

ERALDAKETA DIGITALERAKO GIDA

Hautzaroaren
gizarte-sektorearen
ikuspegia



TIC
IMPULSA 3



FICE_Spain
Federación_Internacional_
_de_Comunidades_Educativas

Nork argitaratua:

FICE Spain

Federación Internacional de Comunidades Educativas

Ficespain.org

Orense kalea, 25, 2. zenbakia, D-ekz.

PK. 28020 Madril

T. 91 185 99 85

info@ficespain.org

Erredakzioa:

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

Diseinua eta maketazioa:

Doctor Magenta SL



Lana Creative Commons (hemendik aurrera "ccpl" edo "lizentzia") lizentzia publikoaren zehaztapenen arabera eskaintzen da. Jabetza intelektualari buruzko Espainiako legeak edo beste edozein arau aplikagarrik babesten du obra. Debehatuta dago lizentzia hau baimentzen duena edo jabetza intelektualari buruzko legeek xedatzen dutena ez den beste edozein obra erabiltzea. Obraren gaineko edozein eskubide erabiltzeak lizentzia honen mugak eta betebeharrak onartzea dakar. Lizentziatzaileak lizentzia honetako eskubideak lagatzen dizkio, betiere bertan dauden baldintzak onartzen baditu.

ERALDAKETA DIGITALERAKO GIDA

Haurtzaroaren
gizarte-sektorearen
ikuspegia

AURKIBIDEA

- 04 **HITZAURREA**
- 06 **01 — SARRERA**
- 10 **02 — ZER DA ERALDAKETA DIGITALA?**
- 16 **03 — ERALDAKETA DIGITALA GIZARTE-
ZERBITZUEN SEKTOREAN**
- 22 **04 — ERALDAKETA DIGITALA HIRUGARREN
SEKTOREAN**
- 28 **05 — ERALDAKETA DIGITALAREN
HELBURUAK HAURTZAROAREN ARLOAN**
- 40 **06 — PANDEMIA ERALDAKETA DIGITALAREN
BIZKORTZAILE GISA**
- 44 **07 — ERALDAKETA DIGITALAREN BIDEAN
DAUDEN ERRONKAK ETA ZAILTASUNAK**

-
- 48 **08 — ERALDAKETA DIGITALA
ARRAKASTATSUA IZATEKO BALDINTZAK**
- 52 **09 — ERALDAKETA DIGITALAREN FASEAK**
- 62 **10 — HAURTZAROAREN SEKTOREAN
ERALDAKETA DIGITALERAKO JARDUNBIDE
EGOKIEN 20 ADIBIDE**
- 78 **11 — PROPOSAMENAK ETA GOMENDIOAK**
- 82 **12 — BIBLIOGRAFIA**
- 86 **13 — ERANSKINA**

HITZAURREA

Gaur egun, digitalizazioa elementu eraldatzaile bihurtu da gizartearen alderdi guztietan; eta hirugarren sektorea ez da salbuespena. Gida honetan, arreta handiz aztertuko ditugu zein diren digitalizazioak izan ditzakeen onurak helburu sozialak dituzten erakundeentzat, eta azpimarratuko dugu teknologiak komunitatean eragin positiboa izan dezakeela.

Hirugarren sektorean soluzio digitalak hartzea ez da soilik bilakaera teknologiko bat, baita paradigma aldaketa bat ere gure erakundeek beren helburuak eta erronkak jorratzeko duten moduan. Digitalizazioak aurrekaririk gabeko aukerak eskaintzen ditu; barne prozesuak optimizatzen, langileen eta onuradunen izapideak hobetzen, erakundearen dinamika guztien intersekzio mailako eraginkortasuna nabarmen handituz.

Aldaketa horren alderdi nabarmenetako bat da helburu sozialak dituzten erakundeek gaitasuna dutela publiko zabalagoa eta askotarikoagoa lortzeko, egungo giro sozialarekin bat datorrena. Online presentziak eta plataforma digitalen erabilera estrategikoak aukera ematen dute bestela eskueratik kanpo gera litezkeen komunitateetara iristeko. Audientziaren hedapen horrek, ekimenen irismena indartzeaz gain, parte-hartze aktiboagoa eta kolaboratiboagoa sustatzen du.

Eraginkortasun operatiboa hirugarren sektoreko digitalizazioaren funtsezko beste zutabe bat da. Ohiko zereginen automatizazioak denbora eta baliabideak askatzen ditu, eta horiek erakundearen zeregin nagusira bidera daitezke. Gainera, datuen kudeaketa hobetuak erabaki informatuak hartzea errazten du, eta aukera ematen du erakundeak azkar egoki daitezen komunitatearen behar aldakorretara.

Hala ere, funtsezkoa da digitalizazioari ikuspegi orekatu batetik ekitea, haren onurak eta etikari zein segurtasunari lotutako erronka posibleak aitortzeko. Eragike-

ten konfiantza eta osotasuna funtsezko elementuak dira, eta bermatu egin behar dira teknologia ezartzeko prozesuan.

Hurrengo orrialdeetan, hirugarren sektoreko erakundeak ibilaldi digitalean erabil ditzaketen estrategiak, tresnak eta jardunbide egokiak aztertuko ditugu. Gero eta interkonektatuago dagoen etorkizun baterantz goazen heinean, ezinbestekoa da teknologiak eskaintzen dizkigun aukerak erabat irekitzea, eta potentzial hori erabiltzea gure eragina indartzeko eta mundua leku inklusibo eta solidarioago bat izateko.

Gidarekin gonbidapen bat luzatu nahi dugu eraldaketa digitalak gizarte-sektoreari eskaintzen dizkion aukerak esploratzeko, ikasteko eta ahalik eta gehien aprobe-txatzeko. Benetan espero dugu inspiratzailea zein erabilgarria izan dadin.

Mónica Concepción Gómez

FICE ESPAÑA ELKARTEKO BURUA

→ SARRERA

01

Iraultza digitalak eragin nabarmena izan du XXI. mendeko gizartean eta erakundeetan. Eta prozesu hori etengabe garatzen ari da mundu osoan zehar.

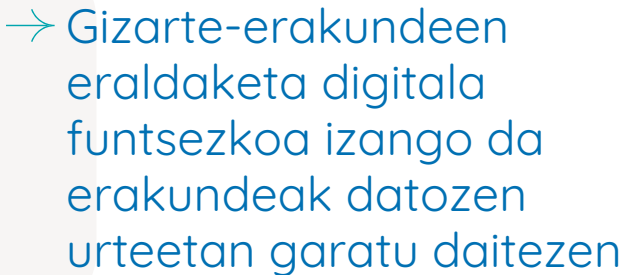
Teknologia mekaniko, analogiko edo elektronikoen agerpenarekin gertatu zen bezala, **teknologia digitalen agerpenak paradigmaren aldaketa dakar**, aurretiko prozesuak zaharkitzen dituelako eta eztabaida berriak irekitzen dituelako. Iraultza hori osagai teknologiko modernoen agerpenean ikus daiteke. Osagai horiek, hasiera batean, prozesu industrialetan inplementatu ziren, eta gero, denbora gutxian, gizartean eta ekonomian txertatu ziren.

Teknologiak eta digitalizazioak ez dituzte beti aurrerapen berberak ekartzen, eta ez diete prozesu berberei erantzuten. Teknologia ekipamendu bat da, ezagutzak eta metodoak lagunduta, eta analogikoa izan daiteke (hala nola irratia bat, erloju bat, idazmakina bat), edo digitala: ordenagailu bat, *smartphone* bat, satelite bat... Teknologiak berrikuntza dakar ezagutzan eta trebetasunetan, eta horrek aukera ematen du ingurune material erreal edo birtual batean beharrak asetzen edo arazoak konpontzen dituzten produktuak edo ideiak sortzeko.

→ Teknologia digitalen agerpenak paradigmaren aldaketa dakar

Gaur egun, informatika, mikroelektronika eta telekomunikazioen inguruko teknologia berriak aipa ditzakegu. Horien barruan, teknologia digitalak ukigarriak izan daitezke –ordenagailu bat, inprimagailu bat edo mugikor bat– edo ukiezinak –software-produktuak, sistemak, aplikazio birtualak eta abar–. Bestalde, eraldaketa digitala ere aipa dezakegu, hau da, gizartearen esparru guztietan teknologia digitalak aplikatzearekin lotutako aldaketa. **Eraldaketa digitalak teknologia digitalen erabilera berritzailea adierazten du arazo tradizionalak konpontzeko.**

Gaur egungo iraultza digitala aldaketak eragiten ari da gizartearen eremu guztietan: eremu pertsonalean, kontsumo eta ekoizpen ohituretan, eta baita eredu ekonomiko, sozial, kultural eta politikoetan ere. Sektore pribatuko estatistiken arabera, enpresen % 40 desagertu egingo dira datozen urteetan digitalizazioaren arloan berrikuntzarik ez egiteagatik. Era berean, teknologiak herritarren eguneroko bizitzan gero eta garrantzi handiagoa du, eta horrek erraztu egiten ditu lehen modu gogaikarrian egiten ziren edo guztiz eskuragarriak ez ziren zeregin asko. Hori dela eta, **gizarte-erakundeen eraldaketa digitala funtsezkoa izango da erakundeak datozen urteetan garatu daitezen**, eta oraindik bide luzea dago egiteko hainbat arlotan, bai barneko mailan erakundeen funtzionamenduari dagokionez, bai kanpo mailan gizarte-zerbitzuen eta gizarte-programen erabiltzaileekiko interbentzio sozialari dagokionez.

