característiques que la fan incompatible amb la jerarquia tradicional, típica d'estructures feudals i industrials o, en la realitat social, de coordinadores i federacions molt jerarquitzades.

Considerem els principis bàsics següents²:

- **Connexió.** Els nodes estan enllaçats entre si de formes múltiples: linealment, en teranyina, jeràrquicament. Això ens porta a la formació d'estructures multidimensionals, principi que propicia l'associació i la solidaritat davant l'individualisme i la desigualtat d'oportunitats.
- **Heterogeneïtat.** No només elements diversos es poden interconnectar sense cap problema dins de la xarxa, sinó que un mateix element es pot transformar i permutar sense que per això en sigui exclòs. El paradigma de la xarxa no recull res fora d'ella. Per tant tot és dins, però sense pretensions d'homogeneïtzació. Aquest és l'"universal sense totalitat" a què es refereix Pierre Lévy³ en definir la cibercultura com un moviment sense finalitat ni contingut, però no per això menys rellevant: el caràcter intrínsec de la cibercultura garanteix autonomia i diversitat als individus i els grups.
- **Multiplicitat.** El mateix contingut d'una xarxa pot ser interpretat de moltes maneres. Es poden fer múltiples recorreguts a través de línies i nodes, perquè no hi ha un únic recorregut vàlid. A diferència de la lògica linial cartesiana, la validesa d'un recorregut no descarta (verb molt encertat aquí) la validesa d'altres recorreguts. Aquest principi propicia el pluralisme.
- **Descentralització.** La xarxa no té un sol centre o eix. Pot tenir diversos centres, fins i tot infinits. Això comporta la impossibilitat de fixar una única i sòlida estructura jeràrquica i comporta també la resistència de l'estructura a talls i ruptures perquè no hi ha punts vitals i en canvi sí que hi ha connexions alternatives.
- **Creixement.** La xarxa no es considera mai una estructura tancada, finalitzada. Qualsevol node és susceptible d'enllaçar-se a un altre node. Qualsevol nou node és susceptible d'aparèixer i enllaçar-se a la xarxa, d'integrar-s'hi. No hi ha límits ni fronteres per a l'expansió de la xarxa.

¹ Una reflexió sobre aquest tema és a Pisani, Francis. "Cómo las redes sociales aprovechan las tecnologías" en *Ciberp@is*, núm. 185 (20 set 2001), p. 2 <http://www.ciberpais.elpais.es/d/temas/pacifico/pacif185.htm> [oct.. 2001]

² Basat fonamentalment en Gil, Quim. "La xarxa", en *Periodisme digital: disseny i gestió de projectes a Internet*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2000. http://www.uoc.es/fcontinuada/cat/postgrau/a_socinf/142_00/90_142/web/index1.html [oct.. 2001]

³ Lévy, Pierre. *La cibercultura: el segon diluvi?*. Barcelona: Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya : Proa, 1998.



3. EL PAPER DEL TERCER SECTOR EN LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ

És fàcil reflexionar sobre la identificació de la naturalesa de les organitzacions del Tercer Sector amb les tecnologies de la informació i la comunicació, i el quadre següent clarifica aquest raonament.

Coherencia entre el nuevo paradigma de los movimientos sociales e Internet⁴.

<i>Base ideològica</i>	<i>Nuevo paradigma (NP) Visión alternativa de la realidad (incluyendo una crítica de la cultura dominante y del sistema de democracia representativa)</i>	<i>Adecuación de Internet al NP Canal alternativo, accesible a voces antes silenciadas y opuestas a intereses particulares de los grupos económicos y políticos dominantes.</i>
<i>Valores</i>	<i>Autonomía personal e identidad, en oposición al control centralizado. Valores de interés global: derechos humanos, paz, medio ambiente, calidad de vida, solidaridad con el Tercer Mundo.</i>	<i>Autonomía de la red, posibilidad de ser vehículo de identidades que reaccionan contra el control centralizado. Posibilidad notable de que los valores globales despierten, por afinidad, la simpatía de un gran número de usuarios, sensibles a temas globales.</i>
<i>Base social (participantes)</i>	<i>No hay estructura de clase: los participantes son de extracción social múltiple.</i>	<i>Coincidencia entre la base social plural de los nuevos movimientos y la de Internet.</i>
<i>Organización</i>	<i>Estructura organizacional descentralizada, antijerárquica, asamblearia. Asociaciones horizontales que practican la democracia directa. Red de interacciones informales.</i>	<i>Internet tiene un carácter descentralizado y no jerárquico que favorece la opción asamblearia. Comunicación horizontal que facilita el ejercicio de la democracia directa. Red de interacciones informales.</i>
<i>Formas de acción</i>	<i>Acciones para influir en público y gobernantes. Acciones espectaculares que atraigan la atención de los medios de comunicación.</i>	<i>Acciones para influir (enviar correos electrónicos, coordinación de acciones a nivel global). Los mensajes en la red frecuentemente actúan en complicidad con los mass media.</i>

D'altra banda, i més enllà de la suposada naturalesa comuna d'una i altra qüestió, les TIC han arribat a la societat amb força, i atès que l'impacte d'aquestes en la vida quotidiana és de difícil estudi, és factible pensar que els mitjans de comunicació i els ciutadans perceben les tecnologies, en ocasions, com a eines pròpies de la ciència ficció.

Però el cert és que la implantació de les TIC a la societat catalana és ja notable, i que la necessitat de tenir en compte les noves eines de treball, a totes les organitzacions, és evident. Aquesta és la conclusió que desprenen les dades relatives a les empreses catalanes de 10 o més treballadors⁵:

⁴ Javaloy, Federico; A. Rodríguez; Esteve Espelt. *Comportamiento colectivo y movimientos sociales: un enfoque psicosocial*. Madrid: Prentice-Hall, 2001 (en premsa).

⁵ *Estadísticas de la sociedad de la información Catalunya 2001*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, 2001.



- El 83,8% té accés a Internet.
- Al 82,7% s'utilitza el correu electrònic.
- El 50% té web pròpia.

I malgrat la baixa homogeneïtat de les organitzacions del Tercer Sector, un estudi⁶ recent apunta que també aquest sector compleix genèricament els resultats anteriors:

- El 90% de les entitats utilitzen ordinador.
- El 75% de les entitats tenen Internet i correu electrònic: bàsicament fundacions i entitats de cooperació internacional. A les entitats que atenen a població en risc d'exclusió social el nivell d'ús és baix. Internet i el correu electrònic és bàsicament utilitzat pels responsables de les entitats, i ho fan assíduament.
- El 38% de les entitats tenen web pròpia: bàsicament fundacions i entitats de cooperació internacional.

