

GUIA → PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL)))

Una visió des
del sector social
infància



TIC →
IMPULSA 3



FICE_Spain
Federación_Internacional_
_de_Comunidades_Educativas

Una publicació de:

Associació FICE SPAIN

Federació Internacional de Comunitats Educatives

Ficespain.org

C/ Orense, 25, 2n D-Esq.

CP. 28020 Madrid

Tel. 91 185 99 85

info@ficespain.org

Redacció:

Irene Rodríguez, Victoria Adler, Toni Codina (Fundació iSocial)

Disseny i maquetació:

Doctor Magenta SL



L'obra s'ofereix segons els termes de llicència pública de Creative Commons (d'ara endavant, "ccpl" o "llicència"). L'obra està protegida per la llei espanyola de propietat intel·lectual o qualsevol altra norma aplicable. Queda prohibit qualsevol ús de l'obra diferent del que autoritzi aquesta llicència o disposin les lleis de propietat intel·lectual. L'exercici de qualsevol dret sobre l'obra comporta que accepteu i consentiu les limitacions i obligacions d'aquesta llicència. El llicenciador us cedeix els drets que conté aquesta llicència, sempre que accepteu les condicions que hi estan presents.

GUIA → PER A LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL)))

Una visió des
del sector social
infància

ÍNDEX

- 04 **PRÒLEG**
- 06 **01 — INTRODUCCIÓ**
- 10 **02 — ¿QUÈ ÉS LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL?**
- 16 **03 — LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL EN EL SECTOR DELS SERVEIS SOCIALS**
- 22 **04 — LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL EN EL TERCER SECTOR SOCIAL**
- 28 **05 — OBJECTIUS DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL EN L'ÀMBIT DE LA INFÀNCIA**
- 40 **06 — LA PANDÈMIA COM A ACCELERADOR DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL**
- 44 **07 — DESAFIAMENTS I DIFICULTATS EN EL CAMÍ DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL**

-
- 48 **08 — REQUISITS PER A UNA TRANSFORMACIÓ DIGITAL REEIXIDA**
- 52 **09 — LES FASES DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL**
- 62 **10 — 20 EXEMPLES DE BONES PRÀCTIQUES DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL EN EL SECTOR INFÀNCIA**
- 78 **11 — PROPOSTES I RECOMANACIONS**
- 82 **12 — BIBLIOGRAFIA**
- 86 **13 — ANNEX**

PRÒLEG

Avui dia, la digitalització s'ha convertit en un element transformador en tots els aspectes de la societat, i el tercer sector no n'és l'excepció. En aquesta guia, explorarem amb deteniment els beneficis que la digitalització aporta a les entitats amb finalitats socials i ressaltarem com la tecnologia pot potenciar el seu impacte positiu en la comunitat.

L'adopció de solucions digitals en el tercer sector no només representa una evolució tecnològica, sinó també un canvi de paradigma en la manera com les nostres entitats aborden els seus objectius i desafiaments. La digitalització ofereix oportunitats sense precedents, des d'optimitzar processos interns, passant per millorar els tràmits de les treballadores i beneficiàries, fins a incrementar significativament l'eficiència, des del punt de vista interseccional, de totes les dinàmiques de les entitats.

Un dels aspectes més destacats d'aquest canvi és la capacitat de les entitats amb finalitats socials per accedir a un públic més ampli i divers, d'acord amb el clima social actual. La presència en línia i l'ús estratègic de plataformes digitals permeten arribar a comunitats que, d'una altra manera, podrien haver quedat fora de l'abast. Aquesta expansió de l'audiència no només enforteix l'abast de les iniciatives, sinó que també fomenta una participació més activa i col·laborativa.

L'eficiència operativa és un altre pilar fonamental de la digitalització en el tercer sector. L'automatització de tasques rutinàries allibera temps i recursos que es poden redirigir cap a la missió central de l'organització. A més, la millora en la gestió de dades facilita la presa de decisions informades, cosa que permet a les organitzacions adaptar-se ràpidament a les necessitats canviants de la comunitat.

No obstant això, és crucial abordar la digitalització amb una perspectiva equilibrada, reconeixent-ne tant els beneficis com els possibles desafiaments ètics i de

seguretat. La confiança i la integritat de les operacions són elements essencials que s'han de preservar en el procés d'adopció tecnològica.

En aquestes pàgines, explorarem estratègies, eines i bones pràctiques que poden guiar les entitats del tercer sector en el seu camí envers la digitalització. A mesura que ens dirigim cap a un futur cada vegada més interconnectat, és imperatiu que abracem plenament les oportunitats que ens brinda la tecnologia i utilitzem el seu potencial per incrementar el nostre impacte i convertir el món en un lloc més inclusiu i solidari.

Aquesta guia és una invitació per explorar, aprendre i aprofitar al màxim les possibilitats que la transformació digital ofereix al sector social. Esperem sincerament que us resulti inspiradora, a més d'útil.

Mónica Concepción Gómez

PRESIDENTA DE FICE ESPAÑA

→ INTRODUCCIÓ

01

La revolució digital ha representat un procés de canvi amb un impacte significatiu en la societat i en les organitzacions del segle XXI. Un procés que es continua desenvolupant de manera continuada i a escala global.

Tal com va passar amb l'aparició de les tecnologies mecànica, analògica o electrònica, **la irrupció de les tecnologies digitals implica un canvi de paradigma**, ja que processos previs queden obsolets i antiquats i obre debats nous. Aquesta revolució es pot observar en l'aparició de components tecnològics moderns que es van implementar, en un primer moment, en processos industrials i que després es van incorporar, en poc temps, a la societat i a l'economia.

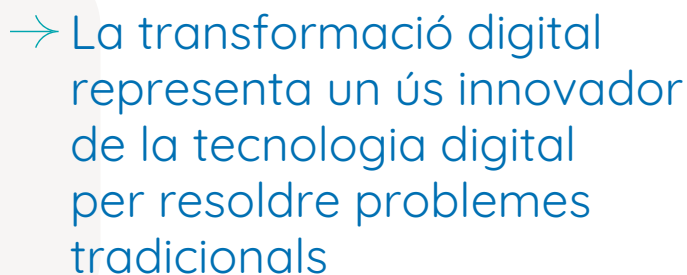
Tecnologia i digitalització no sempre comporten els mateixos progressos ni responen als mateixos processos. La tecnologia és l'equipament acompanyat de coneixement i mètode, i pot ser analògica, com una ràdio, un rellotge o una màquina d'escriure, o bé digital, com ara un ordinador, un telèfon intel·ligent, un satèl·lit... La tecnologia aporta innovació en coneixement i habilitats que ens permeten generar productes o idees que cobreixin necessitats o resolguin problemes en un entorn material, real o virtual.



→ La irrupció de les
tecnologies digitals implica
un canvi de paradigma

Actualment, podem fer referència a les noves tecnologies com aquelles que giren entorn de la informàtica, la microelectrònica i les telecomunicacions. Dins d'aquestes, les tecnologies digitals poden ser tangibles, com ara un ordinador, una impressora, un mòbil..., o intangibles, com productes de programari, sistemes, aplicacions virtuals... D'altra banda, també podem referir-nos a la transformació digital, que és el canvi associat a l'aplicació de tecnologies digitals en tots els àmbits de la societat. **La transformació digital representa un ús innovador de la tecnologia digital per resoldre problemes tradicionals.**

La revolució digital actual està provocant canvis en totes les esferes de la societat: en l'àmbit personal, en els hàbits de consum i de producció, i també en els models econòmics, socials, culturals i polítics. Segons estadístiques del sector privat, fins a un 40% de les empreses desapareixeran els anys vinents pel fet de no innovar en el camp de la digitalització. Al seu torn, el paper creixent de la tecnologia en la vida quotidiana de la ciutadania facilita la realització de moltes tasques que abans eren feixugues de fer o que no eren completament accessibles. Per aquest motiu, **la transformació digital de les organitzacions socials és un factor que serà clau perquè es puguin desenvolupar els anys vinents** i en el qual encara hi ha molt de camp per córrer en diferents àrees, tant a escala interna pel que fa al funcionament de les entitats com a escala externa en tot allò relacionat amb la intervenció social amb les persones usuàries dels serveis i programes socials.

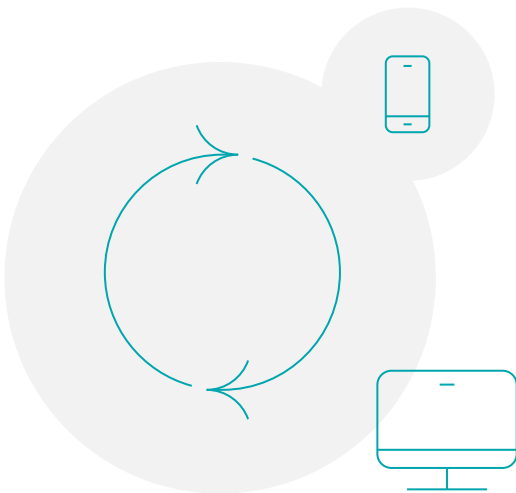





→ La transformació digital representa un ús innovador de la tecnologia digital per resoldre problemes tradicionals

En aquesta guia s'aborda la transformació digital de les entitats del tercer sector i se'n defineixen les principals característiques i reptes. També s'ofereix una aproximació general a la transformació digital en el sector dels serveis socials, i, més en concret, en l'àmbit de les entitats del tercer sector social especialitzades en la infància i l'adolescència. Així mateix, un cop analitzat el context actual, s'expliquen les claus per a una bona transformació digital i es detallen les oportunitats i les barreres que apareixen més sovint a l'hora d'implementar-la.

Per poder il·lustrar com es pot dur a terme aquesta transformació digital a partir d'exemples pràctics, aquesta guia recopila un seguit de bones pràctiques en l'ús d'eines digitals en el sector social de la infància que podrà servir com a recurs per

a organitzacions que emprenguin processos de transformació digital, principalment en relació amb la intervenció social. Finalment, aquesta guia inclou una sèrie de recomanacions finals i un annex amb plantilles que serveixen com a eina d'autodiagnòstic per saber el nivell de transformació digital d'una organització, i que, al seu torn, aporten preguntes i temes per a la reflexió en els processos de creació i de disseny d'estratègies de transformació digital en el sector.



¿QUÈ  ÉS LA
 TRANSFORMACIÓ
DIGITAL  ?

02

Quan parlem de transformació digital ens referim a un canvi i a una transformació profunda del model i dels processos d'una entitat social, a causa de la introducció de tecnologies de la informació i la comunicació i al desenvolupament de les competències digitals de les persones que formen l'organització a fi d'optimitzar els recursos i millorar el servei que s'ofereix a les persones destinatàries.

La transformació digital en el tercer sector s'ha d'abordar de manera holística i amb una perspectiva global, i no cal que vagi lligada a innovacions disruptives o al desenvolupament costós de tecnologies noves, sinó que l'aproximació i el focus s'ha de situar en la qualitat assistencial envers les persones destinatàries, en l'optimització de recursos i en la capacitat d'adaptació als canvis de la societat (Taula del Tercer Sector).

→ La transformació digital en el tercer sector s'ha d'abordar de manera holística i amb una perspectiva global

La transformació digital no s'ha de confondre amb la digitalització, és a dir, amb introduir simplement l'ús de la tecnologia en el dia a dia de l'organització a través de convertir la informació en format analògic al format digital, i l'ús d'eines digitals, però sense suscitar una transformació interna en els processos i en la manera de gestionar, dissenyar i intervenir de l'organització. Digitalització podria ser, per exemple, la creació d'una pàgina web per a l'entitat.

En l'elaboració d'una estratègia per a la transformació digital és fonamental no perdre de vista que **la tecnologia tan sols és una eina per assolir la missió de l'organització i aprofundir en aquesta missió**, una via per ser "més eficients, eficaços i innovadors en el desenvolupament d'una tasca important" (Cerezo), però

en cap cas no és un objectiu en si mateixa. Per això, cada procés de transformació digital tindrà unes característiques diferents segons quina sigui l'organització que el dugui a terme, la seva missió específica i els motius per abordar aquest canvi.

La transformació digital pot incloure tota l'estratègia de l'organització en un sentit ampli, o bé només àrees d'activitat determinades, però al final tota l'organització se'n veurà afectada malgrat que la lideri algun departament en concret. Cal ressaltar que és important que hi hagi un compromís global de l'organització amb la transformació digital, ja que, si aquesta no s'estén a tota l'organització i només es fa a mitges, pot implicar més ineficiència a mitjà i llarg termini.

La transformació digital en el camp de les organitzacions socials del tercer sector es veu afectada per diferents factors. Entre els més importants, podem destacar la cultura organitzativa, l'orientació a la persona usuària, la seguretat de les dades i la comunicació.

Primer de tot, la **cultura organitzativa** té un paper cabdal, tant al començament de la transformació digital com per assegurar que s'efectui i tingui continuïtat. Aquest factor afecta, sobretot, el rol dels òrgans de govern i els equips directius, ja que són claus per promoure el canvi cultural que implica la transformació digital en una entitat. El canvi de perspectiva que es pot promoure des de les posicions de lideratge de l'entitat és fonamental per aconseguir una evolució en el plantejament i en la mentalitat pel que fa a les maneres de detectar oportunitats i plantejar reptes, des d'un enfocament que incorpori la tecnologia en la cultura de solució de problemes de l'organització. Per tant, la transformació digital no és simplement un canvi tecnològic, ja que d'això, se'n pot encarregar la digitalització, sinó que es tracta d'una modificació més profunda en les organitzacions, que implica també els aspectes cultural i organitzatiu de les entitats.

En segon lloc, la **intervenció social** i l'orientació envers la persona usuària és un punt clau respecte de la transformació digital a les entitats socials, ja que és el centre de la missió d'aquestes organitzacions. La tecnologia s'utilitza cada vegada més sovint en la relació amb les persones que s'atenen, i sobre això el tercer sector encara ha d'aprendre molt del sector privat, en el qual moltes empreses mercantils han transformat completament la manera com es relacionen amb els clients.

La intervenció social fent servir eines tecnològiques pot facilitar alguns processos i fer-los més dinàmics i eficients, així com millorar la qualitat assistencial. És important tenir en compte que les necessitats de les persones usuàries s'han d'analitzar abans adequadament i s'han de situar al centre de qualsevol estratègia de transformació digital. Per fer-ho, moltes vegades no cal innovar o començar des de zero, sinó que n'hi ha prou amb adaptar solucions que ja es troben al mercat per a altres necessitats o col·lectius. Serà imprescindible la creativitat i la capacitat dels professionals socials per adaptar-se a un pensament més tecnològic. Això els permetrà identificar les oportunitats i els reptes en el camp de l'ús de les tecnologies digitals per millorar la intervenció social.

En tercer lloc, la transformació digital es veu afectada per la **seguretat de les dades** de les entitats socials, les quals, a causa de la seva activitat, poden disposar de dades classificades i d'alta sensibilitat de les persones usuàries. Les entitats han de ser conscients del fet que sovint tracten amb dades molt sensibles i, per aquest motiu, hauran de prendre mesures per protegir-les, sigui a través de contrasenyes, encriptació, programaris de seguretat, etc.

Per acabar, la **comunicació** és un punt clau en l'estratègia de transformació digital de les entitats socials. Eines digitals com ara xarxes socials, pàgines web i la capacitat d'enviar correus massius per arribar a més persones (*emailings*, *newsletters*, etc.) poden aportar a les organitzacions molt més abast, projecció i visibilitat. Això servirà per contactar amb més persones usuàries, però també per donar a conèixer la seva tasca i el seu impacte social dins del sector i de la societat. I, d'aquesta manera, les organitzacions podran dur a terme campanyes de sensibilització de més impacte adreçades a la ciutadania, fer arribar el seu missatge a *stakeholders* rellevants, guanyar capacitat d'incidència política i, fins i tot, captar nous voluntaris, col·laboradors i donants.

Transformació digital

Factors clau per a les organitzacions



CULTURA ORGANITZATIVA

- Lideratge
- Estratègia
- Organització interna



COMUNICACIÓ

- Crear comunitat
- Divulgació
- Incidència política



INTERVENCIÓ SOCIAL




- Recollida de dades
- Seguretat
- Orientació als usuaris

A mitjà termini, la transformació digital implicarà un canvi complet en les maneres com operen les organitzacions socials, amb l'objectiu de crear serveis que funcionin més bé per als usuaris finals. Per aconseguir-ho, caldrà alterar la infraestructura sobre la qual es construeixen aquests serveis, el sistema emprat per recollir i analitzar les necessitats de les persones usuàries, i també la manera com l'organització entén aquestes necessitats. No es tractarà de fer petites modificacions a processos existents, sinó de transformar-los totalment, creant serveis nous que podran ser més eficients i satisfactoris per als usuaris finals.