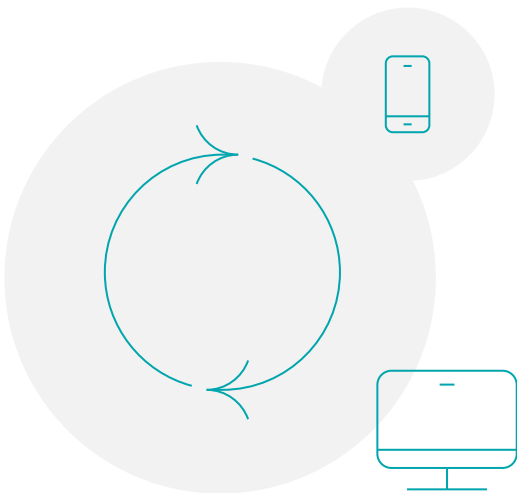


→ Gizarte-erakundeen eraldaketa digitala funtsezkoa izango da erakundeak datozen urteetan garatu daitezen

Gida honetan hirugarren sektoreko erakundeen eraldaketa digitala jorratzen da, eta haien ezaugarri eta erronka nagusiak zehaztuko dira. Gizarte-zerbitzuen sektoreko eraldaketa digitalerako hurbilketa orokor bat ere eskaintzen da, bereziki haurtzaroan eta nerabezaroan espezializatutako hirugarren sektore sozialeko erakundeen eremuan. Era berean, egungo testuingurua aztertu ondoren, eraldaketa digital on baterako gakoak azaltzen dira, eta horiek ezartzeko aukera eta oztopo ohikoenak azaltzen dira.

Eraldaketa digital hori adibide praktikoetatik abiatuta nola egin daitekeen argitzeko, gida honek haurtzaroko gizarte-sektorean tresna digitalak erabiltzeko jar-

dunbide egoki batzuk biltzen ditu, eraldaketa digitaleko prozesuak hasten dituzten erakundeentzat baliagarri izan daitezkeenak, batez ere interbentzio sozialari dagokionez. Azkenik, gida honek hainbat azken gomendio eta txantiloi biltzen ditu, erakunde baten eraldaketa digitalaren maila ezagutzeko autodiagnostikorako tresna gisa balio dutenak, eta, aldi berean, sektoreko eraldaketa digitaleko estrategiak sortzeko eta diseinatzeko prozesuetan hausnartzeko galderak eta puntuak dakartzatenak.

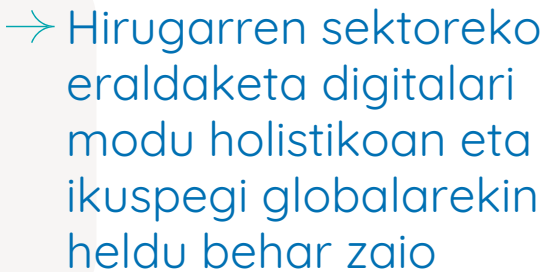


ZER  DA
 ERALDAKETA
DIGITALA  ?

02

Eraldaketa digitalaz ari garenean, alde batetik, erakunde sozial baten eredia eta prozesuak goitik behera aldatu eta eraldatzeaz ari gara, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak sartu direlako, eta bestetik, erakundea osatzen duten pertsonen gaitasun digitalak garatzeaz ari gara ere, baliabideak optimizatzeko eta hartzaillei zerbitzu hobea eskaintzeko.

Hirugarren sektoreko eraldaketa digitalari modu holistikoa eta ikuspegi globalarekin heldu behar zaio, eta ez du zertan lotuta egon berrikuntza disruptiboekin edo teknologia berrien garapen garestiarekin. Izan ere, hurbilketa eta fokua hartzailleenganako asistentziaren kalitatean, baliabideen optimizazioan eta gizartearen aldaketetara egokitzeko gaitasunean kokatu behar da (Hirugarren Sektorearen taula).



Hirugarren sektoreko eraldaketa digitalari modu holistikoa eta ikuspegi globalarekin heldu behar zaio

Eraldaketa digitala ez da digitalizazioarekin nahastu behar. Horrek esan nahi du ez dela, besterik gabe, teknologiaren erabilera erakundearen egunerokoan sartzea, informazio analogikoa formatu digitalera bihurtuz eta tresna digitalak erabiliz; aitzitik, barne eraldaketa bat sortu behar da prozesuetan eta erakundea kudeatzeko, diseinatzeko eta esku hartzeko moduan. Digitalizazioa, adibidez, erakundearen-tzat webgune bat sortzea izan liteke.

Eraldaketa digitalerako estrategia bat lantzean, funtsezkoa da ez ahaztea **teknologia antolakundearen misioa lortzeko eta sakontzeko tresna bat baino ez dela**, “eraginkorragoak eta berritzaileagoak” (Cerezo) izateko bide bat, baina

inola ere ez da berez helburu bat. Horregatik, transformazio digitaleko prozesu bakoitzak ezaugarri desberdinak izango ditu, hura garatuko duen erakundearen, berriazko misioaren eta aldaketa horri ekiteko arrazoien arabera.

Eraldaketa digitalak erakundearen estrategia osoa har dezake, zentzu zabalean, edo arlo jakin batzuk bakarrik, baina, azkenean, erakunde osoari eragingo dio, nahiz eta soil jakin batek gidatu. Azpimarratu behar da garrantzitsua dela erakundeak eraldaketa digitalarekiko konpromiso globala izatea. Izan ere, konpromiso hori erakunde osora zabaltzen ez bada eta erdizka bakarrik egiten bada, eraginkortasun falta handiagoa ekar dezake epe ertain eta luzera.

Hirugarren sektoreko gizarte-erakundearen eremuan eraldaketa digitala hainbat faktorek eragiten dute. Garrantzitsuenen artean, antolaketa-kultura, erabiltzailearenganako orientazioa, datuen segurtasuna eta komunikazioa nabarmentzen dira.

Lehenik eta behin, **antolaketa-kulturak** oso zeregin garrantzitsua betetzen du, bai eraldaketa digitalaren hasierari dagokionez, bai eta prozesua burutzen dela eta jarraitutasunez gauzatzen dela bermatzeari dagokionez. Batez ere, gobernurako organoen eta zuzendaritzako taldeen rolari eragiten dio, funtsezkoak baitira entitate batean eraldaketa digitalak dakarren kultura-aldaketa sustatzeko. Erakundearen burutzatik susta daitekeen ikuspegi-aldaketa funtsezkoa da ikuspegiaren eta pentsamoldearen aldaketa lortzeko, aukerak hautemateko eta erronkak planteatzeko moduei dagokienez, erakundearen arazoak konpontzeko kulturaren teknologia txertatuko duen ikuspegi batetik. Beraz, eraldaketa digitala ez da aldaketa teknologiko hutsa, digitalizazioa horren ardura izan badaiteke ere. Izan ere, aldaketa sakonagoa da erakundeetan, eta aldaketa hori haien kulturari eta antolaketari dagozkien arloetatik ere pasatzen da.

Bigarrenik, **interbentzio soziala** eta erabiltzailearenganako orientazioa funtsezko puntua da gizarte-erakundearen eraldaketa digitalari dagokionez, erakunde horien misioaren erdigunea baita. Artatutako pertsonetikiko harremanetan teknologia erabiltzea gero eta ohikoagoa da, eta horren gainean hirugarren sektoreak oraindik asko ikasi behar du sektore pribatutik, merkataritzako enpresa askok erabat eraldatu baitute bezeroekin harremanak izateko modua. Interbentzio sozialak, tresna teknologikoen bidez, prozesu batzuk erraztu ditzake, eta dinamikoagoak

eta eraginkorragoak egin asistentziaren kalitatea hobetzeko. Garrantzitsua da kontuan hartzea erabiltzaileen beharrak alde aurretik behar bezala aztertzea eta eraldaketa digitaleko edozein estrategiaren erdigunean kokatzea. Horretarako, askotan ez da beharrezkoa izango zerbait berritzea edo hutsetik hastea, eta nahikoa izango da merkatuan dauden konponbideak beste premia edo kolektibo batzuetarako egokitzea. Ezinbestekoa izango da arlo sozialeko profesionalak sormena eta pentsamendu teknologikoago batera egokitzeko gaitasuna izatea. Horri esker, teknologia digitalen erabileraren arloan aukerak eta erronkak identifikatu ahal izango dituzte, interbentzio soziala hobetzeko.

Hirugarrenik, gizarte-erakundeek **datuen segurtasunak** eraldaketa digitalari eragiten dio. Izan ere, haien jarduera dela-eta, datu sailkatuak izan ditzakete, eta sentsibilitate handikoak erabiltzaileei dagokienez. Erakundeek jakin behar dute askotan oso datu sentikorrek erabiltzen dituztela, eta, horregatik, datu horiek babesteko neurriak hartu beharko dituzte, pasahitzen, enkriptazioaren, segurtasun softwareen eta abarren bidez.

Azkenik, **komunikazioa** funtsezko puntua da gizarte arloko enpresen eraldaketa digitalaren estrategian. Tresna digitalek -hala nola sare sozialek, webguneek edo pertsona gehiagorengana iristeko mezu elektroniko masiboak (mezu elektronikoak, newsletter eta bestelakoak) bidaltzeko gaitasunak- irismen, proiektzio eta ikusgarritasun handiagoa eman diezaiekete erakundeei. Horrek erabiltzaile gehiagorengana iristeko balioko du, baina baita sektorean bertan eta gizartean egiten duten lana eta gizartean duten eragina ezagutarazteko ere. Eta, horri esker, erakundeek herritarrei begira eragin handiagoko sentsibilizazio kanpainak egin ahal izango dituzte, beren mezua *stakeholder* garrantzitsuetara helarazi ahal izango dute, eragin politikorako gaitasuna irabazi ahal izango dute eta, are gehiago, boluntario, laguntzaile eta emaile berriak erakarri ahal izango dituzte.