Però la realitat entre els col·laboradors més habituals, qui posseeixen el coneixement al si de les entitats, i en conseqüència són imprescindibles per a la posada en marxa de les estructures de treball en xarxa⁷:

- Entre els professionals l'ús és molt baix, només un 20% usa diàriament el correu electrònic, el 7% Internet.

Més enllà de la realitat d'aquestes xifres, que són ben diferents si pertanyen o no a fundacions i organitzacions de l'àmbit de cooperació internacional, el cert és que el canvi que ha suposat l'adopció de les TIC en les organitzacions del Tercer Sector és encara en evolució. Internet ha esdevingut i esdevindrà un recurs únic per als agents socials, quant a garantia d'accés a informació diversa:

- **Accés a la informació de l'Administració**, que ha creat espais web propis, des dels que s'informa i es dona els serveis que pertocquen, però amb les facilitats derivades de la pròpia naturalesa de la xarxa, com la finestreta accessible sense limitacions horàries o espacials. Hi ha nombrosos exemples virtuals dels programes socials promoguts per l'Administració.
- **Accés a la informació de i sobre les organitzacions del Tercer Sector**, que utilitzen la xarxa per informar i comunicar, que fan arribar les seves campanyes o que ofereixen assessorament a la persona usuària via correu electrònic.
- **Accés a la informació científica**, documental, bibliogràfica, d'estudi i experiències reals, procedents d'altres organitzacions o el món acadèmic.
- **Accés a la informació diària d'actualitat**, procedent dels mitjans de comunicació convencionals, d'associacions de l'àrea de treball que ens ocupi, col·legis professionals, etc.

A més de l'accés a informació, la societat de la informació es caracteritza per impulsar la comunicació i l'intercanvi, més enllà del canal unidireccional dels mitjans tradicionals. En posteriors capítols s'aprofundirà en les eines com el correu electrònic, els fòrums, les llistes de distribució, i també sobre les possibilitats formatives i dels grups de pressió.

⁶ Universitat Ramon Llull. Fundació Pere Tarrés. Projectes Socials. *Noves tecnologies i Tercer Sector*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, 2001.

⁷ idem.



4. XARXES CIUTADANES

Bàsicament, entenem per xarxa ciutadana una comunitat virtual de persones que formen part d'una comunitat local, i que es relacionen telemàticament per promoure l'intercanvi d'opinions, productes i serveis d'una banda, i l'accés i ús de les tecnologies de la informació i la comunicació per l'altra.

Altra vegada, els conceptes d'informació i comunicació són bàsics en la relació virtual de persones, on la xarxa exerceix d'amplificador de les actituds de la comunitat. Però, més enllà d'aquesta relació virtual, les xarxes ciutadanes també estan orientades a crear *democràcia directa*, a fer arribar l'opinió dels ciutadans als responsables polítics, i a la inversa, com s'esmenta a Ravalnet⁸:

Encara que la frase ja està molt gastada, ho podríem exemplificar amb un: **pensar globalment, actuar localment**. (...) Es parteix de la base del dret de la ciutadania telemàtica i es caracteritza, respecte a d'altres iniciatives telemàtiques, pels elements següents:

- Els continguts estan creats pels adherits.
- Comunicació bidireccional entre tots els actors que en formen part.
- Facilitat d'ús i/o iniciatives de suport i formació per garantir l'efectiu accés a tothom.
- Economicitat en l'accés, utilització i material necessari.
- El seu caràcter no anònim, amb el ple reconeixement dels actors participants.

En tant que reflex de la comunitat a la qual representen, és evident que no hi ha un model fix de xarxa: la comunitat la utilitza per a la seva realitat, per curiosa que sigui. Ho explica Manuel Sanromà⁹:

Seguramente no hay dos redes ciudadanas iguales, en cuanto a su implantación, desarrollo u objetivos. (...) las iniciativas para la creación de redes ciudadanas nacen normalmente ligadas a una universidad, a una Administración (normalmente ayuntamiento) o a una asociación de activistas sociales. [El] núcleo común consistiría en un entorno telemático cuyo objetivo es promover y favorecer la comunicación, la cooperación y el desarrollo de servicios entre los ciudadanos, asociaciones, empresas y administraciones que constituyen una comunidad local (...) Al mismo tiempo la red ciudadana pretende abrir la comunidad local y a sus miembros a la comunicación a través de la Red. (...)

Trazos que se pueden encontrar en todas las redes ciudadanas son los siguientes:

- *Un reconocimiento de unos derechos básicos a la información y la comunicación para todos los ciudadanos (...)*
- *El establecimiento de foros de discusión de interés para la comunidad (...)*
- *El fomento de participación de los ciudadanos en la organización y gestión de la Red (...)*
- *Promoción de la facilidad de uso: la tecnología no es un fin, sino un medio.*
- *Relaciones con la Administración local (...)*

Sense les persones amb les inquietuds per la construcció d'una societat civil ferma, informada, oberta al debat... no és viable cap projecte de xarxa ciutadana. Entenem que el que persegueixen les xarxes ciutadanes no és una novetat, sinó una aspiració històrica que ara les tecnologies faciliten. Així, el reconeixement del ciutadà a la informació transparent de l'Administració, o el debat del temes d'interès per a la comunitat són fites amb tradició dels moviments civils, com descriu Manuel Castells¹⁰:

Internet es un instrumento que desarrolla pero no cambia los comportamientos, sino que los comportamientos se apropian de Internet y, por tanto, se amplifican y se potencian a partir de lo que son. (...)

Las comunidades virtuales en Internet también son comunidades, es decir, generan sociabilidad, relaciones y redes de relaciones humanas, pero no son las mismas que las comunidades físicas. (...) Lo más interesante es la idea de que son comunidades de personas basadas en los intereses individuales y en las afinidades y valores de las personas. (...)