La tecnologia digital no és l'única via per a la transformació i la millora de les organitzacions socials, ni tampoc és suficient per assolir-la, ja que els canvis transformadors depenen de canvis profunds en les relacions, en les actituds i en la cultura de l'organització. Però la tecnologia, abordada d'una manera correcta, té un gran potencial per enfortir la infraestructura sobre la qual s'assenta el sector social.

Les tecnologies digitals poden promoure un impacte positiu en les persones amb necessitats socials, en els professionals socials, en les organitzacions no lucratives i en el tercer sector que les engloba i les uneix. Les competències digitals poden millorar les vides de les persones, l'efectivitat de les organitzacions i la competitivitat del sector. Aquests nivells estan construïts els uns sobre els altres, és a dir, una organització només podrà implementar sistemes digitals si, per exemple, els seus empleats adquireixen les habilitats per utilitzar-los. Per contra, també podrà passar que una organització sense un servei digital adreçat directament als seus usuaris pugui millorar l'atenció que ofereix gràcies a mantenir un bon registre de la informació. A escala de sector, la tecnologia digital pot ajudar les organitzacions a compartir informació i enfocar els seus serveis amb més precisió per cobrir les necessitats dels usuaris. En aquest cas, els usuaris finals del servei no cal que tinguin grans coneixements en digitalització per experimentar-ne els beneficis (Bull et al.).

Sense oblidar que la transformació digital pot repercutir en totes les àrees de les organitzacions socials, com ara gestió interna, comunicació, etc., aquesta guia centra la seva atenció en els possibles impactes positius en l'àmbit de la intervenció social.

LA  TRANSFORMACIÓ
 DIGITAL EN EL
SECTOR → DELS
 SERVEIS SOCIALS

03

El context de pandèmia que s'ha viscut aquests darrers anys ha forçat les organitzacions del sector dels serveis socials, com en molts altres sectors, a accelerar la transició digital. **Les eines tecnològiques que aquests últims anys estan tenint més impacte en el sector són els sistemes de gestió, les aplicacions mòbils (app), els serveis en núvol (cloud computing), la robòtica, la intel·ligència artificial, la internet de les coses (IdC), la realitat augmentada i virtual, i la tecnologia 3D.**

Així, per exemple, l'assistència de robots s'està convertint en una eina clau en l'àmbit residencial i de l'assistència domiciliària, i a l'hora de detectar de manera precoç malalties que, de vegades, no es diagnostiquen fins que és massa tard. D'aquesta manera, poden arribar a millorar la salut i el benestar de les persones mitjançant la prevenció o la companyia, alhora que es redueix la càrrega sobre els centres i els professionals. L'assistència dels robots, a més, s'està convertint en una eina fonamental en l'àmbit residencial i d'assistència domiciliària. I també s'està popularitzant l'ús de robots d'aspecte humanoide per a l'assistència a joves amb autisme, ja que tendeixen a percebre'ls com a menys intimidatoris que les persones adultes. Això fa que es comuniquin d'una manera més oberta i amb més facilitat sobre temes que normalment els costa abordar.

Les apps i el *cloud computing* ofereixen en tots els àmbits, inclosos els serveis socials, més velocitat, treball col·laboratiu en temps real i simultani, emmagatzematge segur de grans quantitats de dades, etc. Així mateix, en els serveis socials aquestes eines es poden aplicar per accedir àgilment als historials i documents de les persones que reben ajuda; emmagatzemar de manera segura documents importants per a persones en situació de vulnerabilitat, com ara persones sense llar o migrants; consultar i trametre dades amb rapidesa, etc.

Quant a la intel·ligència artificial, podem destacar-ne diferents funcionalitats que comporten una millora i evolució per als serveis socials: l'assistència de veu i la detecció de l'estat emocional de la persona usuària, amb nombroses aplicacions en sistemes d'ajuda, d'assistència i d'urgències; l'optimització dels processos productius, mitjançant la millora de les prediccions, l'ordre de les dades i el seu entrenament constant per convertir-se en sistemes intel·ligents; i l'automatització per obtenir més productivitat, eficiència, competitivitat i sostenibilitat.

Pel que fa a la internet de les coses, el seu principal impacte en serveis socials és en la domòtica, que engloba diversos sistemes que permeten controlar i automatitzar diferents instal·lacions i dispositius dins d'un habitatge. Aquesta tecnologia aplicada afavoreix la desinstitucionalització mitjançant la capacitació de les llars particulars, fent front a problemes de mobilitat i discapacitat, amb sensors de moviments i dispositius anticaigudes, entre d'altres.

Així doncs, aquestes i altres noves eines d'informació i de comunicació estan donant pas, en poc temps, a organitzacions socials més connectades i avançades. No obstant això, aquest context ha accentuat l'exclusió digital d'una part de la població; una problemàtica que és un repte de primera magnitud des del punt de vista dels drets humans, l'equitat i la inclusió social, i que **exigeix a les organitzacions de serveis socials que les solucions tecnològiques que s'adoptin siguin plenament accessibles, alhora que evitin accentuar les situacions d'exclusió o discriminació social.**

→ Exigeix a les organitzacions de serveis socials que les solucions tecnològiques que s'adoptin siguin plenament accessibles

Hi ha molts reptes. Un gran nombre de les persones que necessiten demanar prestacions socials i ajudes no disposen de les eines ni les habilitats per fer-ho telemàticament. Les persones amb discapacitat es troben molt sovint amb aplicacions no adaptades o inaccessibles. La bretxa digital en la població de més edat agreuja la seva situació d'aïllament i el sentiment de soledat.

A tot això cal afegir que algunes eines digitals no són un espai segur i faciliten situacions de maltractament. Entre la població més jove sorgeixen addiccions i dependències de la tecnologia que poden comportar problemes de salut mental, com ara addicció a les pantalles i situacions de risc com el ciberassetjament i el deteriorament de les relacions personals.

Tot plegat reclama al sector dels serveis socials dues accions concretes. En primer lloc, **les entitats socials han d'aprendre a afrontar l'atenció d'aquestes noves vulnerabilitats de la ciutadania vinculades a la transformació digital**. Es tracta d'un àmbit nou d'especialització en els serveis socials conegut com a «e-social work».

En segon lloc, garantir que les eines digitals que incorporen en la seva vida quotidiana no utilitzin només algorismes esbiaixats que reproduïxen i perpetuen les discriminacions i els estigmes socials, sinó que, al contrari, ajudin a reduir-los.

Durant els anys vinents, **la formació en competències digitals dels professionals del sector social, la irrupció de perfils tècnics nous i l'articulació d'una intel·ligència col·lectiva i una xarxa d'experts especialitzats seran clau per afrontar amb èxit els reptes de la transformació digital**. Com en tots els sectors, en el dels serveis socials aquests canvis es produiran d'una manera més accelerada en l'esfera privada que en la pública, ja que les organitzacions privades, amb ànim de lucre o sense, disposen de més flexibilitat i rapidesa executiva que les dels organismes públics.

També caldrà avançar en la formulació d'un model de gestió que incorpori comitès d'experts en ètica digital i protecció de dades, així com un sistema que reguli unes normes, defineixi drets digitals i ofereixi guies ètiques d'orientació per a professionals i protecció per a les persones usuàries.

Transformar digitalment les organitzacions socials, públiques i privades no s'ha de limitar a convertir-les en electròniques, sinó que requerirà un canvi cultural i organitzatiu profund tant en la previsió com en la provisió de serveis públics, enfocant-los envers serveis i organitzacions proactives i personalitzades. Això pren encara més rellevància perquè es tracta de serveis que interactuen de manera

recurrent i personal, i impliquen una relació de confiança entre professionals i persones usuàries, així com un tracte sensible de la seva història clínica, social o vital, com en el cas de serveis sanitaris i socials.

El punt clau d'aquest procés serà la modificació de l'enfocament a l'hora de treballar i la manera d'orientar l'atenció en els serveis. L'educació tecnològica prepararà perfils professionals més especialitzats i amb una mirada crítica des de les edats més joves fins a les més adultes.

L'impacte creixent que està tenint la transformació digital en el sector dels serveis socials representa en l'actualitat una gran oportunitat per avançar en la millora de la qualitat assistencial, per impulsar les transformacions dels models d'intervenció que el sector necessita i per oferir una experiència més satisfactòria a la ciutadania que interacciona amb aquests serveis.

La digitalització pot millorar molts aspectes de la intervenció social en l'àmbit dels serveis socials, com ara l'accés a la informació; la reducció del temps de resposta; la conciliació horària mitjançant serveis remots o asincrònics 24 hores; l'estalvi en desplaçaments innecessaris, especialment en zones rurals; l'increment en el nombre i la freqüència de les intervencions, intensificant els acompanyaments personals; la superació de barreres provocades per l'estigma social; la simplificació de tràmits administratius; la personalització dels serveis; el reforç en el treball de prevenció; la mobilització dels suports de l'entorn comunitari, i l'abaratiment d'alguns serveis.

L'experiència d'algunes administracions i entitats socials que ja estan aplicant la tecnologia en la seva intervenció, organització i planificació en els darrers anys evidencia el valor inequívoc que aquesta aporta a la millora dels processos i de les condicions de totes les persones implicades en els serveis socials, des de les beneficiàries fins a les professionals o voluntàries. Per exemple, en la connexió de processos i eines per a l'obtenció d'informació de qualitat a gran escala, així com els avenços en tecnologies d'anàlisi de dades, que fan possible un coneixement millor i més ampli de les persones, les seves necessitats, interessos i inquietuds. Tal com ja s'aplica en altres sectors, aquest coneixement permetrà un disseny dels serveis socials centrat en diferents perfils de beneficiaris.

→ La digitalització pot millorar molts aspectes de la intervenció social en l'àmbit dels serveis socials

Alhora, les tecnologies digitals estan possibilitant millores significatives en les condicions de vida de persones que necessiten assistència per diferents causes. En són exemples la teleassistència mòbil accessible, la impressió 3D, diverses aplicacions de suport o avenços tecnològics en accessibilitat, entre altres eines, que estan permetent la transició de la dependència a un grau més alt d'autonomia i empoderament de les persones amb aquestes necessitats.

Al seu torn, la societat digital també està marcant un model de comunicació i participació nou entre les persones ateses i els serveis socials. **Malgrat la bretxa digital, moltes persones en situació de vulnerabilitat tenen hàbits d'ús del dispositiu mòbil que els permeten noves vies i maneres d'interaccionar i comunicar-se**, i que obren la possibilitat de potenciar un model de relació diferent amb els professionals de serveis socials, més fluid i amb més opcions d'escolta activa i participació.

Tot seguit, aprofundirem en quina és la situació actual pel que fa a la transformació digital del tercer sector social, un dels agents clau en l'ecosistema dels serveis socials.

☀ LA TRANSFORMACIÓ
DIGITAL 📱 EN EL
🌀 TERCER SECTOR
SOCIAL ❤

04

Actualment, el tercer sector social ja està fent passos significatius envers la transformació digital. Tot i que encara queda molt per fer, es constaten avenços importants en molts fronts. L'any 2021, el 22% de les entitats socials d'Espanya disposaven d'una estratègia digital definida i d'un full de ruta clar (TechSoup). És una diferència i una millora considerable si comparem aquesta xifra amb la situació anterior a la pandèmia. Però, malgrat això, el 2021 un 44% de les entitats no havien posat en marxa una estratègia digital i un 19% no es plantejaven fer-ho a curt o mitjà termini (ISDI Digital Talent Foundation).

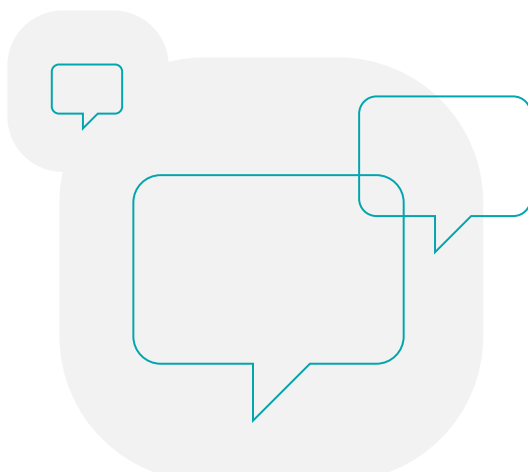
Els motius de les entitats del sector per decantar-se per la transformació digital són, principalment, la possible pèrdua d'oportunitats, la disminució de la rellevància enfront d'altres entitats competidores, i la desconexió amb una part del seu públic objectiu i amb alguns dels seus *stakeholders* destacats. En definitiva, es tracta de la por de quedar-se enrere en relació amb els canvis imparables que la transformació digital provoca en la ciutadania, en les comunitats i en el conjunt de la societat.

Com ja hem esmentat, **hi ha tres àrees principals en les quals la transformació digital incideix en el tercer sector social: la gestió interna, la comunicació i la intervenció social.** A continuació, analitzarem la situació actual en cada una d'aquestes àrees.

→ Hi ha tres àrees principals en les quals la transformació digital incideix en el tercer sector social: la gestió interna, la comunicació i la intervenció social

A propòsit de la gestió interna, un 36% de les entitats utilitza eines collaboratives de manera recurrent i sistematitzada. Per contra, malgrat que aquestes eines ofereixen molts beneficis en els àmbits organitzatiu i d'eficiència en la gestió de l'organització, un 49% de les entitats asseguren que no les fan servir de manera sistemàtica (Taula del Tercer Sector).

Una altra àrea fonamental de la digitalització de la gestió interna és la recollida de dades per a la presa de decisions i per aconseguir construir una organització més intel·ligent. La seguretat d'aquestes dades és primordial, ja que moltes poden ser de sensibilitat alta. Les eines digitals també han d'ajudar a protegir aquestes dades i a gestionar qui hi té accés, com i quan. I, alhora, han de facilitar l'anàlisi d'aquestes dades. Actualment, pel que fa a la recollida de dades per a necessitats internes de l'organització, com l'elaboració de programes o projectes, la major part de les entitats es basen en el seu coneixement intern (80%), és a dir, en el coneixement dels seus propis professionals o col·laboradors i només un 68% du a terme enquestes de satisfacció dels seus usuaris per saber en quins aspectes podrien millorar els serveis.



La transformació digital pot facilitar els programes codissenyats i coproduïts amb les persones usuàries, és a dir, que tenen en compte la seva opinió en totes les fases del desenvolupament dels serveis. Tanmateix, actualment més de la meitat de les entitats afirma que obtenen l'opinió de les persones usuàries només de manera puntual, manualment i quan aquesta informació és imprescindible. Per aquest motiu, molt sovint la capacitat de reacció d'aquestes entitats és escassa. Al contrari, un 10% de les entitats declara que fan servir eines d'anàlisi avançades que permeten efectuar un seguiment complet i en temps real de les persones usuàries, i que, per tant, faciliten la presa de decisions en funció de les necessitats reals de les persones a les quals atenen i col·locant-les al centre.

Quant a la comunicació, el 99% de les entitats assegura que tenen web o es comuniquen amb els seus usuaris o subscriptors a través de campanyes de *mailing*; el 93% diuen que utilitzen les xarxes socials, i el 71% disposa de *newsletter* o blog per poder fer arribar novetats o notícies d'interès als seus usuaris o subscriptors (Caralt et al.). Tot i que aquests percentatges són molt alts, cal tenir en compte que són un indicador de digitalització però no necessàriament de transformació digital.

La vasta utilització de les xarxes socials pot ser un avantatge per a les entitats del tercer sector, especialment les petites i mitjanes, ja que es tracta de canals de baix cost que poden proporcionar grans resultats per aconseguir visibilitat i crear una comunitat de seguidors amb un pressupost relativament baix. No obstant això, és important tenir en compte que l'ús de xarxes socials no pot ser arbitrari, i la decisió sobre quines utilitzar s'ha de prendre després d'un període d'anàlisi en el qual es consideri el públic al qual s'adreça el missatge i quines xarxes fa servir, així com emprar l'anàlisi de dades que proporcionen aquestes xarxes i modificar l'estil de contingut si aquest no té el resultat que s'espera. Per tot això, és clau disposar d'una estratègia de comunicació digital i tenir present que utilitzar moltes xarxes socials no implica una millor transformació digital, sinó que s'ha d'optar per les xarxes que siguin més adequades per dur a terme l'estratègia de l'entitat.