Eraldaketa digitala

Erakundeentzako funtsezko faktoreak



ANTOLAKETA-KULTURA

- Lidergoa
- Estrategia
- Barne antolaketa



KOMUNIKAZIOA

- Komunitatea sortzea
- Dibulgazioa
- Eragin politikoa



INTERBENTZIO SOZIALA

- Datuak biltzea
- Segurtasuna
- Erabiltzaileak orientatzea

Epe ertainean, eraldaketa digitalak erabat aldatuko ditu gizarte-erakundeen jarduteko moduak, azken erabiltzaileentzat hobeto funtzionatzen duten zerbitzuak sortzeko helburuarekin. Horretarako, beharrezkoa izango da zerbitzu horiek eraikitzeko erabiltzen den azpiegitura aldatzea, erabiltzaileen beharrak nola jasotzen eta aztertzen diren aldatzea, eta, era berean, nola ulertzen dituen horiek erakundeak. Asmoa ez da lehendik dauden prozesuetan aldaketa txikiak egitea, erabat eraldatzea baizik, azken erabiltzaileentzat eraginkorragoak eta egokia- goak izan daitezkeen zerbitzu berriak sortzeko.

Teknologia digitala ez da gizarte-erakundeak eraldatzeko eta hobetzeko bide bakarra, eta ez da nahikoa hori lortzeko ere, aldaketa eraldatzaileak erakundearen harremanetan, jarreretan eta kulturatan aldaketa sakonak egitearen mende baitaude. Baina teknologiak, behar bezala landuta, potentzial handia du gizarte-sektorearen oinarri den azpiegitura indartzeko.

Teknologia digitalek eragin positiboa izan dezakete premiak sozialak dituzten pertsonengan, gizarte arloko profesionalengan, irabazi-asmorik gabeko erakundeetan eta horiek biltzen eta batzen dituen hirugarren sektorean. Gaitasun digitalek pertsonen bizitzak, erakundeen eraginkortasuna eta sektorearen lehiakortasuna hobetu ditzakete. Maila horiek elkarren gainean eraikita daude, hau da, erakunde batek sistema digitalak soilik ezarri ahal izango ditu, adibidez, langileek sistema horiek erabiltzeko trebetasunak eskuratzen badituzte. Aitzitik, gerta liteke erabiltzaileei zuzenean zuzendutako zerbitzu digitalik ez duen erakunde batek eskaintako arreta hobetu ahal izatea, informazioaren erregistro egokia mantentzeari esker. Sektorearen mailan, teknologia digitalak informazioa partekatzen eta zerbitzuak zehaztasun handiagoz bideratzen lagun diezaieke erakundeek, erabiltzaileen beharrak asetzeko. Kasu honetan, zerbitzuaren azken erabiltzaileek ez dute digitalizazioan aditu handiak izan behar beren onurak esperimintatzeko (Bull et al.).

Dena den, ez da ahaztu behar eraldaketa digitalak eragina izan dezakeela gizarte-erakundeen arlo guztietan, hala nola barne kudeaketan, komunikazioan eta abarretan. Hortaz, gida honek interbentzio sozialaren eremuan izan daitezkeen eragin positiboetan jartzen du arreta.

ERALDAKETA 



DIGITALA

GIZARTE-ZERBITZUEN 

SEKTOREAN 

03

Azken urteotan bizi izandako pandemiaren testuinguruak gizarte-zerbitzuen sektoreko erakundeak behartu ditu, beste sektore asko bezala, trantsizio digitala bizkortzera. **Honako hauek izan dira azken urteotan sektorean eragin handiena izan duten tresna teknologikoak: kudeaketarako sistemak, aplikazio mugikorrrak (app), hodeiko zerbitzuak (cloud computing), robotika, adimen artifiziala, Gauzen Internet (IoT), errealitate areagotua eta birtuala, eta 3D teknologia.**

Hala, adibidez, roboten laguntza funtsezko tresna bihurtzen ari da egoitza-arloan eta etxeko laguntzan, eta baita gaixotasunak goiz detektatzeko garaian ere, gaixotasun batzuk ez dutelako diagnostikorik jasotzen beranduegi izan arte. Horrela, prebentzioaren edo konpainiaren bidez pertsonen osasuna eta ongizatea hobetu daitezke, eta, aldi berean, zentroen eta profesionalen gaineko karga murriztu. Gainera, roboten laguntza funtsezko tresna bihurtzen ari da egoitza-arloan eta etxeko laguntzan. Era berean, gizaki itxura duten roboten erabilera ere ezagun egiten ari da autismoa duten gazteei laguntzeko, ez baitituzte horren beldurgarri ikusten helduekin alderatuta. Horri esker, errazago eta irekiago komunikatzen dira normalean haientzat zailagoak diren gaien inguruan.

App eta *Cloud Computing* horiek abantailak eskaintzen dituzte eremu guztietan, gizarte-zerbitzuak barne, eta abantaila horien artean egon daitezke, esate baterako, abiadura handiagoa, denbora errealeko eta aldidibereko lankidetzeta eta datu kopuru handien biltegiatze segurua. Gainera, honako aplikazio hauek izan ditzakete gizarte-zerbitzuetan: laguntza jasotzen duten pertsonen historialetarako eta dokumentuetarako sarbide arina; kalteberatasun egoeran dauden pertsonentzat garrantzitsuak diren dokumentuak modu seguruan biltegiatzea, hala nola etxerik gabeko pertsonentzat edo migratzaileentzat; datuak azkar kontsultatzea eta bidaltzea; eta abar.

Adimen artifizialari dagokionez, gizarte-zerbitzuetarako hobekuntza eta bilakaera dakarten hainbat funtzionalitate azpimarra ditzakegu: ahots bidezko laguntza eta erabiltzailearen egoera emozionala detektatzea, aplikazio ugari lortuz laguntza, asistentzia eta larrialdi sistemetan; produkzio prozesuak optimizatzea, iragarpenak, datuen ordena eta etengabeko entrenamendua hobetuz sistema adimendun bihurtzeko; eta produktibitate, eraginkortasun, lehiakortasun eta jasangarritasun handiagoa lortzeko automatizazioa.

Gauzen Internet delakoari dagokionez, gizarte-zerbitzuetan duen eragin nagusia domotika da, etxebizitza baten barruan hainbat instalazio eta gailu kontrolatzeko eta automatizatzeo aukera ematen duten hainbat sistema biltzen baititu. Teknologia aplikatu horrek desinstituzionalizazioari laguntzen dio, etxe partikularrak doitzearen bidez, eta mugikortasun eta desgaitasun arazoei aurre egiten die, mugimendua detektatzeko eta erorketak saihesteko sentsore eta gailuekin, besteak beste.

Horrela, bada, informazio eta komunikazio tresna horiek eta beste tresna berri batzuk gizarte-erakunde konektatuagoak eta aurrerratuagoak sortzen ari dira denbora gutxian. Hala ere, testuinguru horrek biztanleriaren zati baten bazterketa digitala areagotu du. Problematika hori lehen mailako erronka da giza eskubideen, ekitatearen eta gizarteratzearen ikuspegitik, eta **gizarte-zerbitzuetako erakundeei eskatzen die hartzten diren irtenbide teknologikoak guztiz eskuragarriak izan daitezela, eta, aldi berean, bazterkeriako edo diskriminazioko egoerak areagotzea saihestu dezatela.**

→ Gizarte-zerbitzuetako erakundeei eskatzen die hartzten diren irtenbide teknologikoak guztiz eskuragarriak izan daitezela

Erronka asko daude. Gizarte-prestazioak eta laguntzak eskatu behar dituzten pertsona askok ez dituzte telematikoki egiteko tresnak eta trebetasunak. Desgaitasuna duten pertsonak, askotan, egokitu gabeko aplikazioak edo eskuraezinak izaten dituzte. Adinekoen arrakala digitalak areagotu egiten du haien isolamendua eta bakardade sentimendua.

Horri gehitu behar zaio tresna digital batzuk ez direla espazio segurua eta tratu txarren egoerak errazten dituztela. Gazteenen artean adikzioak eta teknologiarekiko mendekotasunak sortzen dira, eta osasun mentaleko arazoak eragin ditzakete, hala nola pantailekiko mendekotasuna eta egoera arriskutsuak, adibidez ziberjazarpena eta harreman pertsonalen narriadura.

Horrek bi ekintza zehatz eskatzen dizkio gizarte-zerbitzuen sektoreari. Lehenik eta behin, **eraldaketa digitalarekin lotutako herritarren ahultasun berri horien arretari aurre egiten ikasi behar dute gizarte-erakundeek**. Gizarte-zerbitzuetako espezializazio-eremu berri bat da, «e-social work» izenekoa.

Bigarrenik, bermatu behar dute eguneroko bizitzan erabiltzen dituzten tresna digitalek diskriminazio eta estigma sozialak erreproduzitzen eta betikitzen dituzten algoritmo lerratuak erabiltzen ez dituztela, eta horiek murrizten laguntzen dutela.

Datozen urteetan, **eraldaketa digitalaren erronkei arrakastaz aurre egiteko funtsezkoak izango dira gizarte-sektoreko profesionalak gaitasun digitaletan prestatzea, profil tekniko berriak sortzea eta adimen kolektiboa eta aditu espezializatuen sarea artikulatzea**. Sektore guztietan bezala, gizarte-zerbitzuetan ere aldaketa horiek azkarrago gertatuko dira eremu pribatuan eremu publikoan baino, erakunde pribatuak, irabazi-asmorik izan edo ez, malgutasun eta azkartasun betearazle handiagoa dutelako erakunde publikoek baino.

Beharrezkoa izango da, halaber, etika digitaleko eta datuen babeseko adituen batzordeak barne hartuko dituen kudeaketa eredu baten formulazioan aurrera egitea, bai eta arau batzuk arautuko dituen, eskubide digitalak definituko dituen eta profesionalentzako orientazio gida etikoak eta erabiltzaileak babestuko dituen sistema bat ere.