⁸ Ravalnet. *Què són les xarxes ciutadanes?* www.ravalnet.org [oct... 2001]

⁹ Sanromà, Manuel. "Las redes ciudadanas" en *La Factoría*, núm 8 (febr. 1999). <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/sanroma.htm> [oct.. 2001]

¹⁰ Castells, Manuel. "Internet y la sociedad red" en *Etcéter@*, (maig 2001) <http://www.etcetera.com.mx/pag48ne7.asp> [oct... 2001]



Es decir, en la medida como se desarrollan en nuestras sociedades proyectos individuales, proyectos de dar sentido a la vida a partir de lo que soy y quiero ser, Internet permite esa conexión saltando por encima de los límites físicos de lo cotidiano, tanto en el lugar de residencia como de trabajo y genera redes de afinidades. (...) lo que ocurre es que Internet es apta para crear lazos débiles, pero no para establecer lazos fuertes, como media, y es excelente para continuar y reforzar los lazos fuertes que existen a partir de relación física.

Hi ha a Internet alguns exemples de xarxa ciutadana¹¹, o sobre el que pot significar per a una comunitat expandir-se al ciberespai¹².

¹¹ Xarxes ciutadanes. <http://www.xarxa3.org/xarxes.htm> [oct.. 2001] Recull de xarxes ciutadanes, d'arreu del món complet. A Catalunya hi ha diverses xarxes ciutadanes, creades a instància de les administracions locals, la universitat o grups socials independents. En són exemples Ravalnet www.ravalnet.org, Sants-Montjuïc www.xarxa3.org, o Tinet www.tinet.org

¹² Agnès Vayreda, Francesc Núñez i Laia Miralles. *E-communitas?*, UOC, 2001. http://campus.uoc.es/web/cat/articles/vayreda/ecommunitas_cat_imp.html [oct... 2001]; AERC, Asociación Española de Redes Ciudadanas. www.aerc.net [oct... 2001]; II Congreso Mundial de Redes Ciudadanas. Buenos Aires (Argentina). 5-7 desembre de 2001. <http://www.globalcn2001.org/> [oct.. 2001] També podeu consultar la web del Congrés de l'any passat el qual va tenir lloc a Barcelona. <http://www.cnglobal2000.org/> [oct... 2001]



5. LA INFLUÈNCIA DE LES ONG EN LA PRESA DE DECISIONS EN L'ÀMBIT INTERNACIONAL

Una de les característiques més evidents d'Internet és la capacitat d'obviar les distàncies, i en conseqüència els governs, les organitzacions, els grups de pressió, els activistes... també es troben més a prop quan interaccionen electrònicament.

La cèlebre frase esmentada al capítol anterior, *pensar globalment, actuar localment*, pot arribar a invertir-se. En alguns casos, Internet pot arribar a projectar a nivell mundial problema local, una projecció que d'una altra manera no podria tenir. Aquest és el cas per exemple del moviment zapatista¹³.

El movimiento zapatista se convirtió en 1994 en la "primera guerrilla informacional" (...) que supo utilizar hábilmente Internet y obtener resonancia en los medios de comunicación mundiales, convirtiéndose en "el prototipo de revolución social del siglo XX". (...)

La participación en acciones de protesta se traduce en presión sobre las instituciones a favor del cambio propuesto por el movimiento. Esta presión puede ejercerse en forma de acciones tales como manifestaciones, boicots o huelgas, pero también puede consistir en la recogida de firmas por Internet, envío masivo de correos electrónicos a las instituciones, etc.

Un altre aspecte important a tenir en compte és que allò que es cou dins la Xarxa pot tenir repercussions fora d'aquesta, només cal veure com s'han articulats els mal anomenats grups antiglobalització en l'àmbit mundial gràcies a Internet. Aquests moviments activistes (no sempre són ONG) utilitzen la Xarxa per organitzar-se i per actuar fora d'aquesta¹⁴:

La difusión de las TIC ha hecho posible no sólo que las ONG conecten con los ciudadanos, sino también establecer redes eficaces de ONG. (...) Por ejemplo, varias ONG cooperaron para movilizar a miles de personas en contra de la reunión de la Organización Mundial del Comercio en Seattle (principalmente ONG ecologistas y organizaciones sociales). Además, las ONG con más experiencia pueden asesorar a las más recientes o menos desarrolladas. Así, los grupos feministas y de derechos humanos de muchos países en vías de desarrollo se han relacionado con otros grupos con más experiencia, más recursos y más poder de Europa y Estados Unidos. (...) También se pueden contemplar otros tipos de cooperación entre ONG; por ejemplo, armados con pruebas comprometedoras de las prácticas laborales o la degradación ambiental, proporcionadas por las ONG de los países en vías de desarrollo, los activistas de los países desarrollados pueden denunciar las prácticas de las grandes corporaciones de modo más eficaz.

La relativa joventut de la Xarxa, en tot cas, ens situa en els inicis del que pot representar per a les comunitats una eina d'intercanvi i reflexió. La realitat és que en aquest camí encara hi ha molt per fer, com apunta Castells¹⁵:

En principio, Internet podría ser un instrumento de participación ciudadana extraordinario; de información de la clase política, de los gobiernos y de los partidos a los ciudadanos en su conjunto y de relación interactiva. Podría ser un ágora política y sobre esto escriben todos los futuristas. (...)

En general, hay escasísimos ejemplos de práctica interactiva cotidiana del sistema político con los ciudadanos. (...) Todos los partidos tienen Internet en todos los países desarrollados, pero son vías, insisto, unidireccionales de información, para captar la opinión, para convertir simplemente a los ciudadanos en votantes potenciales y para que los partidos obtengan la información para saber cómo ajustar su publicidad.

¹³ Javaloy, Federico; Esteve Espelt; José M. Cornejo. "Internet y movimientos sociales: un enfoque psicosocial", en *Anuario de psicología*, v. 32, núm. 2 (2001), p. 31-37.

¹⁴ Giorgio Di Prieto. "Las ONG e Internet: utilización y repercusiones", en *Monitor educador*, núm. 83 (gen.-febr. 2001, ONGs y tecnología), p. 36-40.

¹⁵ Castells, Manuel. "Internet y la sociedad red" en *Etcétera*, (maig 2001) <http://www.etcetera.com.mx/pag48ne7.asp> [oct... 2001]



En este sentido, el problema no es de Internet. El problema es del sistema político y, una vez más, tenemos un leitmotiv de la conferencia que les estoy intentando transmitir, que es la idea de que la sociedad modela a Internet, y no al contrario. Allí donde hay una movilización social, Internet se convierte en un instrumento dinámico de cambio social; allí donde hay burocratización política y política estrictamente mediática de representación ciudadana, Internet es simplemente un tablón de anuncios. Hay que cambiar la política para cambiar Internet y, entonces, el uso político de Internet puede revertir en un cambio de la política en sí misma.