Finalment, pel que fa a la intervenció social, els quatre camps en què les entitats del tercer sector social estan vivint transformacions més significatives gràcies a les aportacions de la transició digital són els següents:

→ A

La comunicació i l'acompanyament remots de les persones mitjançant eines per facilitar la comunicació entre treballadors socials i persones ateses que experimenten aïllament, estigma o situacions de risc. També comunitats virtuals per a persones que se senten soles o pateixen aïllament social, i serveis en línia de teràpia, suport i ajuda mútua entre iguals.

→ B

L'empoderament i l'autogestió de les persones usuàries mitjançant eines d'accés a la informació i tràmits sobre els recursos, ajudes i serveis, així com eines per autogestionar la documentació pròpia amb serveis en núvol, i per autodissenyar i autoproduir adaptacions funcionals i ajudes tècniques. També eines d'interacció amb altres persones per resoldre d'una manera autònoma necessitats de cures i de suports, i eines de defensa dels drets i gestió de l'autocura per mitjà d'eines intel·ligents.

→ C

La millora de l'autonomia personal mitjançant eines digitals que permeten que persones amb dificultats de parla o d'expressió es comuniquin, eines que completen les funcions sensorials, com la vista o l'oïda. També eines d'assistència en la gestió de les activitats de la vida domèstica i d'altres que faciliten la mobilitat autònoma i el transport.



L'assoliment de més intel·ligència organitzacional a través d'eines per a la gestió intel·ligent de l'atenció i el seguiment de les persones ateses, eines de detecció de problemàtiques socials ocultes, de suport al diagnòstic i a la resposta dels professionals socials, i de planificació, predicció i organització dels recursos.

Malgrat els avenços actuals en tots aquests camps, la intervenció social és l'àrea en la qual la transformació digital en el tercer sector s'ha incorporat més tímida-ment. Aquest fet pot ser degut a diferents factors: una cultura organitzativa obsoleta, la manca de lideratge en transformació digital, una formació del personal insuficient, la fractura digital de les persones usuàries o dels mateixos professionals, la falta de capacitat pressupostària per afrontar inversions determinades, etc.

En vista d'aquests reptes, és important tenir en consideració que la transformació digital és un objectiu a llarg termini. I que, malgrat que requereix una inversió prèvia (en formació, en adquisició d'equips i de programaris, etc.), es tracta d'una estratègia que fa possible un augment de l'eficiència de les organitzacions, una millora de la qualitat assistencial i un increment de la satisfacció de les persones usuàries dels programes i els serveis de l'entitat.

A continuació, analitzarem els progressos en la transformació digital de la intervenció social en un àmbit específic del tercer sector, el de les entitats del tercer sector social de l'àmbit de la infància.

 OBJECTIUS DE LA
TRANSFORMACIÓ
DIGITAL  EN
L'ÀMBIT DE LA
 INFÀNCIA

05

Els sectors de l'educació i de la salut van ser els pioners pel que fa a la transformació digital en l'àmbit de la infància i poden ser punts de partida per al sector social. Respecte de l'educació, està demostrat que una educació accessible, de qualitat i completa té un poder transformatiu incomparable (UNESCO). La infantesa presenta una oportunitat única i limitada perquè els infants aprenguin a aprendre, participar, imaginar i créixer en cada sentit, des del punt de vista racional, biològic, sensorial, estètic, afectiu, creatiu i moral (Martinez *et al.*). Els primers anys de vida i l'educació inicial són especialment crucials per inculcar el valor de la cerca del coneixement. La qualitat dels programes educatius i les condicions de vida són de summa importància; es reconeix que és l'etapa en la qual es formen les funcions cerebrals que es relacionen amb el desenvolupament sensorial i el llenguatge (Duararte *et al.*).

El llegat de mals resultats educatius té efectes en cadena en la generació següent. La pobresa intergeneracional i l'exclusió social és un cercle viciós que requereix encara més serveis socials. El sector educatiu no només té la capacitat de transformar els resultats econòmics i socials, sinó que també pot ajudar en el desenvolupament personal d'infants desatesos, marginats i en situacions vulnerables. En el context de diverses crisis migratòries, inestabilitat i situacions domèstiques difícils, el sector educatiu ha començat a adaptar-se a les nombroses necessitats creixents i insatisfetes dels infants. Com els actors més vulnerables (amb poca agència innata), els infants depenen de noves innovacions per resoldre problemes nous.

Clarament, la pandèmia va comportar una digitalització dels sistemes educatius provocada per la necessitat i la urgència (Vidal-Alaball *et al.*). Tot i que el procés va ser nou i incòmode per als qui tenien poca experiència amb les plataformes digitals, les aplicacions digitals reforcen definitivament l'aprenentatge. El contingut ludificat, els llibres digitals, els materials de vídeo i la instrucció virtual han estat atractius i motivadors per als infants. **La digitalització multiplica les oportunitats per a la sociabilitat, l'autoexpressió, l'aprenentatge, la creativitat i la participació** (UNICEF). Aquest contingut simple i estimulante introdueix els infants en una educació més formal en el nostre món globalitzat.

Les aplicacions digitals també serveixen com a eines d'assessorament per als infants. L'ús de la tecnologia no només crea un registre de les seves tasques, treballs, activitats, resultats, etc., sinó que també ajuda a identificar necessitats i a satisfer-les. Per millorar l'aprenentatge és essencial mesurar els resultats, però s'ha de fer d'una manera que sigui viable, amb una freqüència adequada i accessible. Les dades han de servir per a diferents propòsits i informar diferents nivells d'actors interessats, des de l'aula fins a l'àmbit nacional i internacional (Gustafsson et al.). D'aquesta manera, es podrà prioritzar el que és correcte i avaluar i comparar els resultats.



→ Les transformacions digitals connecten els infants amb serveis personalitzats

Les transformacions digitals connecten els infants amb serveis personalitzats per a estudiants amb diferents orígens socioeconòmics, històries familiars, habilitats lingüístiques, nivells d'alfabetització, habilitats cognitives, estabilitat a la llar, coneixement del sistema educatiu convencional, etc. En àrees en les quals les polítiques i les percepcions culturals dels grups marginats limiten o restringeixen l'accés a altres formes de millorar les seves vides, les eines digitals poden connectar i inspirar els infants a cercar futurs més brillants i sostenibles.

Els infants neurodivergents, especialment els que no estan diagnosticats, sovint són castigats pels seus comportaments atípics a l'escola. Aquests infants són encara més vulnerables a l'estigmatització, l'aïllament, l'abús, l'abandonament i el dany per part de les persones i les institucions amb les quals interactuen (Day). Això comporta problemes personals i mentals i també una experiència educativa deshumanitzant que els impedeix avançar i florir.

Les tecnologies multimèdia i la realitat virtual ofereixen possibilitats per a estudiants neurodivergents en el seu desenvolupament (Farroni et al.). Aquestes tecnologies s'especialitzen amb l'edat i permeten que l'usuari pugui construir la base del jo corporal des de les primeres etapes de la vida, crear connexions interpersonals, explorar els seus entorns i processar informació d'una manera eficaç i personalitzada. És crític tenir en compte les necessitats dels individus perquè puguin desenvolupar un sentit coherent de si mateixos i puguin interactuar amb el món extern més fàcilment. La implementació de la realitat virtual, els auriculars, els entorns virtuals col·laboratius, la ludificació i l'aprenentatge personalitzat és encara més eficaç quan s'utilitzen combinats (National Library of Medicine).

Els infants migrants també han de cobrir altra mena de necessitats, ja que són alumnes no "tradicionals". Les seves famílies acostumen a tenir menys coneixement institucional, cosa que es pot ampliar a través de recursos en el seu idioma nadiu i local. **El programari de traducció transforma totalment les seves possibilitats d'aprenentatge**, especialment quan els seus professors i la resta de companys de classe no comparteixen la mateixa llengua. Això permet una transició més fluida a l'idioma d'instrucció general, la qual cosa també es pot fer mitjançant classes d'acollida, que faciliten la transició per ingressar al sistema educatiu convencional, basades en les necessitats lingüístiques, l'experiència educativa prèvia i el ritme de progrés (Migration Policy). Ja que la seva educació formal prèvia ha estat limitada o interrompuda, cal abordar les taxes d'abandonament escolar abans que les dificultats els aclaparin. Per als infants en situacions d'emergència que els obliguin a fugir de casa seva, els *massive open online courses* (MOOC) (Migration Policy) ofereixen un ensenyament ampliat per cobrir diversos cursos en centenars de classes. Això ajuda els professors a adaptar-se a les fluctuacions d'inscripció amb costos reduïts.

Més generalment, les aules multiedat inclouen estudiants amb distints punts de referència educatius que treballen a ritmes diferents (Migration Policy). **A les aules "invertides", els alumnes miren i interactuen amb el contingut al seu propi ritme amb l'oportunitat d'accelerar, alentir, repetir i traduir la informació segons les seves necessitats.** L'aprenentatge híbrid permet als estudiants més avançats continuar de manera independent mentre els professors es concentren en l'alumnat que necessita més atenció i ajuda.

Per a infants que experimenten alguna mena d'aïllament social, la transformació digital ofereix una oportunitat ampliada i segura per explorar amistats, formar comunitats i accedir a recursos i suport. Hi ha comunitats en línia a les quals es pot accedir a través de xarxes socials, fòrums o plataformes com Discord, en les quals ja treballen entitats socials per crear espais segurs i anònims gestionats per professionals on els adolescents i els joves poden expressar dubtes, preocupacions i temes que els preocupen sense por a ser jutjats i on saben que les respostes dels altres participants sempre són moderades per un professional.

Els joves que interactuen amb el món digital s'enfronten a diverses vulnerabilitats i desafiaments, el primer dels quals és la bretxa digital. Aquesta bretxa persisteix en diferents formes: de gènere, en persones amb discapacitats, d'edat, en el món rural, depenent de l'estatus socioeconòmic de les famílies (encara que tinguin mòbils, la majoria no tenen dades) i per a infants d'origen migrant o que viuen en centres de protecció (UNICEF). **Prop del 29% dels joves d'arreu del món, uns 346 milions de persones, no estan connectats en línia** (UNICEF).

→ Prop del 29% dels
joves d'arreu del món
no estan connectats
en línia

Altres riscos i pressions inclouen el sexting, l'assetjament cibernètic, les estafes cibernètiques, el contingut desencadenant i l'addicció a la pantalla (Internet Matters). Així mateix, també hi ha perills que poden desembocar en dificultats de salut mental (depressió, autoestima baixa, tornar-se retret o ansiós) i dificultats de conducta (comportaments autodestructius). És important destacar que les nenes es veuen afectades per una considerable misogínia en línia i la crueltat d'usuaris anònims i desinhibits. **Mentre que les nenes són més actives en xarxes socials, els nens són més propensos a involucrar-se en conductes de risc.**

→ La telemedicina pot servir per als pacients amb discapacitats, de més edat o amb restriccions de mobilitat per viatjar

L'altre sector que ha incorporat més bé la transformació digital és el de la salut. L'accés a eines i recursos digitals és fonamental a l'hora de determinar la qualitat de la salut i la vida. La pandèmia ha visibilitzat moltes de les desigualtats que impregnen la societat i també ha tingut un impacte molt fort en els processos de digitalització. Això es percep en un augment del desenvolupament de la telemedicina, la qual és especialment útil per a zones rurals on no és fàcil accedir als serveis de salut mental i de suport psicosocial. Tot i que la línia que separa el sector de la salut del sector social és fina, serveix per demostrar la interconnectivitat dels seus esforços i també d'exemple de com adaptar l'atenció a l'usuari. La salut ve determinada per aspectes socials, personals, polítics i ambientals, entre d'altres. Totes les circumstàncies en les quals els infants naixen, creixen, treballen, viuen i envelleixen, inclòs el conjunt més ampli de forces i sistemes que influeixen en les condicions de la vida quotidiana (Vidal-Alaball et al.) produeixen desigualtats en la salut.

A causa de l'alta demanda, les malalties cròniques, els nous factors de desigualtat, i en resposta a les epidèmies, pandèmies i emergències sanitàries, la salut digital és clau per protegir i empoderar els infants. Des de la infantesa, cal inculcar informació sobre la prevenció, la detecció i el tractament de diferents malalties i pandèmies a fi de construir un repertori de coneixements i pràctiques saludables. Tot i que és preferible que el sistema sanitari sigui presencial, quan això no és possible, el model assistencial virtual és el millor. **La telemedicina pot servir per als pacients amb discapacitats, de més edat o amb restriccions de mobilitat per viatjar, i també per protegir els qui pateixen malalties cròniques.**

És important involucrar els pacients en el codisseny de les eines digitals amb l'objectiu de garantir que el llenguatge és correcte i clar per a infants i joves. Per als infants que tenen por dels tractaments o les operacions que necessiten, un disseny no intimidatori, comprensible i amigable per a infants pot alleujar les seves ansietats i pors. L'ús d'imatges pot ajudar a explicar processos complicats, que habitualment requereixen terminologia confusa, d'una manera més simple i eficaç.

En el sector dels serveis socials, els avenços en transformació digital en l'àmbit de la infància són encara pocs i nous. Els avenços en el sector de l'educació i la salut es poden prendre com a font d'inspiració o punt de partida per al sector social. De tota manera, **pel que fa al sector social de la infància, les actuacions prioritàries giren entorn dels reptes de la gestió de dades i de la interacció integral, orientades a optimitzar l'accés a informació valuosa i enfortir les connexions entre diversos actors.** A continuació, es detallen els objectius de transformació digital que haurien de ser prioritaris per a les entitats dedicades a la infància (Fundació Telefónica):

→ Pel que fa al sector social de la infància, les actuacions prioritàries giren entorn dels reptes de la gestió de dades i de la interacció integral

→ 1. GESTIÓ EFICIENT DE DADES

- Desenvolupament de sistemes per a l'**accés àgil i el processament eficient de dades**, amb la finalitat d'obtenir senyals precoços d'alarma, detectar heterogeneïtats, entendre tendències i prevenir situacions adverses.
- Establiment de **mecanismes de seguiment i avaluació** per millorar contínuament les intervencions. El mesurament de l'impacte ha de permetre ajustar les estratègies i garantir resultats positius al llarg del temps.
- Implementació de mesures sòlides per garantir la **protecció de dades**, alhora que s'assegura la confidencialitat i la privacitat de la informació relacionada amb la infància.

→ 2. CONNEXIÓ I INTERACCIÓ INTEGRAL

- Foment d'una acció integral i preventiva mitjançant una **interacció més gran entre diversos actors**, que tingui en consideració les necessitats tant de les persones beneficiàries com de la base social. La creació de connexions efectives entre experiències per contribuir a un pacte a llarg termini.

→ 3. ÚS DE PLATAFORMES COMUNES

- Promoció i adopció de plataformes comunes per facilitar **la col·laboració i l'intercanvi d'informació** entre els diferents actors involucrats en l'atenció a la infància.

→ 4. ACTIVACIÓ D'ACTORS LATENTS

- Involucració d'actors latents, com ara veïns, comerços, docents, família extensa i joves, per **potenciar recursos i enfortir les xarxes de suport** en benefici de la infància.

→ 5. ATENCIÓ A LES FAMÍLIES

- Identificació, seguiment i generació d'**oportunitats per a les famílies** i reconeixement de la importància del seu paper en el desenvolupament dels menors.

→ 6. GARANTIA DEL DRET A L'EDUCACIÓ

- Desenvolupament d'un **sistema educatiu més equitatiu i adaptable**, anticipant-se a les necessitats educatives del futur per garantir el dret a l'educació de la infància.

→ 7. INTERVENCIÓ I RELACIÓ PERSONALITZADA

- Implementació d'estratègies d'**atenció urgent i individualitzada**, amb un seguiment continu fins a l'edat adulta. Importància de l'empatia i el diàleg amb les persones menors d'edat.

→ 8. IMPLICACIÓ DELS DONANTS EN PROJECTES

- Foment de la **participació activa dels donants** en projectes relacionats amb la infància, a fi de buscar la seva implicació i col·laboració per enfortir les iniciatives i assegurar-ne la sostenibilitat a llarg termini.

Per a les etapes de l'adolescència i la joventut, destaquem un altre tipus d'accions prioritàries per abordar de manera efectiva la transformació digital. Aquestes accions se centren en la creació d'un ecosistema que situï les persones joves a l'epicentre i les reconegui com el subjecte principal de la intervenció social. Tot seguit, detallem les mesures clau:

→ 1. ECOSISTEMA CONNECTAT

- Establiment de connexions i interaccions recurrents i sostingudes entre entitats socials, empreses, administració pública i la comunitat local. La col·laboració activa entre aquests actors ha d'**enfortir la xarxa de suport** per a la joventut.

→ 2. RESPOSTES CONNECTADES

- Desenvolupament de respostes coordinades i connectades entre les diferents entitats socials, que garanteixi una **acció conjunta i eficient** per abordar les necessitats i els desafiaments específics de la joventut..