Erakunde sozial, publiko eta pribatuak digitalki eraldatzea ez da bihurketa elektronikora mugatu behar: kultura eta antolaketa aldaketa sakona eskatuko du, bai aurreikuspenean, bai zerbitzu publikoen horniduran, zerbitzu eta erakunde proaktibo eta personalizatueta bideratuz. Horrek are garrantzi handiagoa hartzen du elkarreragin errepikakorra eta pertsonala duten zerbitzuak direlako, eta profesionalen eta erabiltzaileen arteko konfiantzazko harremana dakartelako, bai eta

haien historia klinikoaren, sozialaren eta/edo bizitzari dagokionaren tratu sentikorra ere, osasun- eta gizarte-zerbitzuen kasuan bezala.

Prozesuaren funtsezko puntua izango da lanerako ikuspegia aldatzea eta zerbitzuetan arreta bideratzeko modua. Hezkuntza teknologikoak profil profesional espezializatuagoak prestatuko ditu, eta begirada kritikoa izango du adin gazteenetik helduenetara.

Gaur egun, eraldaketa digitalak gero eta eragin handiagoa du gizarte-zerbitzuen sektorean, eta horrek aukera handia ematen du asistentziaren kalitatea hobetzen aurrera egiteko, sektoreak behar dituen esku-hartze eredu eraldaketak bultzatzeko eta zerbitzu horiekin elkarreragiten duten herritarrei esperientzia gogobetegarriagoa eskaintzeko.

Asko dira gizarte-zerbitzuen eremuan digitalizazioak hobetu ditzakeen interbentzio sozialaren alderdiak: informazioa eskuratzea; erantzuteko denbora murriztea; urruneko zerbitzuen edo zerbitzu asinkronikoen bidez 24 orduko ordutegia bateratzea; alferrikako joan-etorriak aurrezteak, bereziki landa-eremuetan; esku-hartzeen kopurua eta maiztasuna areagotzea, laguntza pertsonalak areagotuz; estigma sozialak eragindako oztopoak gaintzea; administrazioko izapideak sinplifikatzea; zerbitzuak pertsonalizatzea; prebentziozko lana indartzea; komunitatearen ingurunean laguntzak mobilizatzea; eta zenbait zerbitzu merkeago izatea.

Azken urteetan beren esku-hartzean, antolaketan eta plangintzan teknologia aplikatzen ari diren administrazio eta gizarte-erakunde batzuen esperientziak agerian uzten du teknologia horrek balio handia ematen diola gizarte-zerbitzuetan inplikaturako pertsona guztien prozesuak eta baldintzak hobetzeari, onuradunengandik hasi eta profesional edo boluntarioenganaino. Adibidez, eskala handian kalitatezko informazioa lortzeko prozesuak eta tresnak konektatzean edo eta datuak aztertzeko teknologietan egindako aurrerapenetan, aukera ematen baitute pertsonak, haien beharrak, interesak eta kezkek hobeto ezagutzeko. Beste sektore batzuetan aplikatzen den bezala, ezagutza horri esker, gizarte-zerbitzuen diseinua onuradunen profiletan oinarrituko da.

→ Asko dira gizarte-zerbitzuen eremuan digitalizazioak hobetu ditzakeen interbentzio sozialaren alderdiak

Aldi berean, teknologia digitalek hobekuntza nabarmenak ahalbidetzen dituzte hainbat arazoirengatik laguntza behar duten pertsonen bizi-baldintzetan. Horren adibide dira, besteak beste, urrutiko laguntza mugikor eta irisgarria, 3D inprimaketa, laguntza aplikazioak edo irisgarritasunaren arloko aurrerapen teknologikoak, mendekotasunetik autonomia- eta ahalduzko-maila handiagora igarotzea ahalbidetzen baitute.

Era berean, gizarte digitala komunikaziorako eta partaidetzarako eredu berri bat ezartzen ari da, artatutako pertsonen eta gizarte-zerbitzuen artean. **Arrakala digitala gorabehera, zaurgarritasun egoeran dauden pertsona askok gailu mugikorra erabiltzeko ohiturak dituzte, elkar eragiteko eta komunikatzeko bide eta modu berriak ahalbidetzen dizkietelako**, eta aukera ematen dietelako gizarte-zerbitzuetako profesionalekin bestelako harreman eredu bat sustatzeko, arinago eta entzute aktiborako eta parte hartzeko aukera gehiago dituen.

Jarraian, hirugarren sektore sozialaren eraldaketa digitalari dagokionez, egungo egoera zein den sakonago aztertuko dugu, hori baita gizarte-zerbitzuen ekosisteman funtsezko eragileetako bat.

✪ ERALDAKETA
DIGITALA 📱
🌀 HIRUGARREN
SEKTOREAN ❤️

04

Gaur egun, hirugarren sektore soziala urrats esanguratsuak ematen ari da eraldaketa digitalerantz. Eta oraindik egiteko asko dagoen arren, fronte askotan aurrerapen garrantzitsuak egin direla egiaztatu da. 2021ean, Espainiako gizarte-erakundeen % 22k estrategia digital zehaztua eta ibilbide-orri argia zuen (TechSoup). Alde handia eta hobekuntza nabarmena da, zifra hori pandemiaren aurreko egoerarekin alderatzen badugu. Hala ere, 2021ean erakundeen % 44k ez zuen estrategia digitalik martxan jarri, eta % 19k ez zuen epe labur edo ertainera egiteko asmorik (ISDI Digital Talent Foundation).

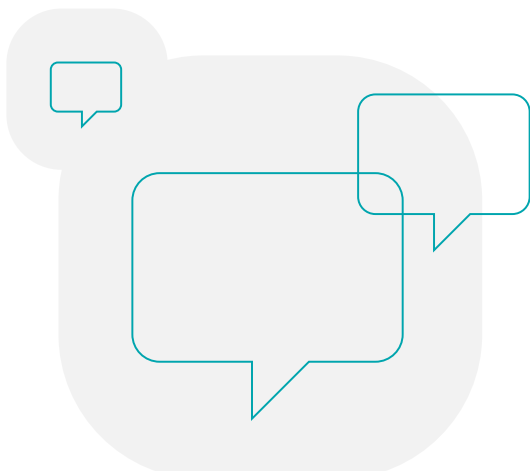
Sektoreko entitateek eraldaketa digitalaren aldeko apustua egiteko dituzten arrazoiak honako hauek dira nagusiki: aukeren balizko galera, beste erakunde lehia-kide batzuen aldean garrantzia murriztea, eta xede publikoaren zati batekin eta haren *stakeholder* garrantzitsu batzuekin loturarik ez izatea. Azken batean, eraldaketa digitalak herritarrengan, komunitateetan eta gizarte osoan eragiten dituen aldaketa geldiezinei dagokienez, atzean geratzeko beldurra da kontua.

Aipatu dugun bezala, **hirugarren sektore sozialaren eraldaketa digitalak hiru arlo nagusi ditu: barne kudeaketa, komunikazioa eta interbentzio soziala.** Jarraian, hiru eremu horien egungo egoera aztertuko dugu.

→ Hirugarren sektore sozialaren eraldaketa digitalak hiru arlo nagusi ditu: barne kudeaketa, komunikazioa eta interbentzio soziala

Barneko kudeaketari dagokionez, erakundeen % 36k behin eta berriz eta sistematikoki erabiltzen ditu lankidetzarako tresnak. Aitzitik, nahiz eta tresna horiek oso onura handiak eskaintzen dituzten antolakuntzan eta erakundearen kudeaketa eraginkortasunari dagokionez, erakundeen % 49k adierazi du ez direla sistematikoki erabiltzen. (Hirugarren Sektorearen taula).

Barneko kudeaketaren digitalizazioaren beste funtsezko arlo bat erabakiak hartzeko eta erakunde adimentsuago bat eraikitzea lortzeko datuak biltzea da. Datu horien babesa lehenetsunezkoa da, horietako asko sentsibiltate handikoak izan daitezkeelako. Tresna digitalek datu horiek babesten lagundu behar dute, eta kudeatu behar dute nork duen datuetarako sarrera, eta nola eta noiz sartu daitekeen. Eta era berean, datuen analisia erraztu behar dute. Gaur egun, erakundearen barneko premiei buruzko datuak biltzeari dagokionez, hala nola programak edo proiektuak egiteari dagokionez, erakunde gehienak bere barne ezagutzan oinarritzen dira (% 80), hau da, bere profesional edo laguntzaileen ezagutzan, eta soilik % 68k egiten ditu erabiltzaileen gogobetetzearen inguruko inkestak, zerbitzuak zer alderditan hobetu ditzaketen jakiteko.



Eraldaketa digitalak erabiltzaileekin batera diseinatutako eta ekoiztako programak erraztu ditzake. Horrek esan nahi du haien iritzia kontuan hartzen dela zerbitzuen garapenaren fase guztietan. Hala ere, gaur egun, erakundeen erdiek baino gehiagok diote erabiltzaileen iritzia puntualki baino ez dutela jasozten, eta eskuz eta informazio hori ezinbestekoa denean. Horregatik, erakunde horien erreakzioa eskasa izaten da askotan. Aitzitik, erakundeen % 10ek diote erabiltzaileen jarraipen osoa eta denbora errealean egitea ahalbidetzen duten analisirako tresna aurreratuak erabiltzen dituztela, eta, beraz, erabakiak hartzea errazten dutela, artatzen dituzten pertsonen benetako beharren arabera eta zentroan jarriz.