Hi ha, malgrat aquesta *pobresa*, exemples del que pot significar un fòrum social a Internet, com el resultat de l'atemptat als EUA¹⁶ o el Fòrum Social Mundial¹⁷, l'alternativa al G-8.

¹⁶ <http://www.9-11peace.org> o *Acció mundial contra els tambors de guerra* <http://www.tamtamforpeace.org> [oct... 2001]

¹⁷ Foro Social Mundial 2001, a Porto Alegre <http://www.forumsocialmundial.org.br/esp/index.asp> [oct... 2001]



6. LES NOVES TECNOLOGIES COM A INSTRUMENT D'INCLUSIÓ SOCIAL: EXPERIÈNCIES

Més enllà dels usos possibles que les ONL poden fer d'aquests tecnologies, i que hem anat veient al llarg dels capítols anteriors, en el terreny real trobem experiències aplicables a les diferents àrees d'acció de les organitzacions.

Les TIC, com hem anat demostrant, són eines que les organitzacions del Tercer Sector poden utilitzar per a l'optimització dels recursos i serveis que els són propis. Però també per a la creació o adopció de nous productes que augmentin el valor de les organitzacions, per al personal propi, per als col·laboradors, per als clients consolidats o potencials, i per a la resta d'organitzacions de la mateixa àrea de treball.

Un exemple, una entitat que es dedica a la gestió de colònies, pot optar per presentar en la seva web informació sobre les colònies que es duran a terme, amb la possibilitat d'inscripció o els telèfons de contacte. Però, també pot aspirar a presentar gràficament les colònies d'anys anteriors, o algunes entrevistes a pares, als infants, als monitors... Pot arribar a presentar els menús gastronòmics previstos per al temps de l'estada, o les activitats de lleure que es produiran, o el pressupost de l'activitat. En fer-les, es pot informar diàriament als pares de l'evolució del grup, per mitjà de fotografies o petits informes més o menys personalitzats. Els pares i mares poden també comunicar amb fills o educadors per mitjà del correu electrònic, que periòdicament es pot repartir entre els assistents. Per finalitzar, en acabar les colònies es pot fer difusió de la memòria de les activitats, amb xifres i fotografies, i també és possible penjar-hi les cançons que s'han après, la revista que s'ha confeccionat, etc. Aquestes informacions serviran per seduir els futurs clients, però també per consolidar els que ja ho són.

Un altre exemple pràctic el podem trobar en les possibilitats que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació per a les associacions de malalts. És l'exemple dels malalts d'alopecía areata, que es caracteritza per fer perdre cabell en diferents graus als qui la pateixen. Aquest trastorn, poc conegut pels metges a Espanya (més enllà del problema d'aparença física no comporta cap impediment), sí és un problema psicològic greu per als que ho pateixen. La manca generalitzada d'informació i de comprensió és el principal problema. Llavors, un dels malalts pot optar per crear una senzilla pàgina web, des de la qual difon el seu problema, i explicar els llibres que ha llegit, o les web estrangeres que ha visitat. De manera immediata és factible que diverses persones amb problemes similars visitin la web.

Es possible que uns primers contactes via correu electrònic arribin a formar una llista de distribució que es va obrint a més i més malalts o familiars. La teràpia ja està funcionant: ara els esforços es multipliquen, ja que hi ha un universitari adscrit que està fent seguiment de les revistes científiques per mitjà dels serveis electrònics que proporciona la biblioteca universitària. Cada vegada que es publica un article arreu del món, amb informació sobre el problema comú, la referència i comentari de l'article apareix a la web o a la llista de distribució. Es convida a participar als especialistes mèdics a la llista de distribució o al xat. Qui sap si es propicia la investigació. Si un hospital ofereix tractament, és viable negociar com a grup les despeses del tractament o de les qüestions que se'n deriven (estada del malalt i els familiars...). Però, més enllà del grup de pressió que s'ha creat, el cert és que unes persones amb una problemàtica comú intercanvien paraules, consells, independentment d'on es trobin, i això els augmenta sensiblement la qualitat de vida.

A continuació, presentarem una sèrie d'iniciatives que ens permetran comentar diferents aspectes relacionats amb la incorporació de les noves tecnologies com a instrument d'inclusió social.

Iniciativa feta des de les mateixes entitats i l'Administració pública: Xarxa Omnia¹⁸

El Projecte Òmnia és una iniciativa promoguda i finançada per la Generalitat de Catalunya que té com a objectiu impulsar l'accés a les noves tecnologies a joves amb risc de patir processos de desigualtat social i a aturats de llarga durada, com a mesura per combatre l'exclusió social. Els destinataris del Projecte són joves i/o ciutadans o ciutadanes residents en barris on es detecten problemàtiques socials que generen dinàmiques d'exclusió, zones que presenten índex d'ocupació i un nivell formatiu més baix que la mitjana general.

¹⁸ <http://www.xarxa-omnia.org/> [oct... 2001]



Les TIC per i des del propi Tercer món: Tomboctou.org¹⁹

Desde la inauguración del Telecentro Comunitario Polivalente en mayo de 1998, Tombuctu (300.000 habitantes) se sienten menos prisionera del desierto. (...)

Los proyectos más atrayentes tienen que ver con temas como la medicina, la enseñanza, los medios de comunicación, la cultura, la agricultura y el turismo. "Un grupo de médicos ha recibido formación para buscar información en la Red", explica la canadiense France Henri, asesora de la UNESCO. "Encontraron páginas interesantísimas sobre afecciones ginecológicas. Las imprimieron, fotocopiaron y distribuyeron en el hospital. Quisieran también recibir 'teleconsejos' de sus colegas de Bamako y de otros lugares"

"Para nosotros lo más urgente es conocer la experiencia de los demás", afirma un profesor. "Como muchos países tropiezan con los mismos problemas que nosotros, por ejemplo para escolarizar a las niñas, quisiéramos saber qué soluciones han encontrado." Sugiere que se utilice la Red para elaborar buenos manuales escolares, sumamente escasos en el país.

Diallo añade que la Red también puede ser de gran utilidad para las cuatro radios locales. "Por ejemplo, podrían averiguar cómo lograr un rendimiento óptimo de las nuevas variedades de arroz flotante que se han introducido recientemente en la región, y difundir la información en las emisiones dedicadas a la agricultura." (...)

Por su parte, el director regional de Cultura quisiera establecer un contrato con el TCP para crear páginas web sobre la historia y el patrimonio de Tombuctu. Los operadores del sector turístico—todavía incipiente—desean hacer otro tanto para atraer a la clientela.