→ 3. PARTICIPACIÓ DELS JOVES

- Foment de la participació de les persones joves, involucrant-les en el procés decisonal i assegurant que s'escolten les seves veus. Aquest enfocament vol entendre les seves necessitats i despertar confiança a través de la seva **inclusió en la presa de decisions**.

→ 4. ATENCIÓ INDIVIDUALITZADA

- Implementació d'estratègies que ofereixin atenció individualitzada als joves, reconeguin les seves singularitats i **adapten les intervencions** a fi d'abordar de manera efectiva les seves necessitats específiques.

→ 5. DISSENY D'ITINERARIS FUTURS

- Desenvolupament d'**itineraris personalitzats** que projectin els joves cap al futur. Això implica la creació d'experiències immersives i pràctiques que facilitin un aprenentatge significatiu, per tal de preparar-los per als desafiaments i les oportunitats que poden trobar.

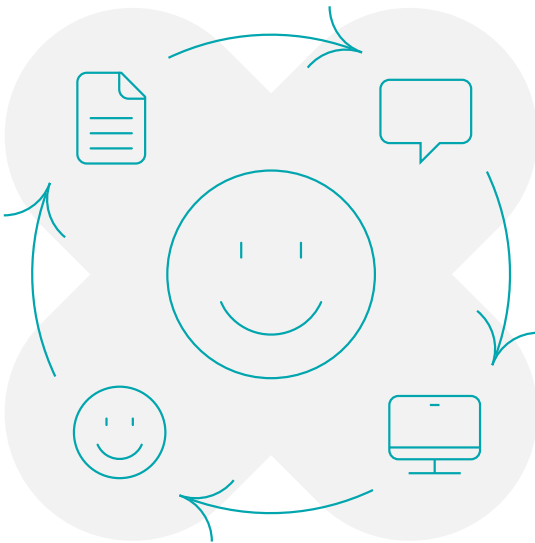
→ 6. MESURAMENT DE L'IMPACTE




- Implementació de mecanismes per mesurar l'impacte de les accions empreses en el sector de la joventut. Aquests indicadors permetran **avaluar l'eficàcia de les intervencions** i ajustar-les segons sigui necessari per garantir resultats positius i sostenibles.

En conjunt, aquestes accions pretenen establir un marc integral i orientat al futur per al sector de la joventut, aprofitant les oportunitats que la transformació digital pot oferir i assegurant un enfocament centrat en les necessitats i les aspiracions de les persones joves.

Així doncs, els reptes de la transformació digital en el sector social de la infància requereixen una atenció especial envers la gestió eficient de dades i la interacció integral. Per a les entitats d'infància, la prioritat rau en el desenvolupament de sistemes àgils per al processament de dades, la implementació de mesures de protecció de dades i la promoció d'una acció integral mitjançant connexions efectives entre diversos actors. A més, és essencial involucrar-hi actors latents, atendre les famílies, garantir el dret a l'educació i establir intervencions personalitzades. Quant a l'adolescència i la joventut, destaca la importància d'un ecosistema connectat, les respostes coordinades, la participació dels joves, l'atenció individualitzada, el disseny d'itineraris futurs i el mesurament de l'impacte. Aquestes accions, en conjunt, volen crear un entorn que situï les persones joves al centre de la intervenció social i en promogui el desenvolupament integral i sostenible.

→ Els reptes de la transformació digital en el sector social de la infància requereixen una atenció especial envers la gestió eficient de dades i la interacció integral



LA  PANDÈMIA
COM A  ACCELERADOR
→ DE LA
TRANSFORMACIÓ
DIGITAL 

06

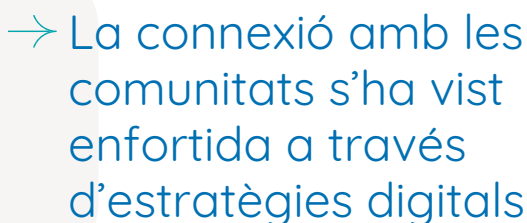
El sector dels serveis socials i el tercer sector social no han estat aliens a l'acceleració de la revolució de la tecnologia. **La crisi sanitària de la covid-19 ha estat un punt d'inflexió per a les organitzacions socials i la seva transformació digital**, ja que el 76% de les entitats que van participar en l'estudi sobre l'estat de la digitalització en el tercer sector elaborat per la Taula del Tercer Sector el 2022 reconeix que la pandèmia ha accelerat el seu procés de transformació digital, ja que els ha fet veure més clarament que era necessari i ha permès emprendre el camí cap a transformacions importants a les quals el sector encara no s'havia enfrontat.

→ La crisi sanitària de la covid-19 ha estat un punt d'inflexió per a les organitzacions socials i la seva transformació digital

N'és un exemple **l'atenció social en remot com a forma complementària a l'atenció social presencial**. Mentre que aquesta classe d'atenció era una pràctica excepcional abans de la pandèmia, i que despertava reticències i posicionaments contraposats entre els professionals del sector, avui dia està en procés de normalització. Els motius d'aquest canvi són, d'una banda, que s'ha pres consciència dels desavantatges de la comunicació telemàtica, com ara les limitacions de la interacció i els matisos susceptibles de perdre's en una videotrucada; la dificultat elevada per detectar factors de risc; la manca de coneixement d'algunes persones usuàries sobre l'ús de dades de les aplicacions i el seu consentiment; el risc d'envair els límits entre la vida personal i la professional, etc., i, de l'altra, que se n'han realçat els avantatges: estalvi de temps i de desplaçaments innecessaris, comoditat i flexibilitat, entre d'altres.

La transició envers modalitats de treball remot s'ha convertit en una pedra angular d'aquesta transformació. Arran de les restriccions de mobilitat i el distanciament social, les organitzacions socials i del tercer sector han adoptat **tecnologies col·laboratives que permeten als equips continuar operant de manera efectiva, fins i tot en entorns virtuals**. Plataformes de videoconferència, eines de gestió de projectes en línia i sistemes de comunicació digital han estat essencials per mantenir la cohesió i l'eficiència operativa en un context de treball a distància.

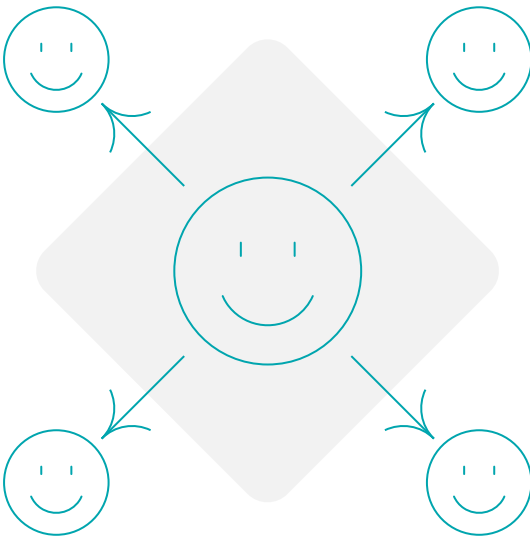
La connexió amb les comunitats s'ha vist enfortida a través d'estratègies digitals. Les entitats han fet servir d'una manera activa les xarxes socials, els llocs web i altres plataformes en línia per difondre informació rellevant sobre la pandèmia, proporcionar recursos educatius i mantenir el compromís amb els seus beneficiaris. La tecnologia, inclosa la intel·ligència artificial i l'anàlisi de dades, s'ha emprat per entendre les necessitats específiques de les comunitats i garantir intervencions més efectives i centrades en el gènere.



→ La connexió amb les comunitats s'ha vist enfortida a través d'estratègies digitals

En l'àmbit de la recaptació de fons, la pandèmia ha menat a una reconfiguració de les estratègies tradicionals. La cancel·lació d'actes presencials ha impulsat les entitats a adoptar enfocaments més digitals, com ara **campanyes de crowdfunding, esdeveniments virtuals i plataformes de donacions electròniques**. Això ha permès arribar a un públic més ampli i divers, però també destaca la necessitat d'abordar la bretxa digital per garantir que totes les comunitats tinguin accés a aquestes oportunitats.

Tot plegat ha fet que avui dia una part important del sector reconegui els riscos esmentats com un repte que val la pena afrontar per idear i desenvolupar eines (xats, videoconferències, notificacions, intercanvi de documentació al núvol, etc.) que facin possible la coexistència de la pràctica en remot i la pràctica presencial tradicional. A més, no s'ha d'oblidar que transformar les organitzacions i el sector social en clau digital no consisteix a convertir en virtuals procediments que abans es feien presencialment o en paper, sinó que implica canvis directes en la gestió, l'organització i la provisió dels serveis.



DESAFIAMENTS  I
× DIFICULTATS EN
EL CAMÍ  DE LA
TRANSFORMACIÓ
DIGITAL 

07

Alguns dels reptes amb els quals es troben les organitzacions socials en el seu camí envers la transformació digital són els següents:

→ DESAFIAMENT 1

Adquisició de talent i formació adequada

Enfrontar-se al canvi digital implica la cerca de talent i la formació adequada. És essencial crear figures líders en l'organització i desenvolupar habilitats digitals. Una tria curiosa dels membres de l'equip i una estructura organitzativa adequada augmenten les possibilitats d'èxit. D'acord amb algunes enquestes que s'han fet (Caralt et al.), més del 50% de les entitats indiquen limitacions de personal/equip com el primer obstacle en el procés de transformació digital. A més, un 55% destaca la necessitat de formar i capacitar els empleats en estratègies i tècniques digitals.

→ DESAFIAMENT 2

Assignació de pressupost en l'àmbit digital

Implementar la transformació digital requereix un pressupost específic. És fonamental superar la percepció errònia que la tecnologia és una “despesa” i entendre-la com una inversió que millorarà els resultats de l'organització. Fins i tot si la tecnologia en si és gratuïta, s'ha de considerar el cost de les persones involucrades en el disseny i la implementació de noves tecnologies. A llarg termini, l'organització ha de reservar pressupost per al manteniment de les eines digitals. La restricció pressupostària afecta el 50% de les entitats enquestades i se situa com el tercer gran desafiament del sector.

→ DESAFIAMENT 3

Canvi cultural i resistència al canvi

Superar la resistència al canvi és essencial per al canvi cultural. Cal perdre la por a la innovació i entendre que el canvi digital no és exclusiu de grans organitzacions i pressupostos sinó una qüestió cultural que requereix una organització sòlida i un lideratge ferm, especialment en les entitats més petites.

→ DESAFIAMENT 4

Gestió de la complexitat tecnològica

La complexitat i la gamma àmplia de tecnologies disponibles representen una barrera en si mateixes. És crucial entendre les necessitats de l'organització i triar amb saviesa entre les diverses eines disponibles. Les entitats no s'han de deixar influir per les modes o les tendències, sinó analitzar acuradament l'opció entre fer servir tecnologia existent o desenvolupar programari a mida. Tot i que desenvolupar solucions personalitzades pot ser més car, és important no desanimar-se davant l'abundància d'opcions per evitar l'immobilisme.

→ DESAFIAMENT 5

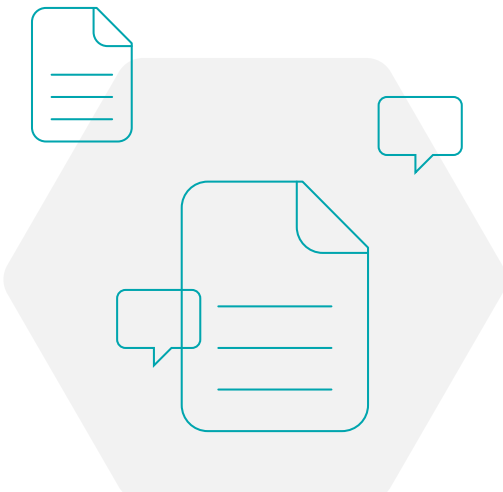
Impacte a llarg termini

La transformació digital s'ha de veure com un canvi que cal implementar al llarg d'uns quants anys. És crucial combinar el sentit d'urgència en les accions planificades amb una visió comuna per a tota l'organització, que serveixi com a fil conductor entre el present i el futur.

→ DESAFIAMENT 6

Transformació digital inclusiva

La fractura digital és una barrera important per a la transformació digital de les entitats del tercer sector social, ja que han de tenir en compte el nivell d'alfabetització digital dels seus usuaris. Però no només això, sinó que les entitats socials també han de considerar altres qüestions per aconseguir que la tecnologia que facin servir sigui inclusiva, com per exemple incloure la perspectiva de gènere, tenir presents les persones amb discapacitat (per exemple, a través de la lectura fàcil), etc. No obstant això, la transformació digital en la societat continuarà avançant, per la qual cosa, per no deixar persones o col·lectius vulnerables enrere és important que la transformació digital que s'implementi vagi acompanyada d'elements formatius que permetin a les persones fer un bon ús de la tecnologia.



 REQUISITS
PER A UNA
→ TRANSFORMACIÓ
DIGITAL  REEIXIDA



Els cinc principis per a la transformació digital, segons NPC (New Philanthropy Capital) (Bull et al.), proporcionen un marc essencial per guiar les estratègies de canvi digital en les organitzacions. Tot seguit, es detallen cada un d'aquests principis:

→ 1

Començar per les necessitats dels beneficiaris

Aquest principi destaca que, a l'hora d'emprendre un procés de transformació digital, és important centrar-se en les necessitats reals dels beneficiaris. En lloc de basar-se en les capacitats tecnològiques actuals, el procés s'enfoca a entendre a fons els desafiaments i les demandes dels col·lectius als quals es vol ajudar. Com que es tenen en compte les necessitats dels beneficiaris des d'un bon començament, s'assegura que la transformació digital estigui alineada amb els objectius reals d'impacte i de millora en la vida de les persones.

→ 2

No considerar la tecnologia com un bé en si mateix

Aquest principi subratlla la importància de no veure la tecnologia com un fi en si mateix, sinó com una eina per abordar problemes específics. Abans d'implementar solucions tecnològiques és cabdal identificar clarament els problemes que es volen resoldre. Es tracta d'un enfocament estratègic que garanteix que la tecnologia s'utilitzi d'una manera efectiva i eficient per assolir objectius específics i evitar així inversions innecessàries o solucions que no abordin adequadament els desafiaments identificats.

→ 3

Tenir present que no sempre es tracta de construir una cosa nova

Aquest principi destaca la importància d'explorar solucions que ja existeixen abans d'embarcar-se en el desenvolupament d'un producte completament nou. Preguntar-se si ja hi ha solucions aplicables a les demandes actuals ajuda a evitar la duplicitat d'esforços i recursos. De vegades, adaptar o adoptar tecnologies i enfocaments existents pot ser més eficient i ràpid que crear des de zero, cosa que permetrà una implementació més àgil i efectiva.

→ 4

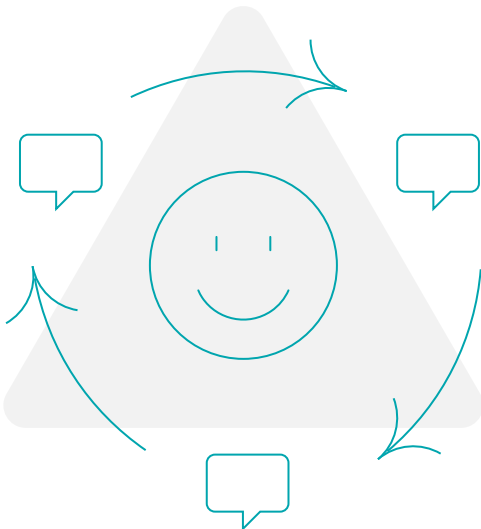
Aconseguir disposar de les persones adequades “a bord”

La transformació digital requereix que en cada nivell de l'organització hi hagi equips amb l'experiència i el coneixement adequats. Aquest principi destaca la importància de disposar de professionals capacitats i compromesos per liderar i executar l'estratègia digital. Tenir les persones adequades “a bord” garanteix una implementació més suau, la resolució efectiva dels desafiaments i la maximització dels beneficis de la transformació digital.

→ 5

Aprendre de les experiències d'altres entitats

Aquest principi emfatitza la necessitat d'aprendre de les bones pràctiques d'altres organitzacions. Compartir coneixements, explicar lliçons apreses, generalitzar millors pràctiques i aclarir els desafiaments comuns contribueix al creixement col·lectiu en l'àmbit de la transformació digital. Els beneficis han de ser visibles tant des d'un punt de vista intern com extern i crear una xarxa d'aprenentatge que enforteixi la capacitat d'adaptació i de millora contínua en l'entorn digital.