Komunikazioari dagokionez, erakundeen % 99k diote webgunea badutela edo erabiltzaileekin edo harpidedunekin *mailing* kanpainen bidez komunikatzen direla; % 93k diote sare sozialak erabiltzen dituztela; eta % 71k *newsletter* edo blogak dute erabiltzaileei edo harpidedunei albiste interesgarriak jakinarazteko (Caralt et al.). Ehuneko horiek oso handiak badira ere, kontuan izan behar da digitalizazioaren adierazle bat direla, baina ez nahitaez eraldaketa digitalekoa.

Sare sozialen erabilera handia abantaila izan daiteke hirugarren sektoreko erakundeentzat, bereziki txiki eta ertainentzat. Kostu txikiko kanalak dira, eta emaitza handiak eman ditzakete ikusgarritasuna lortzeko eta aurrekontu nahiko txikiko jarraitzaileen komunitatea sortzeko. Hala ere, garrantzitsua da kontuan hartzea sare sozialen erabilera ezin dela arbitrarioa izan, eta zein erabiltzeari buruzko erabakia hartu behar da azterketa aldi baten ondoren. Aldi horretan, mezua zein publikori zuzentzen zaion eta zer sare erabiltzen diren hartuko da kontuan, bai eta sare horiek ematen dituzten datuen analisia erabiltzea eta edukiaren estiloa aldatzea ere, azken horrek espero zen emaitza lortu ezean. Horregatik, komunikazio digitaleko estrategia bat funtsezkoa da, eta kontuan hartzea sare sozial asko erabiltzeak ez dakarrela eraldaketa digital hobea, baizik eta erakundearen estrategia gauzatze-ko egokienak direnen alde egin behar dela.

Azkenik, interbentzio sozialari dagokionez, trantsizio digitalaren ekarpenei esker hirugarren sektore sozialeko erakundeak eraldaketa esanguratsuenak jasaten ari diren lau eremuak honako hauek dira:

→ A

Pertsonen urruneko komunikazioa eta laguntza, isolamendua, estigma edo arrisku egoerak jasaten dituzten gizarte-langileen eta artatutako pertsonen arteko komunikazioa errazteko tresnen bidez. Bakarrik sentitzen diren edo isolamendua jasaten duten pertsonentzako komunitate birtualak ere bai, eta berdinen arteko terapia, laguntza eta elkarri laguntzeko online zerbitzuak.

→ B

Erabiltzaileen ahalduntzea eta autokudeaketa, baliabideei, laguntzei eta zerbitzuei buruzko informazioa eta izapideak eskuratzeko tresnen bidez, bai eta hodeiko zerbitzuekin bakoitzak bere dokumentazio propioa kudeatzeko eta egokitzen funtzionalak eta laguntza teknikoak diseinatzeko eta produzitzeko tresnen bidez ere. Halaber, beste pertsona batzuekiko interakziorako tresnak, zaintza eta laguntza premiak autonomiaz konpontzeko, eta eskubideak defendatzeko eta norbere buruaren zainketa kudeatzeko bitartekoak, tresna adimendunen bidez.

→ C

Autonomia pertsonala hobetzea, mintzatzeko edo adierazteko zailtasunak dituzten pertsonen komunikazioa ahalbidetzen duten tresna digitalen bidez; tresna horiek funtzio sensorialak osatzen baitituzte, hala nola ikusmena edo entzumena. Etxeko lanak kudeatzeko laguntza tresnak ere badira, baita mugikortasun autonomia eta garraioa errazten duten beste tresna batzuk ere.



Antolaketarako adimen handiagoa lortzea, honako tresna hauen bidez: artatutako pertsonen arreta eta jarraipena modu adimendunean kudeatzeko tresnak; ezkutuko problematika sozialak detektatzeko tresnak; diagnostikoari eta gizarte-profesionalen erantzunari laguntzeko tresnak; eta baliabideak planifikatzeko, iragartzeko eta antolatzeko tresnak.

Arlo horietan guztietan aurrerapausoak eman diren arren, hirugarren sektoreko eraldaketa digitala ez da hain esanguratsua izan interbentzio sozialarekin zerikusia duen guztian. Hainbat faktorek eragin dezakete hori: antolaketa-kultura zaharkitua izateak, eraldaketa digitalean lidergorik ez izateak, langileen prestakuntza eskasak, erabiltzaileen edo profesionalen arrail digitalak, inbertsio jakin batzuei aurre egiteko gaitasun ekonomiko ezak, etab.

Erronka horien aurrean, garrantzitsua da kontuan hartzea eraldaketa digitala epe luzeko helburua dela. Eta, aldeztatik inbertsioa egin behar bada ere (prestakuntzan, ekipoak eta softwareak eskuratzean, etab.), estrategia horrek aukera ematen die erakundeei eraginkortasun handiagoa izateko, asistentziaren kalitatea hobetzeko eta erakundearen programen eta zerbitzuen erabiltzaileen gogobetetasuna handitzeko.

Jarraian, hirugarren sektoreko eremu espezifiko batean interbentzio sozialaren eraldaketa digitalean izandako aurrerapenak aztertuko ditugu: haurren eremuko hirugarren sektore sozialeko entitateena.

ERALDAKETA
DIGITALAREN 
 HELBURUAK
HAURTZAROAREN
 ARLOAN

05

Hezkuntzaren eta osasunaren sektoreak aitzindariak izan ziren arlo horretako eraldaketa digitalari dagokionez, eta gizarte-sektorearentzat abiapuntu izan daitezke.

Hezkuntzari dagokionez, frogatuta dago hezkuntza eskuragarria, kalitatezkoa eta bete-betekoa izateak eraldatzeko ahalmen paregabea duela (UNESCO). Haurtzarok aukera paregabea eta mugatua aurkezten du haurrek ikasten, parte hartzen, imajinatzen eta zentzu -arrazionala, biologikoa, sentsoriala, estetikoa, afektiboa, sortzailea eta morala- bakoitzean hazten ikas dezaten (Martinez et al.). Bizitzako lehen urteak eta hasierako hezkuntza bereziki erabakigarriak dira ezagutzaren bilaketaren balioa irakasteko. Hezkuntza programen kalitatea eta bizi-baldintzak oso garrantzitsuak dira; garapen sentsorialarekin eta hizkuntzarekin lotzen diren garuneko funtzioak osatzen diren etapa dela onartzen da (Duarte et al.).

Hezkuntza emaitza txarren ondareak kate-ondorioak ditu hurrengo belaunaldian. Belaunaldien arteko pobrezia eta gizarte-bazterketa gizarte-zerbitzu gehiago behar dituen gorpil zoro bat da. Hezkuntzaren sektoreak emaitza ekonomikoak eta sozialak eraldatzeko gaitasuna izateaz gain, lagundu egin dezake arreta gabeko, baztertutako eta egoera ahuletan dauden haurren garapen pertsonalean. Hainbat migrazio-krisi, ezegonkortasun eta etxeko egoera zailen testuinguruan, hezkuntzaren sektorea haurren beharrian gero eta handiagoetara eta asegaitzetara egokitzen hasi da. Eragile ahulenak direnez (jaiotzetiko agentzia gutxirekin), haurrak berrikuntza berrien mende daude arazo berriak konpontzeko.

Argi eta garbi, pandemiak hezkuntza sistemak digitalizatzea gauzatu zuen, premiaz eta urgentziaz (Vidal-Alaball, et al.). Prozesua berria eta deserosoa izan zen plataforma digitalekin esperientzia gutxi zutenentzat, baina aplikazio digitalek ikaskuntza indartzen dute behin betiko. Gamifikazio bidezko edukia, liburu digitalak, bideo-materialak eta instrukzio birtuala erakargarriak eta motibagarriak izan dira haurrentzat. **Digitalizazioak aukerak ugaritzen ditu jendetasunerako, norberaren adierazpenerako, ikaskuntzarako, sormenerako eta partaidetzarako** (UNICEF). Eduki sinple eta bizigarri horrek hezkuntza formalagoa ematen die haurrei gure mundu globalizatuan.

Aplikazio digitalek ere aholkularitzako tresna gisa balio dute haurrentzat. Erabile-
ra teknologikoak, zereginak, lanak, jarduerak, emaitzak eta abar erregistratzeaz
gain, beharrak identifikatzen eta asetzen laguntzen du. Emaitzak neurtzea fun-
tsezkoa da ikaskuntza hobetzeko, baina hori bideragarri egiteko moduan egin be-
har da, maiztasun egoki eta eskuragarrian. Datuek hainbat helburutarako balio
behar dute, eta interesa duten aktoreen maila desberdinak informatu behar di-
tuzte –ikasgelatik hasi eta nazioko eta nazioarteko mailaraino (Gustafsson et al.).
Horrela, zuzena dena lehenetsi ahal izango da, eta emaitzak ebaluatu eta alderatu.

→ Eraldaketa digitalek haurrak konektatzen dituzte zerbitzu pertsionalizatuen bidez

Eraldaketa digitalek haurrak konektatzen dituzte zerbitzu pertsonalizatuen bidez, eta zerbitzu horiek bideratuta daude honako alderdi hauetan desberdinta-
sunak dituzten ikasleentzat: jatorri sozioekonomikoa, familia-historiala, hizkuntza
trebetasunak, alfabetatze-mailak, trebetasun kognitiboak, etxeko egonkortasuna,
ohiko hezkuntza sistemaren ezagutza, etab. Izan ere, eraldaketa digitalek haurrak
konektatzen dituzte talde baztertuen politika eta pertzepzio kulturelek sarbidea
mugatzen duten arloetan, arlo horiek ikasleek beren bizitzak hobetzeko moduak
izan daitezkeelako. Horrela, tresna digitalek haurrak etorkizun distiratsuagoak eta
iraunkorragoak bilatzera konektatu eta inspiratu ditzakete.