Les TIC per i des del propi Tercer món: Aftidev²⁰

Foro Aftidev: debate electrónico sobre la apropiación y transmisión de las tecnologías de información y comunicación por parte de la sociedad en África: definido por algunos como solución milagrosa a los problemas de desarrollo de la sociedad africana y criticado por otros, el rol de las TIC en el desarrollo es, hoy, el centro de varios debates. El Foro Aftidev investigará las características y condiciones implicadas en introducir las TIC en la vida de la sociedad africana.

Los temas de debate (...) incluyen: Cooperación norte-sur, rentabilidad participación y toma de decisiones contexto local cómo relacionar las TIC y el desarrollo. El foro recibe el apoyo de la Fundación Charles-Lopold Mayer pour le Progrès de l'Homme y de Mediacteurs, con la colaboración de organizaciones de Benín, Senegal, Burkina Faso, Camerún y Ghana. El debate se realizará en inglés y francés.

Les TIC i intregació laboral: Proyecto BIT²¹

Está dirigido a personas con discapacidad psíquica a partir de los 7 años y a los profesionales de la educación en el ámbito de las necesidades educativas especiales (...). El objetivo final de este proyecto es que el alumno utilice el ordenador en un medio lo menos tutorizado posible.

Espai de intercanvi i participació: Espai de dones²²

Espai de dones: espai de participació i intercanvi d'un col·lectiu que no necessàriament forma part de la comunitat d'un territori.

[Els objectius són] fomentar la participació activa de les dones a les xarxes telemàtiques (Internet) i treballar les problemàtiques que afecten a les dones utilitzant les potencialitats d'intercanvi d'informació, recursos i difusió de la informació d'Internet. L'Espai de Dones té com a finalitats:

¹⁹ Sophie Boukhari. "www.tombouctou.org.ml", en *El Correo de la Unesco*, (març 2000). http://www.unesco.org/courier/2000_03/sp/connex/intro2.htm [oct... 2001]

²⁰ www.aftidev.net [oct... 2001]

²¹ Fundación Síndrome de Down (Madrid) *Proyecto B.I.T.*: projecte que permet la integració educativa, laboral i social <http://www.educared.net/pdf/congreso-i/e9.PDF> [oct. 2001]

²² <http://www.pangea.org/dona> [oct. 2001]





- Crear un espai obert i dinàmic de comunicació sobre temes de reivindicació i de drets fonamentals per a dones, estalir vincles amb altres grups de dones que treballin des de perspectives similars.
- Difondre informació d'actualitat i oferir formació per un ús estratègic de les eines de comunicació electrònica.
- Reivindicar el valor intel·lectual i humà de les dones a Internet.

Alternativa a l'ordinador: apropament de les TIC a la gent gran a partir de televisió interactiva²³

Clicatv: El Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació ha posat en marxa un projecte pilot anomenat *clicatv*, que s'ha presentat aquest matí. Aquest projecte vol facilitar a les persones grans l'accés a les noves tecnologies de la informació i la comunicació d'una manera senzilla i eficaç, amb un receptor de televisió, una línia telefònica i un descodificador, sense haver d'utilitzar necessàriament un ordinador.

Re-inserció: Cercle virtual, paraules sense murs²⁴

Paraula sense murs és un cercle de comunicació telemàtica entre alumnes de l'escola del Centre Penitenciari de Dones i les alumnes de l'Escola d'Adults Alarona de Mataró. Els dos grups estan en un procés d'aprenentatge de tècniques instrumentals de lectoescriptura.

Es tracta d'aprofitar les eines i recursos que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació per aprendre en un entorn diferent a les parets de l'aula o als murs físics del nostre espai vital. No és un cercle centrat en els instruments. Paraules sense murs pretén desenvolupar l'aprenentatge, no com una acció instrumental, sinó com una acció comunicativa. Aprenentatge en el diàleg, no en els instruments; encara que els instruments ens permeten superar el nostre entorn físic.

Aquest és un cercle de comunicació virtual, on les alumnes poden utilitzar els nous coneixements i habilitats de lectura i escriptura, que adquireixen a l'aula, per explicar les seves vivències i expressar els seus sentiments, pensaments i opinions davant situacions concretes i diverses. És un vehicle per canalitzar les habilitats de comunicació escrita apreses vers una pràctica de comunicació real. L'agilitat de comunicació que ens ofereix el correu electrònic el converteixen en un recurs de gran valor educatiu.

²³ "El DURSI acosta les noves tecnologies a la gent gran" http://dursi.gencat.es/generados/catala/societat_informacio/noticia/1020_12_2220.html [oct. 2001]

²⁴ Centre Penitenciari de Dones de Barcelona Wad-Ras, *Cercle virtual, paraules sens murs* <http://entitats.sumi.es/cpdones/rels.htm> [oct. 2001]



7. NECESSITATS ESPECÍFIQUES PER A LA IMPLANTACIÓ DE LES TIC A LES ORGANITZACIONS NO LUCRATIVES

La incorporació de les TIC en les ONL catalanes és un procés desigual, però és més problemàtic el fet que hi ha organitzacions que encara ignoren el canvi social que s'ha produït.

Malgrat això, estem davant un sector en creixement que ja usa alguns dels recursos d'Internet i del correu electrònic com a instrument de gestió i de comunicació. Tot i això, encara és molt limitat l'ús sistemàtic i el coneixement generalitzat del potencial d'Internet per part dels col·laboradors de les ONL.

Les ONG de cooperació internacional i d'ajuda humanitària amb implantació en diferents països van ser les primeres que trobaren en el ciberespai i el correu electrònic mitjans molt rendibles i eficaços per a contactar amb els seus voluntaris i cooperants sobre el terreny i per a promoure la seva tasca humanitària.

També l'ús de les TIC ha suposat una millora substancial de les comunicacions entre les ONG del nord i les del sud, que s'ha concretat en un flux informatiu més gran i millor, en la coordinació de campanyes i mobilitzacions, així com en l'organització d'activitats de denúncia de l'incompliment dels drets humans.

Diferents dades posen de manifest alguns dels problemes de les ONL davant el repte de les TIC: el desconeixement i escassa confiança en els avantatges de l'ús sistemàtic d'Internet, les deficiències formatives en TIC dels professionals que treballen a les ONL, l'escassetat de recursos materials i humans, la "manca de necessitat" i el compromís del manteniment, la continuïtat i el seguiment.