LES FASES DE LA TRANSFORMACIÓ DIGITAL

09

Els cinc principis per a la transformació digital són una bona manera de començar el procés, ja que ajuden a establir les bases sobre les quals es pot anar construint l'estratègia. Per poder anar més enllà, aquesta guia proposa tres fases diferents de la transformació digital, que s'expliquen en aquesta secció. A més, a l'annex de la guia (pàgina 86), s'hi poden trobar unes plantilles per emplenar a fi de facilitar a les entitats el procés de diagnòstic i planificació de la transformació digital segons aquestes fases. D'aquesta manera, cada entitat pot analitzar internament en quin fase està i emprendre processos de reflexió interna per començar a dissenyar la seva estratègia.

→ FASE 0

Conèixer l'entitat i el seu grau de maduresa digital

L'objectiu d'aquesta fase zero és esbrinar quin és el punt de maduresa de l'organització per saber quin és el punt de partida del procés de canvi que s'inicia. Amb aquest objectiu, cal valorar aspectes com ara el nivell i la freqüència d'ús de les eines digitals, si aquestes funcionen bé per a les necessitats de l'organització, per a què es fan servir les eines, si hi ha una visió innovadora en l'organització, etc.

Un cop s'han analitzat les qüestions més bàsiques en la fase zero, es pot encetar el disseny de l'estratègia de transformació digital, començant per la visió de la transformació digital que té l'entitat, aspecte que s'examina en la fase següent.

Visió de la transformació digital

L'objectiu d'aquesta fase és deixar ben clara la visió i els objectius que es persegueixen en un procés de transformació digital. Cada entitat és un món, per la qual cosa els objectius i les necessitats variaran de l'una a l'altra. Per aquest motiu és important plantejar-se les dues preguntes següents: **per què comencem el procés de transformació digital? I en què centrarem el procés de transformació digital?**

Aquestes preguntes són clau per saber del cert els motius i les necessitats que ens impulsen a emprendre aquest procés, així com per establir objectius clars a fi d'anar transformant processos a l'entitat, a poc a poc. És fonamental tenir en compte que **la transformació digital no és un procés immediat, sinó que es tracta d'una inversió a mitjà i llarg termini**. Així mateix, no cal que el procés que s'iniciï abasti tota l'entitat si no es disposa de les capacitats pressupostàries o de plantilla per fer-ho. Es pot començar per diferents sectors (que s'expliquen en la fase següent), però sempre tenint present que, perquè sigui eficient, la transformació digital ha d'incloure finalment tota l'organització.

Una vegada que s'ha donat resposta al per a què i al què de la transformació digital, en aquesta mateixa fase podem començar a plantejar preguntes relacionades amb el lideratge de l'organització, l'estratègia de la transformació digital, l'organització interna de l'entitat i la seva cultura organitzativa.

→ FASE 2

Aplicant la transformació digital

Aquesta fase té relació amb les accions que es poden dur a terme per a una transformació digital eficient. Aquestes accions afecten diferents punts d'acció de les entitats socials que ja s'han comentat als apartats anteriors d'aquesta guia: la gestió interna, la comunicació i la intervenció social. De manera eventual, tots aquests punts d'acció formaran part de la transformació digital, però de vegades i en funció de les capacitats de l'organització, és més eficient centrar-se primer en un i, més endavant, passar a la resta. Per aquest motiu, aquí es presenten com a elements horitzontals de la fase 2, considerant que no n'hi ha cap que sigui més important que els altres i que no tenen un ordre estricte de seguiment.

Gestió interna

En aquesta secció es tracta la transformació digital de la gestió dels equips professionals, quins programes s'utilitzen per a la gestió de projectes i de personal, quins són els mètodes per compartir arxius, etc. En la gestió interna, també és important saber del cert el model de gestió digital que té l'organització i a quin s'aspira a arribar.

Hi ha diferents models de gestió digital en les organitzacions. Mogus, Silberman i Roy n'identifiquen quatre en particular.

Primer de tot, el **“model informal”** sorgeix com un llegat d'institucions poc gestionades, en les quals el treball digital es dispersa sense una organització clara, cosa que condueix a una manca extrema de consistència de marca i una estratègia sense un rumb definit.

En canvi, el **“model centralitzat”** és més comú i col·loca les operacions digitals en una sitja, generalment sota l'empара de les comunicacions. Tot i que aquest enfo-

cament garanteix consistència en el missatge, tendeix a ser lent a l'hora d'adaptar-se als canvis i es pot ofegar en els processos feixucs, cosa que limita la creativitat.

El **“model independent”** emergeix com una opció menys habitual però en creixement, amb un gran nombre de centres de lideratge digital dispersos per tota la institució. Tanmateix, aquesta descentralització pot suscitar competència en lloc de col·laboració, duplicació de recursos i experiències d'usuari confoses als llocs web institucionals.

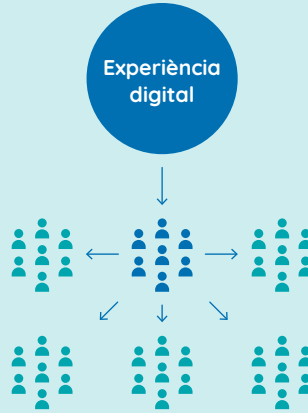
Per acabar, el **“model híbrid”** destaca pel fet de ser el més progressiu. En aquest enfocament, el personal digital es distribueix en departaments clau, però un equip central fort lidera les iniciatives clau i fomenta la col·laboració. Tot i que es considera el més propici per a la innovació contínua, implementar-lo és tot un desafiament en institucions molt jeràrquiques i requereix un canvi organitzatiu més ampli envers estructures més flexibles i adaptatives.

És important que les organitzacions avaluïn el seu enfocament actual per a la gestió digital i cerquin estructures més flexibles i col·laboratives que s'adaptin a l'entorn de xarxa actual. La tria del model de gestió digital pot tenir un impacte significatiu en el rendiment general de l'organització.

→ MODEL INFORMAL



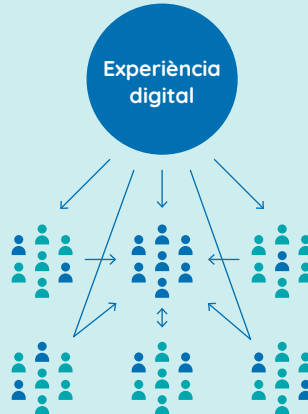
→ MODEL CENTRALITZAT



→ MODEL INDEPENDENT



→ MODEL HÍBRID



Departaments



Persones amb rols digitals

Els quatre models de gestió digital en les organitzacions. Elaboració pròpia a partir de Mogus et al.

Comunicació

La transformació digital ha emergit com un catalitzador significatiu de la manera com les entitats del tercer sector social es comuniquen, interactuen i compleixen els seus objectius. Primer de tot, la digitalització ofereix a aquestes organitzacions eines noves per amplificar el seu abast i la seva visibilitat. **Plataformes de xarxes socials, llocs web optimitzats i estratègies de màrqueting digital permeten que les organitzacions del tercer sector arribin a audiències més àmplies**, difonguin els seus missatges amb efectivitat i mobilitzin el suport de la comunitat d'una manera més ràpida i eficient.

A més, la transformació digital obre oportunitats per a la participació activa de la comunitat. Les xarxes socials i altres plataformes en línia ofereixen espais per a la col·laboració, la retroalimentació i **la creació de comunitats en línia, cosa que brinda a les entitats del tercer sector la possibilitat d'establir connexions més profundes i significatives amb les seves audiències**. L'ús d'eines digitals, com l'*storytelling* multimèdia, no només permet que aquestes organitzacions comparteixin les seves històries impactants, sinó que també involucra l'audiència d'una manera més personal i emocional.

→ La creació de comunitats en línia permet establir connexions més profundes i significatives amb les seves audiències

Un dels actius essencials en la transformació digital de la comunicació són les pàgines web, ja que serveixen com un punt central de connexió amb la seva audiència i *stakeholders*. Aquesta plataforma digital proporciona informació clau sobre la missió, els programes i els assoliments de l'organització, i també s'erigeix en un canal crucial per a la mobilització i la participació de la comunitat. A través d'una pàgina web ben dissenyada, les entitats del tercer sector poden amplificar el seu abast, fomentar la transparència mitjançant la presentació d'informes detallats i suscitar confiança en proporcionar una finestra accessible a les seves activitats. A més, el web facilita la recaptació de fons i la col·laboració, i permet que l'organització interactuï d'una manera efectiva amb donants, voluntaris i altres col·laboradors. **En un entorn digital, la presència en línia es converteix en un vehicle poderós per difondre l'impacte social, inspirar suport i enfortir la connexió emocional amb la causa**, cosa que contribueix significativament a l'èxit i la sostenibilitat de l'entitat del tercer sector.

Segons la guia d'ESADE i PwC “La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos”, una bona pàgina web ha de tenir les característiques següents:

1. Definir quina missió té d'una manera senzilla
2. Optimitzar el flux visual
3. Comunicar amb icones i fotos
4. Sensibilitzar amb continguts específics i storytelling
5. Ubicar botons de crida a l'acció d'una manera visible
6. Integrar canals de xarxes socials
7. Retre comptes per promoure la confiança
8. Analitzar resultats i fer un seguiment exhaustiu
9. Dissenyar formularis de captació àgils
10. Oferir diversos mètodes de pagament
11. Garantir adaptabilitat i accessibilitat

D'altra banda, el paper que exerceixen les xarxes socials és fonamental per a les entitats del tercer sector, ja que ofereixen una plataforma dinàmica i accessible per difondre les seves causes i connectar amb la comunitat. Aquestes plataformes permeten a les organitzacions arribar a audiències més àmplies, compartir històries impactants i mobilitzar el suport d'una manera immediata. **A través de la participació activa en xarxes socials, les entitats del tercer sector poden fomentar la consciència sobre problemes socials**, promoure actes i campanyes, així com involucrar seguidors i donants en converses significatives. A més, les xarxes socials proporcionen un espai interactiu per construir i mantenir relacions sòlides amb la comunitat, i així fomentar la transparència i la confiança. La viralitat inherent a aquestes plataformes també amplifica l'abast de les iniciatives, i les converteix en eines valuoses per promocionar la missió, recaptar fons i crear un impacte social positiu d'una manera ràpida i efectiva. **En l'era digital, la presència estratègica en xarxes socials és essencial per potenciar la visibilitat i la influència de les entitats del tercer sector.**

Intervenció social

Finalment, la transformació digital emergeix com un impulsor clau a fi que les entitats del tercer sector optimitzin la prestació de serveis als seus usuaris. Primer de tot, la implementació de tecnologies avançades permet augmentar l'eficiència operativa i administrativa. **Els sistemes de gestió de dades i les eines analítiques faciliten el seguiment i l'anàlisi de les necessitats dels beneficiaris**, cosa que brinda a les organitzacions la possibilitat de personalitzar i millorar contínuament els seus serveis en funció de dades concretes.

A més, **la digitalització ofereix canals de comunicació més accessibles i directes entre les entitats i els seus usuaris**. Plataformes en línia, aplicacions mòbils i serveis basats en el núvol faciliten el lliurament d'informació i de recursos d'una manera instantània, alhora que eliminen barreres geogràfiques i temporals. Això no només millora l'accessibilitat, sinó que també atorga als beneficiaris la capacitat de participar activament en la presa de decisions i expressar les seves necessitats amb més efectivitat.

Així mateix, la transformació digital permet implementar serveis innovadors i personalitzats. **Les entitats del tercer sector poden utilitzar la tecnologia per arribar a comunitats marginades, proporcionar serveis a mida i facilitar l'accés a recursos essencials.** En darrer terme, en adoptar estratègies digitals, aquestes organitzacions poden enfortir el seu impacte i eficàcia, i garantir així una resposta més àgil i adaptativa a les demandes i als desafiaments socials canviants.

Per poder fer un autodiagnòstic del nivell de transformació social de les entitats, cal preguntar-se quin és el nivell de digitalització del col·lectiu amb el qual tractem; si aquest nivell d'ús es té en compte en l'organització i quan es dissenyen projectes; com es recullen les dades, si es fa a través d'eines tecnològiques o no, si utilitzem eines ja dissenyades i adaptades o si les hem dissenyat des de l'entitat, etc.

La intervenció social, com hem vist al llarg de la guia, és el camp en el qual la transformació digital ha penetrat menys i, això no obstant, és cap on s'encaminen la major part de les tendències. Per aquest motiu, en la secció següent d'aquesta guia incloem un inventari de bones pràctiques de transformació digital en la intervenció social, centrades en el sector de la infància que serveixin com a exemples de projectes i accions que ja s'estan fent.

→ Les entitats del tercer sector poden utilitzar la tecnologia per arribar a comunitats marginades, proporcionar serveis a mida i facilitar l'accés a recursos essencials

20  EXEMPLES DE
BONES  PRÀCTIQUES
DE TRANSFORMACIÓ
→ DIGITAL EN EL
SECTOR  INFÀNCIA

10

Aquest inventari de vint bones pràctiques i solucions tecnològiques relacionades amb la transformació digital, ordenat alfabèticament, posa un èmfasi especial en pràctiques vinculades al sector social de la infància i també proposa algunes solucions que s'han dut a terme internacionalment.

Per triar aquestes bones pràctiques s'han seguit dos criteris generals: que fossin bones pràctiques en transformació digital per a la intervenció social i que tractessin l'àmbit de la infància, l'adolescència o la joventut.

D'altra banda, s'hi han afegit alguns criteris específics per assegurar la rellevància i la diversitat d'aquestes bones pràctiques:

1. **Reproductibilitat:** serveix com a model per desenvolupar polítiques, iniciatives i actuacions en altres llocs i contextos diferents del de la seva aplicació inicial.
2. **Innovació:** desenvolupa solucions noves o creatives per donar resposta a problemes que ja es coneixen.
3. **Efectivitat:** demostra un impacte positiu i tangible sobre la millora. Per tant, es presuposa que s'ha d'haver avaluat.
4. **Sostenibilitat:** a causa de les seves exigències socials, econòmiques i mediambientals es pot mantenir en el temps i produir efectes duradors. En aquest sentit, es donarà prioritat a les iniciatives que siguin sostenibles econòmicament, és a dir, eficients, que produeixin grans resultats amb pocs recursos
5. **Perspectiva de gènere:** té en consideració les diferències entre dones i homes mitjançant l'anàlisi dels factors que susciten les desigualtats i avaluant la factibilitat de modificar-les.
6. **Pràctiques comunitàries:** es posarà un èmfasi especial en les iniciatives que reforcin la dimensió comunitària.
7. **Potencia l'empoderament:** promou la participació dels nens, nenes i adolescents, així com la seva agència.

Tot i que no totes les bones pràctiques seleccionades compleixen tots els criteris, sí que en compleixen la majoria i representen un bon inventari per saber quines accions s'estan duent a terme a escala nacional i internacional.

Allegheny Family Screening Tool (AFST)

Allegheny Family Screening Tool (AFST) és una eina nascuda al comtat d'Allegheny, Pensilvània (EUA) el 2015 que proporciona als professionals de serveis socials una avaluació objectiva de les situacions de risc de desemparament infantil i els ajuda en la detecció de casos. AFST analitza ràpidament més de cent paràmetres i calcula l'índex de risc d'aquests casos per orientar els professionals. Es crea una visualització sintetitzada de la informació per a cada persona involucrada en una acusació de maltractament infantil. Aquesta avaluació prediu la probabilitat a llarg termini de la participació futura en el benestar infantil, i també la probabilitat que calgui treure l'infant de la llar en el futur. Segons l'algorisme, com més alta sigui la puntuació, més elevada serà la probabilitat d'una futura col·locació fora de la llar. Quan la puntuació se situa en els nivells més alts, és obligatori investigar les acusacions. En la resta de casos, la puntuació només serveix per ajudar a contextualitzar el procés de presa de decisions.

→ [Allegheny Family Screening Tool \(AFST\)](#)



Aluminia

Creat el 2014 al Regne Unit, Alumina és un curs gratuït de suport virtual de set setmanes per a infants entre els 10 i els 17 anys que lluiten contra l'autolesió. Les sessions són positives, anònimes i accessibles per ajudar els joves a començar els seus processos de recuperació. Les sessions inclouen fins a catorze joves i tots accedeixen a les sessions des dels seus propis telèfons, tauletes o portàtils a tot el Regne Unit. Cada setmana té el seu propi tema (com l'addicció o les emocions) i activitats corresponents, amb oportunitats per fer-hi una aportació i participar-hi. La sessió acaba amb els participants pensant d'una manera pràctica sobre com implementar bones pràctiques i idees positives. Alumina també comparteix articles educatius perquè els joves puguin conèixer més bé els seus cossos, minimitzar les ferides, entendre el context de les autolesions, guarir-se i cuidar-se després de les autolesions, identificar els riscos de les autolesions i validar les experiències de totes les persones que pateixen amb l'autolesió.