Neuroaniztasuna duten haurrak, batez ere diagnostikatu gabeak, sarritan zigortu
egiten dira eskoletan dituzten portaera atipikoengatik. Are zaurgarriagoak dira
harremanetan dauden pertsonen eta erakundeen estigmatizazioaren, isolamen-
duaren, abusuaren, abandonuaren eta kaltearen aurrean (Day). Horrek arazo
pertsionalak eta mentalak eragiteaz gain, gizatasunik gabeko hezkuntza espe-
rientzia dakar, aurrera egitea eta loratzea eragozten diena.

Multimediako teknologiek eta errealitate birtualak aukerak eskaintzen dizkiete neuroaniztasuna duten ikasleei beren garapenean (Farroni et al.). Teknologia horiek adinarekin espezializatzen dira, eta aukera ematen diote erabiltzaileari gorputzeko niaren oinarria bizitzaren lehen etapetatik eraikitzeko, pertsonen arteko konexioak sortzeko, inguruneak esploratzeko eta informazioa modu eraginkor eta pertsonalizatuan prozesatzeko. Kritikoa da gizabanakoaren beharrak kontuan hartzea, beren buruaren zentzu koherentea garatu ahal izan dezaten eta kanpoko munduarekin errazago eragin ahal izan dezaten. Errealitate birtualaren, entzungailuen, elkarlaneko ingurune birtualen, gamifikazioaren eta ikaskuntza pertsonalizatuaren ezarpena are eraginkorragoak dira erabileran konbinatzen direnean (National Library of Medicine).

Haur migratzaileek beste beharrian batzuk ere bete behar dituzte, “tradizionalak” ez diren ikasleak baitira. Haien familiek ezagupen instituzional gutxiagoa izaten dute, eta hori zabaldu egin daiteke beren jatorrizko eta tokiko hizkuntzaren baliabideen bidez. **Itzulpen-softwareak erabat eraldatzen ditu ikasteko aukerak**, bereziki irakasleek edo gainerako ikaskideek hizkuntza bera partekatzen ez dutenean. Horri esker, irakaskuntza orokorreko hizkuntzarako trantsizioa arinagoa da, eta hori harrera eskolen bidez ere eman daiteke; izan ere, hezkuntza sistema konbentzionalera sartzeko trantsizioa egiten dute, hizkuntzaren inguruko beharretan, aurretiko esperientzian eta aurrerapen erritmoan oinarrituta (Migration Policy). Aurretiko hezkuntza formala mugatua edo etena izan denez, eskola uzten duten ikasleen tasei heldu behar zaie zailtasunek haurrak larritu baino lehen. Beren etxeetatik ihes egitera behartzen dituzten larrialdi-egoeretan dauden haurrentzat, *massive open online courses* (MOOC) (Migration Policy) direlakoek irakaskuntza zabaldua eskaintzen dute, hainbat ikastaro ehunka klasetara eramateko. Horrek irakasleei izen-ematearen gorabeheretara egokitzen laguntzen die, kostu txikiekin.

Oro har, adin anitzeko geletan erritmo desberdinetan lan egiten duten erreferentziazko hezkuntza puntuak dituzten ikasleak sartzten dira (Migration Policy). **“Alde-rantzizko” geletan, ikasleek beren garaian begiratzen eta elkar eragiten dute edukiarekin, informazioa behar duten bezala bizkortzeko, moteltzeko, errepi-katzeko eta itzultzeko aukerarekin.** Ikaskuntza hibridoari esker, ikasle aurreratuenean independenteki jarrai dezakete, eta irakasleek arreata eta laguntza jartzen dute gehien behar dutenengan.

Isolamendu soziala jasaten duten haurrentzat, eraldaketa digitalak aukera zabalak eta segurua eskaintzen du lagunak esploratzeko, komunitateak osatzeko, eta baliabideak eta laguntza eskuratzeko. Sare sozial, foro edo plataforma batzuen bidez, hala nola Discord, online komunitate batzuetara sar daiteke, eta, bertan, erakunde sozialak daude, eta profesionalak kudeatutako espazio seguruak eta anonimoak sortzen dira. Horietan, nerabeek eta gazteek zalantzak, kezkak eta gaiak adieraz ditzakete, epaituak izateko beldurrik gabe, eta badakite gainerako parte-hartzaileen erantzunak profesional batek moderatzen dituela beti.

Mundu digitalarekin eragiten duten gazteentzat hainbat ahultasun eta erronka daude, lehena arrakala digitala izanik. Horrek hainbat eratan irauten du: generoan, ez-gaitasunak dituzten pertsonengan, adinekoengan, landa-eremuan, familien estatus sozioekonomikoaren arabera (mugikorrak izan arren, gehienek ez dute daturik), eta jatorri migratzaileko haurrengan edo babes-zentroetan bizi direnengan (UNICEF). **Mundu osoko gazteen % 29 inguru, 346 milioi pertsona inguru, ez daude online konektatuta** (UNICEF).

→ **Mundu osoko gazteen
% 29 inguru ez daude
online konektatuta**

Beste arrisku eta presio batzuk dira *sexting* delakoa, jazarpen zibernetikoa, iruzur zibernetikoak, eduki abiarazlea eta pantailarekiko mendekotasuna (Internet Matters). Horiek guztiek zailtasun handiak ekar ditzakete osasun mentalari (depresioa, autoestimu baxua, uzkur izatea edo antsietatea) eta portaerari dagokionez (norberearen burua suntsitzen duten portaerak). Garrantzitsua da nabarmentzea neskek lineako misoginia handia eta erabiltzaile anonimo eta desinhibituen ankerkeria jasaten dutela. **Neskek sare sozialetan aktiboagoak diren bitartean, mutilek joera handiagoa dute jokabide arrisksuetan parte hartzeko.**

→ Telemedikuntza baliagarri izan daiteke desgaitasuna duten pazienteentzat, zaharrentzat edo bidaiatzea kostatzen zaien eta mugikortasunean murrizketak dituztenentzat

Eraldaketa digitalak hobekien hartu duen beste sektorea osasunarena da. Tresna eta baliabide digitalak eskuratzea funtsezkoa da osasunaren eta bizitzaren kalitatea zehazteko. Pandemiak gizartean eragina duten desberdintasun asko ikusarazi ditu, eta digitalizazio prozesuetan ere eragin handia izan du. Hori telemedikuntzaren garapen handienean ikusten da, eta hori bereziki erabilgarria da osasun mentaleko eta laguntza psikosozialeko zerbitzuetarako sarbide erraza ez duten landa-eremuetan. Osasunaren eta gizartearen sektorearen arteko lerroa fina bada ere, bere ahaleginak elkarri lotzeko gaitasuna frogatzeko balio du, baita erabiltzaileari arreta nola egokitu erakusteko ere. Osasunaren baldintzatzaileek arlo soziala, pertsonala, politikoa eta ingurumenekoa barne hartzen dituzte. Haurrak jaio, hazi, lan egin, bizi eta zahartzen diren zirkunstantzia guztiek, eguneroko bizitzaren baldintzetan eragiten duten indar eta sistema multzo zabalena barne (Vidal-Alaball et al.), osasunean desberdintasunak sortzen dituzte.

Hain eskari handiarekin, gaixotasun kronikoekin, desberdintasuna eragiten duten faktore berriekin –eta epidemiei, pandemiei eta osasun larrialdiei erantzuteko–, osasun digitala funtsezkoa da haurrak babesteko eta ahalduntzeko. Hainbat gaixotasun edo pandemiaren prebentzioari, detekzioari eta tratamenduari buruzko informazioa haurtzarotik irakatsi behar da, ezagutza eta praktika osasungarrien errepertorioa eraikitzeko. Osasun sistema aurrez aurrekoa izatea hobe den arren, hori ezinezkoa denean, asistentzia emateko eredu birtuala da egokiena.

Telemedikuntza baliagarri izan daiteke desgaitasuna duten pazienteentzat, zaharrentzat edo bidaiatzea kostatzen zaien eta mugikortasunean murrizketak dituztenentzat, bai eta gaixotasun kronikoak dituztenentzat ere.

Garrantzitsua da pazienteak tresna digitalen baterako diseinuan inplikatzeari, haur gazteentzat hizkuntza zuzena eta argia dela bermatzeko. Behar dituzten tratamenduen edo eragiketen beldur diren haurrentzat, diseinu ez-larderiatsu, ulergarri eta lagunkoi batek haien antsietateak eta beldurrak arindu ditzake. Irudien erabilerak lagundu dezake normalean terminologia nahasiagoa erabiltzen duten prozesu konplexuagoak azaltzen, modu sinpleago eta eraginkorragoan.

Gizarte-zerbitzuen sektorean, haurren eremuan eraldaketa digitalean egindako aurrerapenak oraindik gutxi eta berriak dira. Hezkuntzaren eta osasunaren sektorean egindako aurrerapenak gizarte-sektorerako inspirazio edo abiapuntu gisa har daitezke. Nolanahi ere, **haurren gizarte-sektoreari dagokionez, lehenetasunezko jarduerak datuen kudeaketaren eta elkarrekintza integralaren erronketan kokatzen dira, informazio baliotsua eskuratzeko aukera optimizatzerara eta eragileen arteko loturak sendotzera bideratuak**. Ondoren, haurren erakundeentzat lehenetasunezkoak izan beharko luketen eraldaketa digitalaren helburuak zehazten dira (Telefonica Fundazioa):

→ Haurren gizarte-sektoreari dagokionez, lehenetasunezko jarduerak datuen kudeaketaren eta elkarrekintza integralaren erronketan kokatzen dira

→ 1. DATUEN KUDEAKETA ERAGINKORRA

- **Datuak azkar eskuratzeko eta eraginkortasunez prozesatzeko sistemak** garatzea, alarma seinale goiztiarrak lortzeko, heterogeneotasunak detektatzeko, joerak ulertzeko eta kontrako egoerak prebenitzeko.
- **Jarraipena eta ebaluazioak egiteko mekanismoak** ezartzea, esku-hartzeak etengabe hobetzeko. Inpaktuaren neurketak estrategiak doitzeko eta denboran zehar emaitza positiboak bermatzeko aukera eman behar du.
- **Datuen babesa** bermatzeko neurri sendoak inplementatzea, haurtzaroarekin lotutako informazioaren konfidentzialtasuna eta pribatutasuna ziurtatzeko.