Les TIC poden ajudar a millorar el treball de les ONL. Suposen una nova manera de treballar, de comunicar-se, de compartir el coneixement.

Però... quines són factors que han de potenciar les ONL per implantar les TIC?

Fonamentalment:

- El coneixement i la confiança en els avantatges de l'ús sistemàtic d'Internet i les TIC.
- Recursos materials i humans.
- Creativitat, imaginació, iniciativa.
- El compromís del manteniment: la continuïtat i el seguiment.
- Formació en TIC pels professionals que treballen en les ONG i en els voluntaris i voluntàries que hi col·laboren.

"La informació s'ha tornat planetària i és el que regeix l'economia mundial" (Bill Clinton).

Per la seva naturalesa, com hem vist, la cultura organitzativa i el treball en xarxa trenquen fronteres. Uneix esforços. Crítica. Mobilitza. Internet ofereix enormes recursos i oportunitats a les organitzacions no lucratives. Per lluitar contra el sistema, cal utilitzar les mateixes eines. Internet ens permet neutralitzar algunes de les conseqüències que genera el propi sistema.

El sector no lucratiu ha d'assumir aquesta nova cultura, Internet no és solament un aparador, un nou canal de comunicació o promoció dels seus serveis, activitats o projectes, sinó que també una nova manera de treballar, d'organitzar-se, i això suposa invertir en recursos humans i materials i en formació.

Les TIC poden ajudar a millorar el treball de les ONG. Suposen una nova manera de treballar, de comunicar-se, de compartir el coneixement.

L'era digital no es pot interrompre o negar, és la consecució lògica de la història de la humanitat: posseeix quatre qualitats clau: descentralització, globalització, harmonització i permisivitat. Les noves tecnologies de la informació i de la comunicació són indubtablement l'eix dels canvis actuals, però no a qualsevol preu.



EL MÓN ORGANITZATIU I LA IDENTIFICACIÓ DE LA CULTURA D'EMPRESA

El món organitzatiu ha experimentat un canvi profund en els últims anys, passant d'una estructura rígida i jeràrquica a una més flexible i basada en la col·laboració. Aquesta transformació ha estat impulsada per diversos factors, entre els quals destaquem la globalització, la tecnologia i la necessitat d'adaptar-se a un mercat cada vegada més competitiu.

En aquest context, la cultura d'empresa s'ha convertit en un element clau per al èxit d'una organització. La cultura d'empresa es refereix a l'conjunt de valors, actituds i comportaments que caracteritzen a una organització i que influeixen en el seu funcionament i en la seva capacitat d'adaptar-se a canvis.

Per tant, identificar i definir la cultura d'empresa és essencial per a les organitzacions que volen aconseguir el seu èxit a llarg termini. Aquesta identificació permet comprendre els factors que impulsen el desenvolupament de la cultura i prendre decisions sobre com fomentar-la i mantenir-la.

Per a això, és important considerar diversos aspectes, com ara els valors bàsics de l'organització, els seus objectius i la seva estructura. A més, cal tenir en compte el paper dels líders i dels empleats en la creació i el manteniment de la cultura d'empresa.

En definitiva, la cultura d'empresa és un element clau per al èxit d'una organització. Identificar i definir la cultura d'empresa és essencial per a les organitzacions que volen aconseguir el seu èxit a llarg termini.

Per tant, és important considerar diversos aspectes, com ara els valors bàsics de l'organització, els seus objectius i la seva estructura. A més, cal tenir en compte el paper dels líders i dels empleats en la creació i el manteniment de la cultura d'empresa.

En definitiva, la cultura d'empresa és un element clau per al èxit d'una organització. Identificar i definir la cultura d'empresa és essencial per a les organitzacions que volen aconseguir el seu èxit a llarg termini.



8. LES TIC I ELS SEUS RECURSOS POTENCIALS

Els recursos més utilitzats per les ONL són els que habitualment associem amb l'ús de les tecnologies: el correu electrònic o *e-mail*; les pàgines web; les llistes de distribució; les xarxes telemàtiques i el comerç electrònic, socis i donatius en línia

Però, els recursos potencials són més nombrosos. Els podem classificar en sis àmbits:

- Millora de l'organització interna: treball en xarxa, xarxes locals, Intranets, fitxers compartits, etc.
- Difusió: webs interactives, portals temàtics, butlletins electrònics, etc.
- Relacional: fòrums, xats, grups de treball, videoconferències, etc.
- *Lobby*: correu electrònic, *signbook*, xarxes, etc.
- Captació de recursos.
- Formació: formació virtual.

8.1. MILLORA DE L'ORGANITZACIÓ INTERNA

El treball en xarxa

La gestió del coneixement exigeix un canvi de cultura. Conceptes com *saber fer*, *know how*, capital intel·lectual, transferència de tecnologia o *bussines intelligence* són vitals per a contribuir a l'estructuració e interconnexió del saber corporatiu.

La clau de la gestió del coneixement és, precisament, saber compartir aquest coneixement. El correu electrònic, el programari de col·laboració, els xats, els grups d'usuaris, veu IP, videoconferències, intranet i altres canals digitals són algunes de les eines que possibiliten aquest propòsit.

Com hem vist en anteriors capítols, en diferents poblacions catalanes s'han creat xarxes ciutadanes i s'ha potenciat l'accés de la població a les TIC mitjançant la creació de telecentres. L'objectiu és clar: millorar la comunicació, treballar en equip, compartir coneixement.

Els fitxers compartits. Les "carpetes públiques"

Moltes entitats compten amb una xarxa interna de la qual depenen diversos terminals i estructuren la informació en fitxers o carpetes d'ús públic i altres d'accés restringit. Això, permet la consulta i el treball de diferents persones sobre documents del mateix departament, alhora que hi ha tota una informació general corporativa que sempre està a l'abast de qualsevol persona de l'organització (els estatuts, protocols d'actuació, bases de dades, l'ideari, el pla de treball anual, etc.)

Intranet

La intranet i les seves eines és un recurs poc desenvolupat que comença a ser utilitzat en les ONL, tot i que algunes de les més importants ja s'estan plantejant disposar de la seva pròpia intranet. Això, els permetria connectar totes les seves seus i millorar substancialment la seva gestió i comunicació.

Què pot oferir una intranet? Bústies de correu personalitzades, fitxers compartits, tramesa de notes i avisos, grups de treball, panell d'anuncis, "cafeteria" (zona de xat), publicacions internes...