→ [Aluminia](#)



Auraat Raaj

Auraat Raaj va ser creat el 2017 per Saba Khalid al Pakistan. Inclou diferents productes i serveis tecnològics interactius i atractius per educar i entretenir les nenes sobre la salut, la higiene i la seguretat; 60 bots de conversa interactius sobre la salut reproductiva, una sèrie animada que educa els joves sobre temes tabú a través d'una narració potent, tallers de treball i les "Raaji Rooms", incubadores digitals dirigides per dones des de les seves cases en zones rurals. Les Raaji Rooms actuen com a centres d'aprenentatge digitalment inclusius i espais segurs per a membres vulnerables de la comunitat. Els xats de conversa s'ofereixen en urdú, anglès i sindi, i més de 50.000 dones i nenes els han utilitzat.

→ [Auratraaj Raaj](#)



B-resol

B-resol és un canal d'alertes creat a Barcelona que detecta de manera prime-renca possibles casos d'assetjament, ciberassetjament, trastorns alimentaris, addiccions i altres problemes habituals entre els adolescents. Està dissenyat especialment per a adolescents, però també per a professors adults i personal especialitzat, els quals reben, gestionen i documenten les alertes. B-resol neix de la preocupació pel gran nombre de casos d'abusos i maltractaments en menors que es produeixen en entorns educatius, esportius i de lleure, i de la dificultat de les víctimes per comunicar-los. Aquesta aplicació és amigable i intuïtiva i permet que l'alumnat pugui comunicar les seves sospites o alertes derivades de situacions indesitjades, viscudes o observades, a les persones de confiança designades pel centre educatiu. La plataforma és segura, confidencial i anònima, si es vol que sigui així. Amb un entorn web intern comprensible, es pot establir un xat fàcilment, fer un seguiment complet de la incidència i crear informes i estadístiques. Unint la consciència social amb la innovació tecnològica, aquesta aplicació gratuïta ha tingut resultats positius que mostren que als centres on es disposa de B-resol, l'impacte de l'assetjament i el ciberassetjament se situa molt per sota de la mitjana.

→ [B-resol](#)



Confidant

Confidant és una eina tecnològica nascuda a València que facilita l'atenció de persones que necessiten cures o supervisió periòdica, especialment persones grans i menors dependents. Redueix la preocupació i l'angoixa de no poder localitzar els éssers estimats i permet abordar la vulnerabilitat mitjançant una tecnologia innovadora. Gràcies a l'aplicació, fàcilment es pot geolocalitzar les persones i contactar-hi en temps real per assegurar el seu benestar tothora. També disposa d'unes quantes funcions configurables, com ara obtenir un registre d'activitat, bloquejar parcialment determinades aplicacions, impedir l'apagada del dispositiu vinculat, rebre notificacions en cas d'un nivell baix de bateria, i fins i tot inclou una funció antirobatori per evitar que el dispositiu es pugui apagar forçosament. Aquesta eina és molt personalitzable i adaptable a les necessitats diverses, i també serveix per educar els infants perquè facin un bon ús de la tecnologia i evitar situacions de ciberassetjament. Confidant ha estat valorada molt positivament pels usuaris, que afirmen que ha reduït el seu nivell de preocupació i ha ofert tranquil·litat i seguretat.

→ [Confidant](#)



Cool2Talk

Cool2Talk és un espai segur per a joves de 12 a 25 anys que viuen a Tayside, les illes Hèbrides Exteriors, i Argyll i Bute a Escòcia, on poden fer preguntes i rebre respostes completes, precises i sense judici. Els joves poden compartir les seves experiències i problemes per esplaïar-se i rebre suport. Simplement, envien les preguntes i reben respostes en menys de 24 hores. Aquestes preguntes i respostes seran públiques i anònimes perquè siguin fàcils de trobar i útils per a altres joves que poden tenir preocupacions o dubtes semblants, i també per demostrar-los que no estan sols. Cool2Talk ofereix consells, solucions, recursos i empatia. Alguns exemples de temes que sorgeixen són l'ansietat, sexualitat, dubtes sobre relacions tòxiques, abús familiar, incerteses sobre la menstruació i el sexe, problemes de salut mental i amistats. Alguns joves no tenen persones de confiança amb qui puguin

parlar ni compartir i és possible que accedeixin a pàgines web amb informació incorrecta que els espanti o els amoïni encara més. Aquesta plataforma és segura, útil, informativa i comprensiva.

→ [Cool2talk](#)



Cut All Ties

Cut All Ties és un projecte digital nascut el gener de 2021 a Barcelona que vol reduir les violències masclistes —de tipus sexual, físic, emocional o psicològic— en adolescents i joves de 14 a 17 anys. S'ha implementat en sis escoles de secundària de Barcelona, Madrid i Milà. L'objectiu final és produir canvis en les normes i els comportaments socials a través de noves tecnologies que permetin la reflexió i l'aprenentatge dels participants. Els usuaris poden identificar les causes, la prevalença i les conseqüències de la violència de gènere, i també establir bones pràctiques i eines per prevenir-la. Es van investigar els països socis (Itàlia i Espanya) per identificar bones pràctiques, es van recollir 200.000 dades anònimes per determinar els temes més presents a les xarxes i webs, es va dissenyar un programa de capacitació i formació en sis instituts, i es van crear sis grups de joves feministes per liderar més de 200 accions de sensibilització a fi de prevenir les violències masclistes. Cut All Ties va avaluar la satisfacció de l'alumnat (158 alumnes) i del professorat i personal educatiu amb els diferents aspectes de capacitació i formació. Tota la informació es va obtenir de manera anònima, amb una valoració del programa com a bo, útil i necessari.

→ [Cut All Ties](#)



E-Rueca

E-Rueca és una entitat sense ànim de lucre de Madrid fundada fa 30 anys que té la missió d'acompanyar socialment persones en risc d'exclusió social. Han creat un centre social virtual en el qual es presta informació, atenció, assessorament i acompanyament social gratuït. Es pot contactar en línia (per xat o videoconferència) amb professionals de la psicologia, persones expertes en ocupació, estrangeria, atenció social, etc. d'una manera ràpida i senzilla. E-Rueca genera un espai de treball en xarxa, col·laboració i cocreació entre entitats socials, empreses i administracions públiques. En el primer any de vida del centre social virtual va arribar a tenir 11.000 usuaris, 20 professionals i 6.000 consultes en 30 països. El centre social virtual consisteix en un "ascensor" que porta l'usuari a qualsevol de les vuit "sales" distribuïdes per les cinc "plantes" del centre. A la primera planta hi ha la recepció; a la segona, la sala d'exposicions i l'auditori; a la tercera, la sala de psicologia i la d'ocupació; a la quarta, la sala d'atenció social i la sala jurídica i d'estrangeria, i a la cinquena planta, la sala jove. La sala d'exposicions dona visibilitat a situacions i col·lectius en vulnerabilitat social. L'auditori és la sala d'actes i el lloc de trobada entre professionals del tercer sector, on s'anuncien les iniciatives. Aquí es pot accedir a un campus virtual, seminaris en línia amb l'equip d'experts i participar en esdeveniments periòdics. La sala de psicologia ofereix atenció psicològica en línia gratuïtament per a persones que resideixen a Espanya, sense que calgui desplaçar-s'hi. Els professionals atenen de manera voluntària i ofereixen informació i recomanacions psicològiques bàsiques de manera puntual per xat o per WhatsApp. També hi ha una biblioteca virtual amb recursos i enllaços d'interès, vídeos i consells multimèdia. A la sala d'ocupació, els usuaris poden fer preguntes sobre els seus dubtes pel que fa a on cercar feina o com fer un currículum. A la sala d'atenció social, es dona resposta a qualsevol dubte o pregunta, per exemple, sobre ingressos, beques o ajuda per a aliments. A la sala jurídica i d'estrangeria es responen dubtes sobre temes com el NIE, la sol·licitud de documents, etc. A la sala jove, l'usuari pot rebre ajuda sobre les conductes relacionades amb l'addicció digital.

→ [E-rueca](#)



Flapp!

Flapp! és una app nascuda a Barcelona el 2021 que ofereix suport digital a distància per a adolescents i joves de 16 a 23 anys que estan o han estat tutelats pels sistemes públics de protecció a la infància, molts dels quals són o han estat menors migrants no acompanyats. Flapp! ofereix un paquet d'eines digitals que faciliten el seu procés de transició a l'edat adulta, d'emancipació i d'inclusió en la societat: caixa forta digital, xat, recordatoris, mapa de recursos, contactes i botó d'alarma. El servei també facilita l'accés al treball dels professionals socials, les administracions i les entitats del tercer sector que els donen suport i acompanyament. Aporta una plataforma digital que conté un conjunt d'eines adaptades a la seva realitat i a la de la nostra societat, les quals ofereixen solucions a algunes de les dificultats que experimenten aquests joves en les diverses etapes que travessen. El paquet de les 5 eines digitals s'ha codissegat de manera participativa amb més de 120 adolescents i joves de diferents orígens i situacions, amb educadors i professionals del sistema d'atenció i protecció, i amb experts acadèmics en els vessants socioeducatiu, tecnològic, ètic i jurídic. Flapp! ofereix un nou canal d'informació i de comunicació, un millor accés a la xarxa de recursos actuals i un entorn segur i privat.

→ [Flapp!](#)



Forastech

Forastech és una plataforma digital del Líban que brinda als joves accés a un aprenentatge d'habilitats digitals assequible, subsidiat i de fàcil accés que disposa del suport de gegants tecnològics globals com Microsoft, LinkedIn i AWS. Els certificats que atorguen aquests líders de la indústria no només permeten ampliar les seves habilitats, sinó que també els obren les portes a oportunitats d'ocupació especialitzades. La plataforma va ser llançada per UNICEF i el Banc Mundial a Beirut el 2023 i és finançada pels Països Baixos. Forastech té com a objectiu empoderar, educar i elevar els joves d'entre 17 i 32 anys de tots els orígens socioeconòmics del Líban. Vol abordar la bretxa de talent entre els resultats educatius i les necessitats

del mercat laboral, i també desenvolupar les habilitats digitals dels joves. A través de la plataforma, els usuaris poden revisar les carreres més sol·licitades del mercat i les tendències actuals, comparar les seves habilitats amb carreres seleccionades per identificar una ruta de desenvolupament de l'aprenentatge i rebre un quadre de comandament de comparació laboral amb la carrera que seleccionen. També poden obtenir recomanacions sobre rutes d'aprenentatge. A més, a través de la plataforma poden identificar i accedir a treballs, així com rebre suport i orientació per preparar-se per a aquests treballs i presentar-s'hi. Forastech pretén donar suport a 5.000 joves elegibles perquè facin cursos de capacitació gratuïts a la plataforma, dels quals s'espera que 1.000 completin certificats gratuïts i 200 obtinguin una oportunitat laboral. Els joves poden millorar les seves habilitats en desenvolupament de programari, dades, intel·ligència artificial, disseny de màrqueting, administració financera, gestió de relacions amb els clients o processament de continguts i documents.

→ [Forastech](#)



Huddleverse

Huddleverse és una comunitat en línia mundial que opera a través del servidor Discord amb l'objectiu de millorar la salut mental de joves a través de compartir experiències i oferir-los suport d'igual a igual. Té la particularitat que opera a través de Discord, un servei de missatgeria instantani en el qual les persones poden xatejar, fer trucades de veu i de vídeo o crear comunitats segons els seus interessos. Molts joves i adolescents utilitzen Discord per comunicar-se mentre juguen a videojocs, però cada vegada hi ha més servidors relacionats amb diferents temàtiques. Simplement, es posa una etiqueta en la comunitat sobre el tema que tracta i els usuaris poden trobar-la. Huddleverse té l'etiqueta de "salut mental", per la qual cosa apareixerà a les persones que cerquin aquestes paraules en el servidor. Els joves poden compartir les seves preocupacions segons la temàtica en els canals corresponents, com per exemple depressió, addicció, problemes amb la imatge, sentiment de soledat, etc. Huddleverse també es pot trobar en forma d'app per al telèfon mòbil, tot i que continua mantenint el canal de Discord, on disposa d'uns

44.925 membres, i té una presència activa en xarxes socials en les quals publica històries inspiradores, recomanacions de pòdcasts i altres continguts sobre salut mental.

App de Huddleverse:

→ [Huddleverse](#)



Huddleverse a Discord:

→ [Huddleverse](#)



KnowBullying

KnowBullying és una aplicació mòbil dels EUA que ajuda famílies, cuidadors i educadors a fomentar converses amb els infants per prevenir l'assetjament. Aquesta aplicació gratuïta ofereix les eines i la informació necessària per ajudar els infants a practicar comportaments saludables. Inclou estratègies per prevenir l'assetjament escolar, senyals d'avertiment per reconèixer si l'infant està afectat per l'assetjament, una funció de recordatori per ajudar els adults a connectar amb l'infant en el moment adequat, i també una secció especial per a educadors. KnowBullying ajuda els infants a crear confiança i els recorda que quan tenen un problema en les seves vides poden recórrer als adults. Les famílies poden utilitzar iniciadors de conversa per emprendre converses i discussions amb els fills i filles i consultar consells filtrats segons l'edat de l'infant.

→ [KnowBullying](#)



Liad@s App

Liad@s App és una aplicació mòbil creada a València el 2019 que tracta d'identificar el sexisme i els mites de l'amor romàntic. L'aplicació s'adreça a adolescents majors de 12 anys i està disponible en anglès i castellà. L'objectiu final és empoderar els adolescents i afavorir relacions de parella saludables, reconduint les dinàmiques que puguin suscitar riscos i comportaments violents. Aquest joc educatiu incita l'usuari a pensar críticament sobre com és l'amor, què és i què no és el llenguatge inclusiu i analitzar missatges sobre l'amor en cançons populars i altres mitjans.

Liad@s App:

→ [Liad@s](#)



Liad@s a l'App Store:

→ [Liad@s](#)



Moods

Moods és un projecte d'intervenció comunitària nascut a Barcelona que disposa de tallers i intervencions que volen promoure el bon ús de les noves tecnologies entre els adolescents i els joves. Els participants reflexionen i prenen consciència sobre l'ús que fan de les tecnologies, identifiquen conductes de risc i addicció, i aprenen sobre les conseqüències del ciberassetjament. Es fomenta el sentit crític, es debat sobre els valors que es transmeten per les xarxes i sobre la necessitat i la importància de combinar el lleure virtual amb el lleure en viu. El projecte s'ha implementat al barri d'Horta-Guinardó, a Barcelona, i al de Quatre Carreres, a València, on equips de professionals han impartit tallers als joves d'entre 12 i 16 anys dels centres de secundària d'aquests barris. El projecte també preveu tallers de prevenció en entitats de lleure i temps lliure i formació a famílies i equips docents dels centres. Més de 110.000 adolescents i joves s'han beneficiat d'aquest projecte. Es formen i preparen joves com a agents de salut en tecnoaddiccions per a la

comunitat. A la pàgina d'Instagram de Moods (@projectomoods), els joves poden compartir consells que complementen les sessions a classe. Aquests tallers segueixen un pla d'avaluació d'impacte mitjançant qüestionaris validats per valorar canvis en els participants.

→ Moods



NettOpp y Opp

NettOpp i Opp són eines d'autoajuda creades a Noruega que volen donar suport als infants i adolescents entre els 11 i els 19 anys. Les aplicacions tenen dos mòduls. El primer mòdul és psicoeducatiu amb informació sobre experiències negatives en línia i ciberassetjament, les seves conseqüències, drets i lleis, i consells pràctics i tècnics sobre com gestionar un esdeveniment de ciberassetjament. Els adolescents aprenen sobre les reaccions emocionals i són motivats a cercar l'ajuda d'un adult. El segon mòdul és un mòdul de recursos que proporciona informació, exercicis i tècniques sobre com afrontar l'estrès i les emocions negatives relacionades amb el ciberassetjament. Inclou exercicis de relaxació, consells d'higiene, exercicis inspirats per la teràpia cognitivoconductual, i augments de l'autoestima a través de missatges de notificacions. La informació es mostra en l'aplicació a través de text, enregistraments de so, curtmetratges i animacions. NettOpp ofereix qüestionaris per incrementar el coneixement sobre l'intercanvi d'imatges i les lleis i els drets en línia. Els usuaris també poden habilitar la trama de notificacions automàtiques positives i agradables. Aquestes aplicacions es van desenvolupar en col·laboració amb adolescents i professionals que treballen amb joves, la salut mental i l'assetjament (personal d'infermeria, psicologia i treball social i professorat). Els usuaris han avaluat positivament la usabilitat i la qualitat d'aquestes aplicacions.