→ 2. KONEXIO ETA INTERAKZIO INTEGRALA

- Ekintza integral eta prebentiboa sustatzea, hainbat eragileren arteko **elkarre-ragin handiagoaren** bidez, onuradunen eta gizarte-oinarriaren beharrak kontuan hartuta. Esperientzien arteko lotura eraginkorrak sortzea, epe luzeko inpaktua lortzen laguntzeko.

→ 3. PLATAFORMA KOMUNAK ERABILTZEA

- Plataforma komunak sustatzea eta ezartzea, haurren arretan parte hartzen duten eragileen arteko **lankidetzaren eta informazio trukea** errazteko.

→ 4. EZKUTUKO AKTOREAK AKTIBATZEA

- Ezkutuko aktoreak tartean sartzea, hala nola auzoko pertsonak, saltokiak, irakasleak, familia zabalak eta gazteak, **baliabideak indartzeko eta haurren aldeko laguntza sareak** indartzeko.

→ 5. FAMILIENTZAKO ARRETA

- **Familienezko aukerak** identifikatzea, jarraitzea eta sortzea, eta adingabeen garapenean duten zeregina zein garrantzitsua den onartzea.

→ 6. HEZKUNTZARAKO ESKUBIDEA BERMATZEA

- **Hezkuntza sistema ekitatiboagoa eta egokigarriagoa** garatzea, eta etorkizuneko hezkuntza premiei aurrea hartzea, haurren hezkuntzarako eskubidea bermatzeko.

→ 7. ESKU-HARTZEA ETA HARREMAN PERTSONALIZATUA

- **Premiazko eta banakako arretarako** estrategiak ezartzea, eta jarraipena egitea helduarora arte. Adingabeekiko enpatiarene eta elkarriketaren garrantzia.

→ 8. EMAILEAK PROIEKTUETAN INPLIKATZEA

- **Emakeek haurrekin lotutako proiektuetan aktiboki parte har dezaten** sustatzea, eta haien inplikazioa eta lankidetzeta bilatzea, ekimenak indartzeko eta epe luzera jasangarritasuna bermatzeko.

Nerabezaroko eta gaztaroko etapetarako, eraldaketa digitalari eraginkortasunez heltzeko lehenetsuneko beste ekintza batzuk nabarmentzen ditugu. Ekintza horiek gazteak epizentroan jarriko dituen ekosistema bat sortzean oinarritzen dira, eta interbentzio sozialaren subjektu nagusitzat hartzen dira. Jarraian, funtsezko neurriak zehaztuko ditugu:

→ 1. EKOSISTEMA KONEKTATUA

- Gizarte-erakundeen, enpresen, administrazio publikoaren eta tokiko komunitatearen arteko konexio eta interakzio errepikakorrek eta iraunkorrek ezar-tzea. Eragile horien arteko lankidetzak aktiboak gazteei **laguntza emateko sarea indartu** egin behar du.

→ 2. ERANTZUN KONEKTATUAK

- Gizarte-erakundeen artean koordinatutako eta lotutako erantzunak gara-tzea, gazteen premia eta erronka espezifikoek aurre egiteko **ekintza bateratu eta eraginkorra** bermatzeko.

→ 3. GAZTEEK AKTIBOKI PARTE HARTZEA

- Gazteen parte-hartze aktiboa sustatzea, erabakiak hartzeko prozesuan parte hartuz eta haien ahotsak entzuten direla ziurtatuz. Ikuspegi horrek haien be-harrak ulertzea eta konfiantza sortzea du helburu, haien **inklusioa bermatzearen** bidez erabakiak hartzeko orduan.

→ 4. BANAKAKO ARRETA

- Gazteei banakako arreta emango dieten estrategiak inplementatzea, eta haien berezitasunak ezagutzea eta **esku-hartzeak egokitzea** haien premia espezifikoek eraginkortasunez heltzeko.

→ 5. HURRENGO IBILBIDEEN DISEINUA

- **Neurrira egindako ibilbideak** garatzea, gazteak etorkizunera bideratzeko. Horrek esan nahi du esperientzia murgiltzaileak eta praktikoak sortu behar direla, ikaskuntza esanguratsua errazteko eta aurki ditzaketen erronka eta aukeretarako prestatzeko.

→ 6. INPAKTUA NEURTzea

- Abian jarritako ekintzek gazteriaren sektorean duten eragina neurtzeko mekanismoak ezartzea. Adierazle horiei esker, **esku-hartzeen eraginkortasuna ebaluatu** ahal izango da, eta emaitza positiboak eta iraunkorrak bermatzeko beharrezkoa denaren arabera doitu ahal izango dira.

Ekintza horiek, oro har, gazteriaren sektorearentzat esparru integrala eta etorkizunera bideratua ezarri nahi dute, eraldaketa digitalak eskaini ditzakeen aukerak aprobeztatzeko eta gazteen beharretan eta asmoetan oinarritutako ikuspegia ziurtatzeko.

Beraz, haurren gizarte-sektorean eraldaketa digitalak dituen erronkek arreta berezia eskatzen dute datuen kudeaketa eraginkorrari eta elkarrekintza integralari begira. Haurtzaroarekin lan egiten duten erakundeentzat, lehentasuna da datuak prozesatzeko sistema arinak garatzea, datuak babesteko neurriak ezartzea eta ekintza integral bat sustatzea, hainbat eragileren arteko konexio eraginkorren bidez. Gainera, ezinbestekoa da ezkutuko eragileak inplikatzeko, familiei arreta ematea, hezkuntzarako eskubidea bermatzea eta neurrira egindako esku-hartzeak ezartzea. Nerabezaroari eta gazteriari dagokienez, honako hauek nabarmentzen dira: ekosistema konektatua, erantzun koordinatuak, gazteen parte-hartze aktiboa, banakako arreta, etorkizuneko ibilbideen diseinua eta eraginaren neurketa. Ekintza horiek, oro har, gazteak interbentzio sozialaren erdigunean jarriko dituen ingurune bat sortzea dute helburu, haien garapen integrala eta iraunkorra sustatzeko.

→ Haurren gizarte-sektorean eraldaketa digitalak dituen erronkek arreta berezia eskatzen dute datuen kudeaketa eraginkorrari eta elkarrekintza integralari begira





PANDEMIA

ERALDAKETA →



DIGITALAREN

BIZKORTZAILE >>

GISA

06

Gizarte-zerbitzuen sektorea eta hirugarren sektore soziala ez dira teknologiaren iraultzaren bizkortze prozesutik kanpo geratu. **COVID-19aren osasun krisia mugarri izan da erakunde sozialentzat eta haien eraldaketa digitalarentzat.** Izan ere, Taula del Tercer Sector erakundeak 2022an azterlan bat egin zuen hirugarren sektoreko digitalizazioaren egoerari buruz, eta bertan parte hartu zuten erakundeen % 76k aitortu du pandemiak eraldaketa digitalaren prozesua azkartu duela, premia argiago erakutsi dielako eta sektoreak oraindik aurre egin ez dien eraldaketa garrantzitsuetarako bidea hastea ahalbidetu duelako.

→ COVID-19aren osasun krisia mugarri izan da erakunde sozialentzat eta haien eraldaketa digitalarentzat

Horren adibide da **urruneko arreta soziala aurrez aurreko arretaren osagarri izatea.** Pandemiaren aurretik ezohiko praktika zen, eta sektoreko profesionalen artean mesfidantza eta jarrera kontrajarriak sortzen zituen; gaur egun, ordea, normalizatorako prozesuan dago. Izan ere, alde batetik, komunikazio telematikoaren desabantailaz jabetu gara, hala nola interakzioaren mugez eta bideo-dei batean gal daitezkeen ñabardurez; arrisku-faktoreak detektatzeko zailtasun handiaz; erabiltzaile batzuek aplikazioen datuen erabilerari eta haien baimenari buruz duten ezagutzarik ezaz; edo bizitza pertsonalaren eta profesionalaren arteko mugak inbaditzeko arriskuaz. Eta, bestetik, haien abantailak nabarmendu dira: denbora aurreztea, beharrezkoak ez diren joan-etorriak saihestea, erosotasuna eta malgutasuna, besteak beste.

Urrutiko lan modalitateetarako trantsizioa eraldaketa horren giltzarri bihurtu da. Mugikortasuneko murrizketen eta urruntasun sozialaren aurrean, gizarte-erakundeek eta hirugarren sektoreko erakundeek **lankidetzako teknologiak erabili dituzte, taldeek eraginkortasunez lan egiten jarrai dezaten, baita ingurune birtualetan ere**. Bideokonferentziak egiteko plataformak, lineako proiektuak kudeatzeko tresnak eta komunikazio digitaleko sistemak funtsezkoak izan dira urrutiko lan-testuinguru batean kohesioari eta eraginkortasun operatiboari eusteko.