Voluntariat en línia

La possibilitat de prestar col·laboracions per part dels voluntaris, des de qualsevol lloc i sense necessitat de desplaçar-se a la seu de l'organització, és una conseqüència lògica de l'expansió de les telecomunicacions. Però, l'expansió del voluntariat en línia, com del teletreball en el cas de les empreses, està arribant des de dos fronts diferents: les organitzacions i les persones voluntàries. I de fet, ONL, persones col·laboradores i societat tenen potencials avantatges²⁵:

- Per a l'organització: reducció dels costos d'espai a les oficines; millora de la eficàcia; conservació del personal qualificat, disminució de les incidències; aprofitament de les franges horàries...
- Per al col·laborador: reducció del temps i cost de desplaçament; augment del temps a dedicar-hi; possibilitat d'accés a projectes en altres zones.
- Per a la societat i el medi ambient: reducció del trànsit; menys viatges, menys accidents, menys pol·lució, menys consum d'energia; accés al treball a persones amb discapacitats, o que necessiten atendre infants, vells o malalts; redistribució geogràfica, per la possibilitat de potenciar les àrees aïllades, rurals, o amb baixa oferta de voluntariat.

Els principals inconvenients passen per la possibilitat d'aïllament personal o social de les persones voluntàries, o de marginació dins de l'organització; les dificultats de control i de motivació; la ingerència familiar en el treball; i la sensació d'inseguretat legal.

La clau del voluntariat en línia rau en la confiança en el voluntari/a i la flexibilitat horària ben entesa. Pel col·laborador implica adaptar-se a una nova realitat; per tant, potenciar determinades actituds i coneixements. Factors com l'autodisciplina, l'autocontrol i la formació permanent són vitals per desenvolupar aquesta modalitat laboral.

8.2. DIFUSIÓ

Web amb participació activa

Una pàgina web pot ser un fulletó en línia o, sinó al contrari, un mitjà de participació en la vida associativa. Així, en una web es poden efectuar sondeigs d'opinió voluntaris que, tot i que científicament no són representatius de tota la població, són una oportunitat d'expressió i de compartir opinions sobre temes concrets. Per dur a terme aquest tipus de propostes, s'utilitza un programari específic o en col·laboració amb empreses especialitzades en aplicacions estadístiques.

Una altra activitat interactiva és la participació en manifestacions virtuals. Qualsevol entitat o persona pot convocar una manifestació i associar-li un fòrum de discussió o un referèndum.

La inclusió en portals temàtics i cercadors

El nombre de persones amb accés a la xarxa el desembre de 2000 era de més 418 milions de persones²⁶. Són milions les webs que apareixen diàriament a Internet. Moltes pertanyen a organitzacions no lucratives. El navegant pot desorientar-se davant aquest volum d'informació. Per tal que, us trobin més fàcilment haureu de donar-vos d'alta en els buscadors o metabuscadors.

Una altra opció interessant és la inclusió en els portals temàtics. El més destacats²⁷ són punts de referència per a les institucions públiques, mitjans de comunicació, empreses, ONL i navegants en determinats àmbits: salut, educació, serveis socials, solidaritat, ocupació, etc. Però perquè la vostra presència sigui efectiva, haureu de facilitar informació periòdica de les vostres activitats: cursos, seminaris, conferències, exposicions, crides de voluntariat, etc. a les seccions que ofereixen els portals del Tercer Sector segons la seva orientació i funció:

²⁵ Basat en García Cartagena, Mariano. *Trabajo y sociedad de la información: posibilidades e implicaciones sociológicas*. Ifepa: Fundación Integra, 1997. <http://www.prosol.es/Integra/Teletreabajo.htm> [set 2001]

²⁶ "How many online", a Nua. http://www.nua.com/surveys/how_many_online/index.html [oct. 2001]

²⁷ Podeu trobar-ne alguns exemples a www.canalsolidario.org, www.empresasysociedad.org, www.enredate.org, www.entornosocial.org, www.hacesfalta.org, www.mundosolidario.com, www.nodo50.org, www.risolidaria.org



- Directori d'ONL
- Panell d'anuncis
- Borsa de treball i voluntariat
- Ajuda, correu, consulta, assessoria
- Fòrums
- Agenda d'activitats
- Selecció d'enllaços
- Notícies i quiosc
- Campanyes
- Formació

Butlletins electrònics

Algunes ONL ja comencen a editar i difondre butlletins o revistes electròniques. És una alternativa a l'*spam*, més enfocada al vostre col·lectiu, població diana o *target*. Més enllà del gran avantatge que hi ha en l'estalvi de les despeses d'impremta i distribució, les organitzacions tenen garantit el fet d'arribar de manera ràpida i concreta al públic objectiu de les publicacions.

L'autoedició d'aquests butlletins i l'aportació de continguts per part de les persones voluntàries en xarxa, o col·laboradors esporàdics és viable mitjançant les TIC.

Publicacions en línia

Entitats com l'Associació Espanya amb Acnur, Intermón-Oxfam, Unicef, etc., tenen publicacions en formats convencionals. Les noves tecnologies ofereixen noves possibilitats com els llibres electrònics, que es poden llegir en línia o descarregar gratuïtament o previ pagament, o multimèdia interactius.

Visita virtual a un projecte

Avui en dia es poden visitar virtualment jaciments arqueològics, catedrals, museus, parcs naturals; però també es poden veure en temps reals gràcies a les *webcam* i a la comunicació via satèl·lit. Això pot permetre, per exemple, visites guiades a un projecte de cooperació, mostrar els serveis que donem i als seus beneficiaris. Amb aquest tipus de recurs podeu fer més "visibles", més tangibles les vostres accions, sobretot amb vista a fidelitzar els vostres col·laboradors actuals i potencials.

8.3. RELACIONAL

Fòrum de discussió

Els fòrums de discussió virtuals en Internet són l'equivalent de les jornades, fòrums o congressos tradicionals. Se solen organitzar per períodes que van des d'una setmana fins a mesos. Durant el desenvolupament del fòrum es poden posar a disposició dels participants qüestionaris i documents aportats pels ponents i tothom pot veure les diferents contribucions. Al final del fòrum, el moderador o la moderadora del mateix elaboren les conclusions que es visualitzen al mateix espai un cop finit el debat.

Grups de treball

Ja sigui en una intranet o en una web determinada, es poden crear grups de treball especialitzats en una temàtica concreta. Els participants poden "penjar" notícies, notes, documents, imatges, que estan a disposició de tots els membres del grup de treball. També és possible el treball de diferents persones sobre un mateix document en temps real.