→ NettOpp



→ NettOpp



→ NettOpp



SoyYoLiteral

SoyYoLiteral és un projecte digital i proactiu nascut el 2023 a Barcelona, impulsat per la Fundació Joia, una entitat sense ànim de lucre per a la prevenció i la inserció laboral de joves amb problemes de salut mental. La Fundació Joia té 40 anys d'història i disposa d'un equip de més de 150 professionals i 10 serveis específics per crear itineraris de futur entre les persones, les empreses i la societat. Aquesta plataforma ofereix continguts interactius que volen entretenir, informar, empoderar i donar suport professional sobre la salut mental. Els usuaris es poden informar sobre les relacions tòxiques i els tipus d'ajuda, i són connectats amb ajuda professional, gratuïta i confidencial. SoyYoLiteral educa sobre com acompanyar els altres amb respecte i a través d'un format atractiu i modern.

→ [SoyYoLiteral](#)



Talk to Frank

Talk to Frank és una plataforma segura del Regne Unit que proporciona als joves tot el que necessiten saber sobre les drogues, els seus efectes i la legislació. S'hi pot obtenir informació, suport i consells sobre les drogues i l'alcohol a través d'una llista detallada de diferents drogues, articles i recursos per a usuaris, famílies i amics preocupats pels seus éssers estimats que utilitzen drogues. La plataforma té una llista completa de drogues en ordre alfabètic. Es pot seleccionar una droga i veure què és, com et fa sentir, els efectes en el cos, quant de temps triga a afectar la persona, quant de temps duren els efectes, els riscos comuns i els perills de barrejar les drogues. També inclou el gust, l'olor i l'aspecte que té, com es consumeix i se sent, i les lleis relacionades amb aquesta droga. A la barra de cerca es poden cercar els noms alternatius o populars de les drogues. Per exemple, si una persona només coneix la forma col·loquial per referir-se al cànnabis, si busca "dope", "grass", "hash" o "pot" també podrà accedir a la informació que està cercant.

→ [Talk to Frank](#)



MK360, tecnologia immersiva

L'MK360 és un projector creat per l'empresa Broomx a Barcelona que permet convertir una sala qualsevol en una sala d'experiència immersiva, ja que permet projectar gairebé en 360 graus les imatges que estiguin adaptades al format i que poden ser de creació pròpia (amb càmeres de 360 graus) o descarregades d'un repositori d'imatges. Aquesta classe de tecnologia té diferents usos i hi ha moltes entitats socials que la utilitzen, tant socials com sanitàries. Per exemple, per impartir classes de psicomotricitat immersiva per a totes les edats, per fer sessions de benestar emocional per a joves o sessions d'atenció plena per a professionals, i fins i tot sessions d'estimulació cognitiva i física per a persones grans. Ofereix un espai molt dinàmic i multifuncional que aporta un element extra al treball amb les persones i que, a més, permet utilitzar aquesta classe de tecnologia de manera grupal, a diferència d'altra mena de tecnologies immersives com ara les ulleres de realitat virtual.

Més informació sobre l'MK360 i altres experiències:

→ [MK360](#)



TIC IMPULSA 3

TIC IMPULSA 3 és una plataforma de gestió per a entitats del tercer sector que permet millorar la gestió en el procés d'atenció i desenvolupament de la població beneficiària a la qual atenen. Ha estat desenvolupada per FICE dins del projecte TIC IMPULSA 3. Es tracta d'una plataforma de fàcil maneig orientada a les necessitats del sector, eficient i molt versàtil que conté diferents mòduls: gestió d'expedients; gestió de les intervencions; gestió documental; gestió multicentre; gestió automatitzada de bitllets; béns, equipaments i proveïdors; gestió del talent; gestió de la formació; borsa de treball; comunitats i participació; màrqueting en línia i captació de fons; gestió i personalització; analítiques amb informes i quadres de comandament.

TIC IMPULSA 3 es distribueix en un model SaaS, és a dir, el programari com a servei, i, per tant, un model de distribució i de llicències que s'empra per lliurar aplicacions de programari a través d'internet, és a dir, com un servei amb beneficis com ara els baixos costos d'infraestructures i configuració; accés des de qualsevol indret; implementació ràpida; capacitat d'ampliació; actualitzacions automàtiques i freqüents; seguretat; estalvi de costos en l'externalització del seu equip de sistemes i disminució de la petjada de carboni.

Es tracta d'una plataforma que té l'objectiu de simplificar la gestió de casos de les entitats i fer-la més eficient, alhora que potencia sempre el model d'atenció centrada en la persona i permet gestionar i avaluar el desenvolupament de la persona o la família destinatària, amb un model holístic que integra totes les dades rellevants de la persona.

→ [TIC Impulsa 3](#)

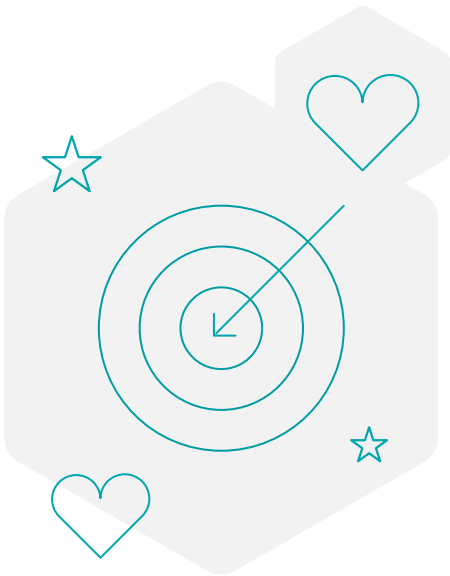


TogetherAll

TogetherAll és una comunitat virtual dels EUA segura, accessible i anònima amb la qual es pot connectar des de tot arreu i quan es vulgui per compartir anònimament i rebre suport. La plataforma va néixer a Delaware el 2023 i comparteix recursos gratuïts en forma de cursos, articles, exàmens i tècniques per millorar i controlar el benestar dels usuaris. TogetherAll és moderada i controlada per professionals entrenats que vigilen la plataforma per garantir un espai positiu. La plataforma és gratuïta per a joves entre els 16 i els 24 anys que visquin a Angus Council, Dundee City Council i Perth and Kinross Council. Les persones usuàries es poden expressar lliurement, parlar entre elles, formar els seus propis grups, auto-avaluar-se i monitorar el seu progrés.

→ [TogetherAll](#)





PROPOSTES | ★ RECOMANACIONS



Com a conclusió d'aquesta guia, es proposa un conjunt de recomanacions per a la transformació digital de les organitzacions socials de la infància, de més generals a més específiques, amb el propòsit d'establir objectius que serveixin com a marc general per al procés de canvi. Primer de tot, cal definir la visió per a la transformació digital responent a la pregunta: **“Amb quin propòsit comencem i en què ens centrarem durant la transformació digital?”** La resposta es pot articular en les diferents àrees que s'han mostrat al llarg d'aquesta guia:

→ GESTIÓ INTERNA

→ COMUNICACIÓ I INFLUÈNCIA

→ INTERVENCIÓ SOCIAL

Per articular objectius basats en aquestes àrees, recomanem utilitzar les plantilles que es proporcionen a l'annex d'aquesta guia (pàgina 86). A continuació, fem una proposta d'accions concretes que es poden dur a terme en el camp en el qual se centra aquesta guia, el de la intervenció social en el sector de la infància.

La transformació digital en la intervenció social es pot dur a terme de maneres diferents, una de les quals és la **comunicació i l'acompanyament remots dels infants, adolescents i joves**, que requereix:

- Fer servir solucions plenament accessibles i amb dissenys amigables i usables.
- Millorar l'experiència de les persones usuàries amb tècniques i eines pròpies del joc (ludificació).
- Facilitar la formació digital i l'ajuda als grups socials menys familiaritzats amb les tecnologies.
- Formar els professionals del sector en l'ús de les noves tecnologies per a la intervenció social.
- Utilitzar exclusivament solucions que respectin la confidencialitat i facin un ús ètic de les dades dels usuaris.
- Invertir en el desenvolupament de sistemes de detecció i correcció d'errors i biaixos a les eines emprades.

D'altra banda, la transformació digital pot comportar un gran avenç pel que fa a l'**autonomia i l'autogestió dels infants, adolescents i joves**, que els ajudi a empoderar-se, ja que si la tecnologia es dissenya d'una manera comprensiva i accessible, facilita que tinguin accés a molts més recursos, tràmits, presa de decisions, etc. Per dur-ho a terme, és primordial:

- Facilitar l'accessibilitat a les solucions i als recursos per a les persones que els necessitin.
- Mantenir sempre el tracte humà i individualitzat envers les persones que fan servir aquesta tecnologia.
- Crear espais participatius íntims, supervisats i segurs.
- Formar els treballadors socials en una altra manera d'entendre i afrontar la seva tasca com a professionals.
- Estandarditzar el vocabulari i els conceptes adequats per evitar reproduir estigmes arrelats en la societat.
- Desenvolupar eines fiables de recopilació i anàlisi de dades i disposar de professionals que sàpiguen analitzar-les.
- Activar mecanismes per detectar i tractar la dependència tecnològica.
- Dotar aquestes eines de sistemes d'avaluació i de retroacció instantània per tenir en compte l'opinió dels usuaris efectius.
- Oferir ajudes perquè el preu de les eines tecnològiques no sigui una barrera per a persones amb pocs recursos econòmics.

Finament, la intervenció social no seria possible sense una bona organització interna de l'entitat, per la qual cosa l'**ús d'eines d'intel·ligència organitzacional** pot millorar la intervenció que es fa amb els infants, adolescents i joves de manera indirecta. Per aconseguir-ho es requereix:

- Repensar el rol dels professionals.
- Protocol·litzar les tecnologies i els models.
- Formar, unificar i consensuar l'establiment de protocols.

- Impartir formació continuada per assolir millores i noves implementacions.
- Promoure l'associacionisme dels col·lectius de persones usuàries.
- Garantir el dret d'abstenció i de no participació algorítmica.
- Establir mesures per detectar i corregir l'aprenentatge de patrons discriminatòris.

Com a conclusió, cal recordar que cada organització té unes necessitats concretes que difereixen de les organitzacions del seu voltant i que tenen relació amb la seva cultura organitzativa, el lideratge de l'entitat, les seves estratègies i la seva organització interna. Per tant, **cada organització ha de fer seu el procés de transformació digital, veure quines recomanacions són útils i responen a les seves necessitats i quines potser s'hauran d'implementar més endavant.**

Cal recordar que es tracta d'una transformació a llarg termini i que, per tant, **s'ha de començar per canvis que siguin factibles per al moment en què es troba l'organització** i anar construint sobre bases sòlides que ens permetin avançar amb pas ferm envers models més eficients, que facin servir la tecnologia com a mitjà per posar la persona al centre i poder continuar promovent canvis socials.

→ S'ha de començar per canvis que siguin factibles per al moment en què es troba l'organització

BIBLIOGRAFIA

12

1. Ahad, Aliyyah; Benton, Meghan. “Mainstreaming 2.0: How Europe’s Education Systems Can Boost Migrant Inclusion”. *Migration Policy*, Integration Futures Working Group, febrer 2018. www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/EduMainstreaming2.0-FINAL.pdf
2. Bull, David [et al.]. *NPC, Tech for Common Good. The Case for a Collective Approach to Digital Transformation in the Social Sector*, 2015. https://npproduction.wpenginepowered.com/wp-content/uploads/2018/07/Tech-for-common-good_NPC_Jan16-update.pdf [Consulta: 2023].
3. Caralt, Emilia [et al.]. ESADE-PwC, *La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos*, 2017. <https://www.pwc.es/es/fundacion/assets/transformacion-digital-en-las-ong-pwc-esade-iis.pdf> [Consulta: octubre 2023].
4. Casals Díaz, Pilar [et al.]. Instituto para la Calidad de las ONG -ICONG, *Guía: La transformación digital para entidades del tercer sector*, 2019. <https://icong.org/wp-content/uploads/2021/09/Gui%CC%81a-TD-ONGs-.pdf> [Consulta: novembre 2023].
5. Cerezo, Julio. “La transformación digital, una oportunidad para las fundaciones”. *Cuadernos de la Asociación Española de Fundaciones*, 3 octubre 2016, p. 10-11.
6. Cuenca, Adrià. *Taula d’Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, Estudi sobre l’estat de la digitalització al tercer sector*, 2022. https://www.tercersector.cat/sites/default/files/2022-02/t3s_2022-02-03_informe_estat_digitalitzacio_tercer_sector.pdf [Consulta: 2023].
7. Day, Anne-Marie. “Disabling and Criminalising Systems? Understanding the Experiences and Challenges Facing Incarcerated, Neurodivergent Children in the Education and Youth Justice Systems in England”. *Forensic Science International: Mind and Law*, Elsevier, 4 juliol 2022. www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666353822000327
8. “Education Transforms Lives”. *Education Transforms Lives | Global Education Monitoring Report*, unesco, 1 gener 1970. en.unesco.org/gem-report/education-transforms-lives

9. Farroni, Teresa [et al.]. “Multimedia Interventions for Neurodiversity: Leveraging Insights from Developmental Cognitive Neuroscience to Build an Innovative Practice”. *Brain Sciences*, U.S. National Library of Medicine, 23 gener 2022. www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8870117/
10. Fundació iSocial, *Innovación tecnológica y servicios sociales*, 2022. <https://isocial.cat/es/formulario-innovacion-tecnologica-y-servicios-sociales/> [Consulta: 2023].
11. Gustafsson-Wright, Emily [et al.]. “Digital Tools for Real-Time Data Collection in Education”. *Brookings*, The Brookings Institution, 23 juliol 2023. www.brookings.edu/articles/digital-tools-for-real-time-data-collection-in-education/
12. Gutiérrez Duarte, Socorro Alonso; Ruiz León, Mara. “Impacto de la educación inicial y preescolar en el neurodesarrollo infantil”. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, Red de Investigadores Educativos Chihuahua A.C., 2018. www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000200033
13. ISDI Digital Talent Foundation, *Barómetro del tercer sector. Análisis del estado de digitalización del sector social en España*, 2021. <https://www.isdifoundation.org/wp-content/uploads/2021/11/barometro-digital-del-tercer-sector-2021-1.pdf> [Consulta: novembre 2023].
14. “La brecha digital amenaza con dejar atrás a la infancia más vulnerable · UNICEF”. *UNICEF*, Ciudades Amigas de la Infancia, 6 febrer 2018. ciudadesamigas.org/brecha-digital-infancia-mas-vulnerable/
15. *Libro blanco de la transformación digital del tercer sector*. Fundació Telefónica, 2022.
16. De Moya Martínez, María del Valle; Madrid Vivar, Dolores. *La educación infantil que queremos: Investigaciones y experiencias*, Revista de la Facultad de Educación de Albacete, 2015. dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5386346.pdf
17. Mogus, Jason [et al.]. “Four Models for Managing Digital at Your Organization (SSIR)”. *Stanford Social Innovation Review: Informing and Inspiring Leaders of Social Change*, 13 octubre 2011. ssir.org/articles/entry/four_models_for_organizing_digital_work_part_two#

18. “Niños en un mundo digital.” UNICEF, Divisió de Comunicacions d’UNICEF, 2017. www.unicef.org/ecuador/informes/ni%C3%B1os-en-un-mundo-digital
19. TechSoup Global Network, *Data Handling and Digital Readiness in Civil Society. Global Study 2020*, 2021. <https://page.techsoup.org/hubfs/Downloads/data-handling-survey-2021.pdf> [Consulta: novembre 2023].
20. Valencia, Katherine [et al.]. “The Impact of Technology on People with Autism Spectrum Disorder: A Systematic Literature Review”. *PubMed Central*, U.S. National Library of Medicine, 16 octubre 2019. www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6832622/
21. Vidal-Alaball, Josep [et al.]. “Abordaje de la transformación digital en salud para reducir la brecha digital”. *Science Direct*, Elsevier Doyma, 31 maig 2023. www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656723000598
22. “Vulnerable Children in a Digital World Report”. *Internet Matters*, 30 octubre 2023. www.internetmatters.org/about-us/vulnerable-children-in-a-digital-world-report/#:~:text=Highlighting%20online%20risks%20and%20support&text=It%20focuses%20on%20the%20potential,%2Dharm%2C%20anorexia%20and%20suicide

ANNEX

13

Aquest annex inclou plantilles perquè cada entitat pugui avaluar el seu nivell de transformació digital segons les fases presentades en la secció número 9 d'aquesta guia "Les fases de la transformació digital". Després de cada fase es presenten els resultats, en els quals s'ofereix una petita explicació de la situació i algunes recomanacions, i es proposa si es pot passar o no a la fase següent. Aquest últim punt és orientatiu, es pot contestar tot el test i després, en el moment de començar el procés de transformació digital, es pot fer de manera gradual, fase per fase, però disposant ja d'una visió de futur i de cap on va aquesta transformació.