Llistes de distribució

Algunes pàgines web²⁸ estan pensades especialment per a la creació de llistes de distribució i, per tant, de grups que poden enviar i rebre missatges i compartir missatges de forma àgil i pràctica.

²⁸ Podeu trobar-ne alguns exemples a www.rediris.net, www.e-listas.com, www.egroups.com



Videoconferències

La videoconferència és un sistema que permet la comunicació en temps real entre dues o més persones, fent possible la transmissió de so i d'imatge. Això permet les trobades telepresencials entre persones ubicades en diferents llocs. Aquesta tecnologia permet també compartir aplicacions, transferències de fitxers, així com pissarra compartida.

8.4. LOBBY

Grups de pressió

"Internet és l'arma global que ens ajudarà a lluitar contra la globalització" manifestà Starhaw, psicòloga, escriptora i destacada activista dels moviments feminista, ecologista i pacifista dels Estats Units (desembre de 1999) i Washington (abril de 2000).

L'èxit dels convocatòries de Seattle, Washington, Praga, Barcelona, Gènova, es deu, en gran part a Internet i al seu poder de difusió.

La pròpia estructura de la Xarxa, de la qual se'n parlarà més endavant, -participativa, oberta, descentralitzada i no jeràrquica- es correspon amb l'heterogeneïtat de les organitzacions, la varietat de les reivindicacions i propostes.

Internet, eina per a la defensa dels drets humans

Alliberar a un pres de consciència, aclarir la situació d'un desaparegut, evitar una condemna a mort, posar fi a les violacions dels drets humans comeses contra els pobles indígenes, acabar amb la cacera *científica* de balenes a l'Antàrtida, defensar els camperols afectats per una represa..., són exemples de com la tramesa massiva d'escrits de protesta pot condicionar les actuacions d'empreses i governs.

Entitats com Amnistia Internacional, Survival Internacional, Greenpeace, Ecologistes en Acció, són algunes de les ONG que recorren a aquestes cartes solidàries com a forma de pressió. Per facilitar la tramesa, sovint es proporcionen els textos a enviar, als que només cal afegir l'adreça indicada. En altres ocasions, les ONG faciliten una relació de destinataris/ries i animen a que cada persona o entitat redacti la carta personalment.

Comunitats virtuals

Els recursos per a la gestió interna també permeten la creació de comunitats virtuals temàtiques (discapacitats, drogoaddicció, cooperació al desenvolupament, ecologia, pau i desarmament, drets humans) i persones que desitgen aprofundir en el debat i la reflexió sobre aquests temes.

8.5. CAPTACIÓ DE RECURSOS

A més de poder accedir des d'Internet a nombroses fonts d'informació sobre recursos destinats a les ONL mitjançant diferents línies de subvencions a projectes de la Unió Europea, el govern espanyol, les comunitats autònomes, diputacions i ens locals, hi ha tota una sèrie de recursos per captar fons des de la xarxa²⁹. És el que anomenem captació de fons des de la xarxa.

Algunes de les pràctiques de *cyberfund-raising* que poden efectuar les ONL estan relacionades amb el comerç electrònic, la captació i fidelització de socis i donatius en línia, intercanvi de cibertires publicitàries, fons d'inversió ètics i dipòsits solidaris, patrocini i recerca de patrocini empresarial, felicitacions electròniques o subhastes a benefici de les ONL, etc.

²⁹ Podeu trobar-ne alguns exemples a www.admical.org, www.charities.org, www.fundraisingonline.com, www.give.org, www.nsfre.org, www.pfdf.org.



8.6. FORMACIÓ

Avui en dia, l'estudi pot ser *presencial* o *virtual*. Gràcies a les TIC, l'educació a distància ens permet aplicar en algun grau, en temps real, tots els aspectes del procés educatiu: difusió dels programes, matriculació, continguts, apunts, tutoria en línia consultes a centres de documentació virtuals, simulació, grups de treball, etc.

Aquesta formació en línia³⁰, l'*e-learning*, és un factor clau en l'adopció de les TIC a la cultura de l'organització: els horaris flexibles d'aquest tipus d'estudi convergeixen amb les necessitats dels professionals que treballen i tenen una família, i que volen dedicar parcel·les molt puntuals de temps a estar al dia i mantenir el contacte amb el món acadèmic, sense la rigidesa temporal o de les distàncies dels sistemes formatius tradicionals.

Actualment, més de 70 milions de persones estan seguint processos d'aprenentatge a través d'Internet; però perquè es desenvolupin els nous sistemes de formació, és necessària una profunda reforma. És necessari garantir l'alfabetització digital que acabi amb les noves desigualtats. Cal també introduir els canvis necessaris per facilitar la formació general que capaciti els ciutadans en l'ús de les TIC, formació bàsica, desenvolupament del pensament crític, anàlisi de la informació i capacitat de síntesi. Aquest són alguns dels requisits que demana la nova societat.

8.7. SERVEIS

Assessories

Algunes ONG ofereixen assessories especialitzades per a persones o entitats. La majoria són gratuïtes.

Alguns exemples:

- Associació Edat Daurada Missatgers de la Pau
- Assessorament i informació sobre sectes (AIS)
- Fundació Pere Tarrés
- Fundació d'Ajuda contra la Drogaaddicció.
- Fundació de Professionals Solidaris-SOLIRED
- Plataforma par a la Promoció del Voluntariat a Espanya

Telemedicina

Des dels seus orígens, l'ús de la telemedicina ha estat justificat per facilitar l'accés a serveis de salut des de llocs llunyans o aïllats i en situació d'emergència o catàstrofe. En la propera dècada, més del 20 per cent de les consultes mèdiques es podran fer a través de la xarxa. L'aplicació de la realitat virtual en la medicina serà una pràctica habitual.

Les aplicacions tradicionals més difoses són la teleradiologia i la telecardiologia, encara que pràcticament la telemedicina s'utilitza en totes les especialitats mèdiques, destacant, sobretot, en patologia, dermatologia i oftalmologia.

³⁰ Podeu trobar-ne alguns exemples a www.peretarres.org, www.cibernarium.com, www.eun.org, www.icde.org, www.pangea.org, www.uoc.es, <http://www.europa.eu.int/comm/education/elearning/index.html> [oct. 2001]



FUNDACIÓ PERE TARRÉS
Institut de Formació