Cada pregunta té un seguit de respostes possibles i a cada resposta se li assigna un número. Al final de cada fase caldrà sumar totes les puntuacions per poder saber la puntuació final de cada fase.

Les preguntes poden ser quantitatives, i en aquest cas se'ls assigna un valor numèric, però també s'inclouen algunes preguntes qualitatives amb la idea d'incitar la reflexió sobre la transformació digital dins de cada entitat i, així, donar alguna petita pista que serveixi de direcció.

Fase 0. Conèixer l'entitat i el seu grau de maduresa digital

OBJECTIU: Esbrinar quin és el punt de maduresa de l'organització per saber quin és el punt de partida del procés de canvi que s'emprèn.

		PUNTS
La nostra organització fa servir sovint eines digitals?	SÍ	2
	NO	0
Resposta SÍ Amb quina freqüència? (elixir unha soa opció)	Per a les operacions del dia a dia	4
	Només quan és necessari	3
	Rarament	2
	Mai	1
Les eines digitals que fem servir a l'organització funcionen bé?	SÍ	2
	NO	0
Quantes eines digitals fem servir? (trieu una única opció)	1 - 3	1
	4 - 6	3
	7 o més	1
Per a què les utilitzem? (es poden triar unes quantes opcions)	Gestió de projectes	2
	Gestió de personal	2
	Comunicació	2
	Intervenció social	2
	Altres	2
Som capaços de millorar la manera de treballar dels empleats gràcies a les noves tecnologies?	SÍ	2
	NO	0
Resposta SÍ ¿Com?		
Segons les necessitats de la nostra organització, hauríem de reduir el nombre d'eines tecnològiques o augmentar-lo?	Reduir-lo	1
	Augmentar-lo	1
	Per què?	
Hi ha una visió transformadora en l'organització?	SÍ	2
	NO	0

RESULTATS

PUNTS	NIVELL DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL	RECOMANACIONS
1 - 9	Baix	Recomanem començar des del principi, assessorar sobre quines necessitats té l'organització i quines eines cal que incorpori (acompanyades d'accions formatives per a la plantilla).
10 - 18	Intermedi	Reviseu les vostres respostes i analitzeu en quines àrees l'organització té oportunitats de millora. Podeu millorar l'ús d'eines digitals per a la gestió de projectes, per a la intervenció directa amb usuaris...? O, per contra, potser us interessa més reduir el nombre d'eines que feu servir perquè no es dupliquin funcionalitats? Podeu seguir amb el procés d'autodiagnòstic per veure quins passos hi ha més endavant, però no us oblideu de revisar el punt de partida.
19 - 26	Avançat	Perfecte! Les bases per a la transformació digital són sòlides. Continueu amb aquesta eina d'autodiagnòstic per veure els passos següents!

Fase 1. Visió de la transformació digital

OBJECTIU: Clarificació de la visió i els objectius que es persegueixen en un procés de transformació digital

PREGUNTES CLAU: Per què comencem el procés de transformació digital? En què centrarem el procés de transformació digital?

			PUNTS	
LIDERATGE	La direcció de l'entitat disposa de persones amb la motivació i les capacitats necessàries per impulsar la transformació digital?	SÍ	2	
		NO	0	
	S'ha definit la visió de l'organització respecte de la transformació digital? (els "per a què" i els "què")	SÍ	2	
		NO	0	
	Resposta SÍ Després d'un temps d'aplicació, hi ha coses que cal millorar?			
	Resposta NO Quines podrien ser? (unes quantes opcions)			
		Gestió interna	2	
		Comunicació	2	
		Intervenció social	2	
ESTRATÈGIA	De l'1 al 5, quina prioritat creieu que se li dona a la transformació digital? (en què 10 és el màxim i 1, el mínim)	1	1	
		2	2	
		3	3	
		4	4	
		5	5	
	Hi ha un bon balanç entre prioritats estratègiques i recursos per dur-les a terme?	SÍ	2	
		NO	0	
	Hi ha una estratègia focalitzada sobre la qual centrar la transformació digital seguint la vostra visió?	SÍ	2	
NO		0		

ORGANITZACIÓ INTERNA	¿Vuestra organización interna La vostra organització interna és eficient per avançar en la transformació digital? Què canviaríeu?	SÍ	2
		NO	0
	S'han assignat "campions digitals"? (persones encarregades de liderar la transició digital)	SÍ	2
		NO	0
Com definiríeu el model de gestió de l'àmbit digital de la vostra organització? (per a les definicions, consulteu la p. 55 i 56 de la Guia de transformació digital)	Informal	1	
	Centralitzat	3	
	Independent	5	
	Híbrid	7	
CULTURA ORGANITZATIVA	Quines resistències trobeu a la transformació digital en la vostra organització? (trieu-ne unes quantes)	Manca de recursos econòmics	-1
		Cultura organitzativa	-1
		Manca d'habilitats tecnològiques de la plantilla	-1
		Fractura digital amb els usuaris	-1
		Altres	-1
	Creieu que cal un canvi en la cultura de l'organització per poder avançar en la transformació digital?	SÍ	2
		NO	0
	Quin apartat penseu que hauria de ser prioritari per a la transformació digital de l'organització? Tingueu en compte el moment, les necessitats, etc. (trieu-ne un)	Gestió interna	2
Comunicació		2	
Intervenció social		2	

RESULTATS

PUNTS	NIVELL DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL	RECOMANACIONS
1 - 10	Baix	Sembla que encara falta assentar algunes de les bases per poder continuar amb una transformació digital eficient i adequada per a la vostra organització. Podeu repassar les respostes per esbrinar en què hi ha oportunitat de millora.
11 - 20	Intermedi	Aneu pel bon camí! Les bases són fermes, tot i que recomanem que es revisin alguns punts. Podeu tornar a repassar les preguntes en les quals heu dit que no i veure quines accions cal emprendre perquè siguin sí. Així mateix, tornar a revisar les resistències de l'organització per trobar solucions és una bona opció. De tota manera, podeu continuar amb el test per fer-vos una idea dels passos següents.
21 - 30	Avançat	Enhorabona! Teniu un nivell alt de transformació digital! Podeu triar quina de les seccions següents és la prioritària per a la vostra organització i respondre les preguntes següents. Recordeu que una bona transformació digital afecta tota l'organització, de manera que a llarg termini totes les àrees experimentaran canvis. Això només és una manera de començar. <ul style="list-style-type: none"> - Gestió interna - Comunicació - Intervenció social

Fase 2. Aplicant la transformació digital. GESTIÓ INTERNA

		PUNTS
Hem automatitzat una part dels processos interns dels equips?	SÍ	2
	NO	0
Resposta Sí Quines eines fem servir? (seleccioneu-ne unes 3)	CRM	2
	Intranet	2
	Google Drive	2
	Dropbox	2
	Microsoft 365	2
	Asana	2
	Notion	2
	Slack	2
	Monday	2
	Altres	2
Quina rebuda han tingut aquestes eines per part de l'equip?	Positiva	2
	Negativa	-1
	Ni positiva ni negativa	0
	Altre	1
La selecció d'aquestes eines s'ha fet sobre la base de les necessitats reals de l'organització?	SÍ	2
	NO	0
Després de fer servir les eines durant un temps, creieu que caldria augmentar el nombre d'eines o reduir-lo?	Augmentar-lo	2
	Reduir-lo	2
	Mantenir-lo tal com està	2
Per millorar els processos de l'organització, és important fomentar la participació dels empleats en la definició i la prioritització de les millores que es faran. Hi ha mecanismes que permetin que l'equip participi en el canvi?	SÍ	2
	NO	0

Resposta Sí Quines?		
Els treballadors rebran el canvi digital com una cosa positiva i innovadora?	SÍ	2
	NO	0
Els canvis digitals en l'organització van acompanyats d'un pla de formació adequat?	SÍ	2
	NO	0
Disposem de sistemes de gestió flexibles i adaptats als nous entorns de treball?	SÍ	2
	NO	0
Tenim eines que facilitin el dia a dia dels nostres treballadors?	SÍ	2
	NO	0
Els nostres mecanismes impliquen limitacions per als treballadors?	SÍ	2
	NO	0
Per tal que la transformació digital arregli, quins canvis culturals hauria de fomentar?	Superar l'aversion al risc	-1
	Eliminar la mentalitat de sitges departamentals (treballar pels objectius de l'organització en conjunt)	-1
	Augmentar l'orientació al "client" (usuaris i socis donants)	-1

RESULTATS

PUNTS	NIVELL DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL	RECOMANACIONS
1 - 10	Baix	Sembla que encara falta assentar algunes de les bases per poder continuar amb una transformació digital eficient i adequada pel que fa a la gestió interna de la vostra organització. Podeu repassar les respostes per veure en què hi ha oportunitat de millora i, a partir d'això, elaborar un pla d'actuació.
11 - 20	Intermedi	Aneu pel bon camí! Les bases són fermes, tot i que recomanem que es revisin alguns punts. Podeu tornar a repassar les preguntes en les quals heu dit que no i veure quines accions cal emprendre perquè siguin sí. També recomanem revisar les eines de gestió que es fan servir, comprovar-ne la utilitat i esbrinar si encara s'alineen amb les necessitats de l'organització.
21 - 29	Avançat	Enhorabona! Esteu situats en un nivell alt de transformació digital pel que fa a la gestió interna de l'organització. Recordeu que una bona transformació digital afecta tota l'organització, de manera que a llarg termini totes les àrees experimentaran canvis. Això només és una manera de començar. Us recomanem que ara analitzeu com aquesta transformació digital es pot estendre a altres àrees prioritàries, com comunicació o serveis a usuaris.

Fase 2. Aplicant la transformació digital.

COMUNICACIÓ

		PUNTS
CANALS DE COMUNICACIÓ	L'organització té presència a les xarxes socials?	SÍ 2
		NO 0
	Resposta Sí	
	En quines? (tria múltiple)	Twitter 1
		Instagram 1
		Facebook 1
		Tik Tok 1
		LinkedIn 1
		Altres 1
	L'organització té pàgina web?	SÍ 2
		NO 0
	Resposta Sí	
	Compleix les característiques següents? (tria múltiple)	Expliqueu quina missió té d'una manera senzilla 1
		Té un flux visual adequat 1
		Comunica amb fotos i icones 1
		Sensibilitza el públic amb continguts específics 1
		Posa el botó de crida a l'acció en llocs visibles 1
		Inclou els canals de xarxes socials 1
		Publica la rendició de comptes 1
		És responsive, accessible i pensada en versió mòbil 1

ESTRATÈGIA	Quins objectius vol assolir l'organització a través de les xarxes socials?	Aconseguir donants	1
		Tenir una incidència política	1
		Unificar i enfortir la imatge de marca de l'organització	1
		Treballar la reputació	1
		Aconseguir més públic al web	1
		Crear una comunitat activa	1
		Aconseguir conversions	1
		Altres	1
ATRACCIÓ DE STAKEHOLDERS	Es duen a terme accions a les xarxes socials amb l'objectiu d'atreure possibles stakeholders ?	SÍ	2
		NO	0
	Es testen els continguts que s'ofereixen en xarxes socials per valorar-ne l' engagement ?	SÍ	2
		NO	0
	Resposta SÍ Es modifica el tipus de contingut en cas que sigui necessari?	SÍ	2
		NO	0
INFLUÈNCIA DE L'ORGANITZACIÓ	S'utilitza la causa de l'organització per mobilitzar el públic a través de les xarxes socials?	SÍ	2
		NO	0
	S'utilitza la causa de l'organització per atreure seguidors nous a través de les xarxes socials?	SÍ	2
		NO	0

RESULTATS

PUNTS	NIVELL DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL	RECOMANACIONS
1 - 12	Baix	Sembla que encara falta assentar algunes de les bases per poder continuar amb una transformació digital eficient i adequada pel que fa a la comunicació de la vostra organització. Podeu repassar les respostes per veure en què hi ha oportunitat de millora i, a partir d'això, elaborar un pla d'actuació.
13 - 24	Intermedi	Aneu pel bon camí! Les bases són fermes, tot i que recomanem que es revisin alguns punts. Podeu tornar a repassar les preguntes en les quals heu dit que no i veure quines accions cal emprendre perquè siguin sí. També recomanem navegar per les xarxes socials que es fan servir i la pàgina web, comprovar-ne la utilitat i esbrinar si encara s'alineen amb les necessitats de l'organització, si representen correctament la imatge de la marca, etc.
25 - 36	Avançat	Enhorabona! Esteu situats en un nivell alt de transformació digital pel que fa a la comunicació de l'organització. Recordeu que una bona transformació digital afecta tota l'organització, de manera que a llarg termini totes les àrees experimentaran canvis. Això només és una manera de començar. Us recomanem que ara analitzeu com aquesta transformació digital es pot estendre a altres àrees prioritàries, com gestió interna o serveis als usuaris.

Fase 2. Aplicant la transformació digital.

INTERVENCIÓ SOCIAL

		PUNTS
Quin ús fa de les noves tecnologies el col·lectiu amb el qual tractem? (seleccioneu només una opció)	Ús diari	1
	Ús freqüent (més de 4 dies per setmana)	1
	Ús moderat	1
	Les utilitzen rarament	1
En l'activitat de l'organització, es té en compte aquest ús?	SÍ	2
	NO	0
Tenim les dades necessàries per conèixer els usuaris de l'entitat?	SÍ	2
	NO	0
Tenir més dades permetria que els serveis i els programes s'ajustessin més bé a les necessitats dels usuaris?	SÍ	2
	NO	0
Es disposa de les eines adequades per efectuar la recollida de dades d'usuaris?	SÍ	2
	NO	0
Resposta SÍ Com es recullen les dades?	Eines digitals	1
	Automatització de la recollida de dades	1
	Sistemes de gestió	1
	Altres	1
La participació dels usuaris i stakeholders es fomenta en el moment de dissenyar estratègies digitals?	SÍ	2
	NO	0
Resposta SÍ Com?	Entrevistes	2
	Grups de discussió	2
	Enquestes	2
	Tallers	2
	Preguntes informals	1
	Altres	1

Fem servir les noves tecnologies per refermar la intervenció social dels professionals envers els usuaris?	SÍ	2
	NO	0
Resposta Sí De quina manera?	Eines genèriques (WhatsApp, Facebook, etc.)	1
	Eines específiques per a la intervenció social que ja existeixen	2
	Eines específiques per a la intervenció social dissenyades per l'organització	3
Quines altres eines es fan servir? (en podeu seleccionar unes quantes)	Apps específiques per a la intervenció social	1
	Tecnologia immersiva	1
	Realitat virtual	1
	Inteligència artificial	1
	Xarxes socials	1
	Robòtica	1
	Altres	1
Hi ha eines digitals ja creades que es poden adaptar a les necessitats del nostre col·lectiu i de la nostra organització?	SÍ	2
	NO	0
Resposta Sí Quines? Quins requisits són necessaris per utilitzar aquestes eines? Es podrien incorporar a la nostra entitat? Com? Quins beneficis tindria? Quins reptes es perceben?		

RESULTATS

PUNTS	NIVELL DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL	RECOMANACIONS
1 - 12	Baix	Sembla que encara falta assentar algunes de les bases per poder continuar amb una transformació digital eficient i adequada pel que fa a la intervenció social de la vostra organització. Podeu repassar les respostes per veure en què hi ha oportunitat de millora i, a partir d'això, elaborar un pla d'actuació.
13 - 24	Intermedi	Aneu pel bon camí! Les bases són fermes, tot i que recomanem que es revisin alguns punts. Podeu tornar a repassar les preguntes en les quals heu dit que no i veure quines accions cal emprendre perquè siguin sí. També recomanem comprovar les eines digitals que hi ha al mercat i com es poden aplicar a la vostra organització. Tot sovint, una transformació digital eficient consisteix a analitzar les necessitats i veure quines eines hi ha que les puguin cobrir, en lloc de dissenyar-les nosaltres mateixos.
25 - 36	Avançat	Enhorabona! Esteu situats en un nivell alt de transformació digital pel que fa a la intervenció social de l'organització. Recordeu que una bona transformació digital afecta tota l'organització, de manera que a llarg termini totes les àrees experimentaran canvis. Això només és una manera de començar. Us recomanem que ara analitzeu com aquesta transformació digital es pot estendre a altres àrees prioritàries, com gestió interna o comunicació.



AMB EL SUPORT DE