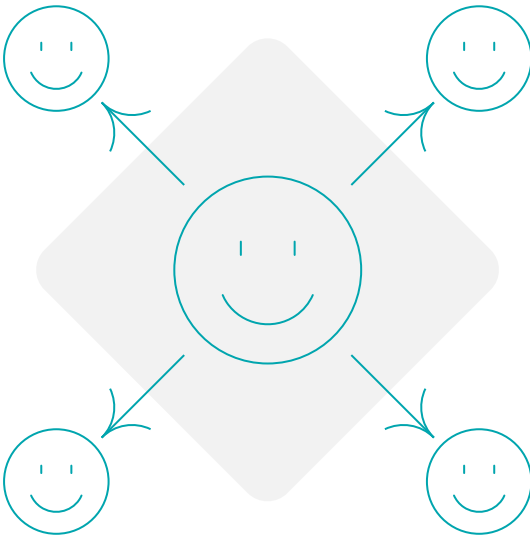
Komunitateekiko konexioa indartu egin da estrategia digitalen bidez. Erakundeek aktiboki erabili dituzte sare sozialak, webguneak eta lineako beste plataforma batzuk pandemiari buruzko informazio garrantzitsua zabaltzeko, hezkuntza baliabideak emateko eta onuradunekin konpromisoa mantentzeko. Teknologia, adimen artifiziala eta datuen analisia barne, komunitateen behar espezifikoak ulertzeko erabili da, eta generoan oinarritutako esku-hartze eraginkorrakoak bermatu ditu.



→ Komunitateekiko konexioa indartu egin da estrategia digitalen bidez

Funtsak biltzearen esparruan, pandemiak estrategia tradizionalak berrantolatzea ekarri du. Aurrez aurreko ekitaldiak bertan behera uzteak ikuspegi digitalagoak hartzera bultzatu ditu erakundeak, hala nola **crowdfunding kanpainak, ekitaldi birtualak eta dohaintza elektronikoen plataformak**. Horrek publiko zabalago eta askotarikoago batengana iristea ahalbidetu du, baina, era berean, arrakala digitalari heltzeko beharra nabarmentzen du, komunitate guztiek aukera horiek eskura izan ditzaten bermatzeko.

Horren guztiaren ondorioz, sektorearen zati handi batek gaur egun aipatutako arriskuak erronka gisa hartzen ditu, eta merezi du horri aurre egitea, urruneko praktika eta praktika tradizionala batera egotea ahalbidetzen duten tresnak asmatu eta garatzeko (txatak, bideokonferentziak, jakinarazpenak, hodeian dokumentazioa trukatzeko, etab.). Gainera, ez da ahaztu behar erakundeak eta gizarte-sektorea klabe digitalean eraldatzea ez dela lehen aurrez aurre edo paperean egiten ziren prozedurak birtual bihurtzea; aitzitik, zuzeneko aldaketak eragiten ditu kudeaketan, antolaketan eta zerbitzuen horniduran.



ERALDAKETA

◦))) DIGITALAREN

BIDEAN → DAUDEN

ERRONKAK ⊕ ETA

× ZAILTASUNAK

07

Eraldaketa digitalerako bidean, gizarte-erakundeek dituzten erronketako batzuk honako hauek dira:

→ 1. RRONKA

Talentua lortzea eta formakuntza egokia

Eraldaketa digitalari aurre egiteak talentua lortzea eta formakuntza egokia eskatzen du. Erakundeetan figura liderrak sortzea eta trebetasun digitalak garatzea funtsezkoak dira. Taldeko kideak arretaz aukeratzeak eta antolaketa egitura egokiak arrakasta lortzeko aukerak areagotzen dituzte. Egindako inkesta batzuen arabera (Caralt et al.), erakundeen % 50ek baino gehiagok adierazi dute langileen/ekipoen mugak direla eraldaketa digitalaren prozesuko lehen oztopoa. Gainera, % 55ek nabarmentzen dute enplegatuak estrategia eta teknika digitaletan trebatzeko eta trebatzeko beharra.

→ 2. RRONKA

Arlo digitalarentzako aurrekontua

Eraldaketa digitala ezartzeak aurrekontu espezifiko bat eskatzen du. Funtsezkoa da teknologia “gastu” bat delako pertzepzio okerra gaingitzea eta erakundearen emaitzak hobetuko dituen inbertsio gisa ulertzea. Teknologia bera doakoa bada, teknologia berrien diseinuan eta ezarpenean parte hartzen duten pertsonen kostua hartu behar da kontuan. Epe luzera, erakundeak aurrekontua gorde behar du tresna digitalak mantentzeko. Aurrekontua murrizteak inkestatutako erakundeen % 50i eragiten die, eta sektorearen hirugarren erronka nagusia da.

→ 3. RRONKA

Cambio cultural e resistencia ao cambio

Aldaketen aurreko erresistentzia gainditzea ezinbestekoa da aldaketa kulturala gertatzeko. Berrikuntzari beldurra galtzea, eta ulertzea aldaketa digitala ez dela erakunde eta aurrekontu handientzat bakarrik, baizik eta antolaketa sendoa eta lidergo irmoa eskatzen duen gai kultural bat, bereziki erakunde txikienetan.

→ 4. RRONKA

Konplexutasun teknologikoa kudeatzea

Teknologia erabilgarrien konplexutasuna eta gama zabala oztopo dira berez. Funtsezkoa da erakundearen beharrak ulertzea eta eskura dauden tresnen artean zuhurki aukeratzea. Ez utzi moda edo joeren arabera jokatzeko, baizik eta dagoen teknologia erabiltzearen edo neurrira egindako softwarea garatzearen arteko aukera arretaz aztertzea. Irtenbide pertsonalatuak garatzea garestiagoa izan daitekeen arren, garrantzitsua da immobilismoa saihesteko aukera ugarien aurrean ez desanimatzea.

→ 5. RRONKA

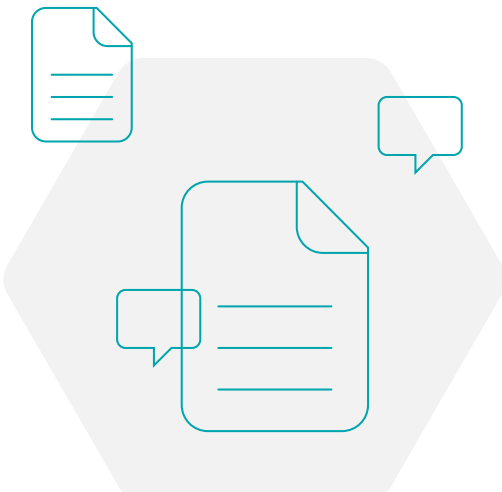
Epe luzerako eragina

Eraldaketa digitala hainbat urtetan inplementatu beharreko aldaketa gisa ikusi behar da. Funtsezkoa da planifikatutako ekintzen premiaren zentzua eta erakunde osoarentzako ikuspegi komuna uztartzea, orainaren eta etorkizunaren arteko ardatz izango dena.

→ 6. RRONKA

Eraldaketa digital inklusiboa

Arrakala digitala oztopo garrantzitsua da hirugarren sektore sozialeko erakundeen eraldaketa digitalerako, erabiltzaileen alfabetatze digitalaren maila kontuan hartu behar baitute. Baina ez hori bakarrik, gizarte-erakundeek beste gai batzuk ere hartu behar dituzte kontuan erabiltzen duten teknologia inklusiboa izan dadin, hala nola genero ikuspegia txertatzea, desgaitasuna duten pertsonak kontuan hartzea (adibidez, irakurketa errazaren bidez), eta abar. Hala ere, eraldaketa digitalak ez du behera egingo gizartean, eta, beraz, pertsona edo kolektibo ahulak atzean ez uzteko, garrantzitsua da eraldaketa digitala gauzatzea pertsonen teknologia ondo erabiltzea ahalbidetuko dieten prestakuntza elementuekin batera.



→ ERALDAKETA
DIGITALA

🏆 ARRAKASTATSUA
IZATEKO

📄 BALDINTZAK



Eraldaketa digitalerako 5 printzipioek, NPCren arabera (New Philanthropy Capital) (Bull et al.), erakundeetan aldaketa digitalerako estrategiak gidatzeko funtsezko esparrua ematen dute. Jarraian, printzipio horiek guztiak azalduko dira:

→ 1

Onuradunen beharretatik hastea

Printzipio horrek nabarmentzen du garrantzitsua dela onuradunen benetako premietan zentratzea eraldaketa digitaleko prozesu bat hastean. Dauden gaitasun teknologikoetan oinarritu beharrean, lagundu nahi zaien kolektiboen erronkak eta eskaerak sakon ulertzera bideratzen da. Onuradunen premiak hasieratik kontuan hartuta, ziurtatzen da eraldaketa digitala bat datorrela pertsonen bizitzan eragina izateko eta hobetzeko benetako helburuekin.

→ 2

Teknologia berez ondasuntzat ez hartzea

Printzipio horrek azpimarratzen du garrantzitsua dela teknologia helburu gisa ez hartzea, baizik eta arazo espezifikoei aurre egiteko tresna gisa. Soluzio teknologikoak ezarri aurretik, funtsezkoa da konpondu nahi diren arazoak argi eta garbi identifikatzea. Teknologia helburu espezifikokoak lortzeko modu eraginkor eta efizientean erabiliko dela bermatzen duen ikuspegi estrategikoa da, beharrezkoak ez diren inbertsioak edo identifikatutako erronkei behar bezala heltzen ez dieten irtenbideak saihesteko.

→ 3

Gogoan izatea helburua ez dela beti zerbait berria eraikitzea

Printzipio horrek guztiz berria den zerbaiten garapenean murgildu aurretik dauden konponbideak aztertzearen garrantzia nabarmentzen du. Egungo eskaerei aplikatu dakizkiekeen konponbiderik ba ote dagoen galdetzea, ahaleginak eta baliabideak bikoiztea saihesteko. Batzuetan, dauden teknologiak eta ikuspegiak egokitzea edo hartzea azkarragoa izan daiteke zerotik sortzea baino, inplementazio arinagoa eta eraginkorragoa ahalbidetzeko.

→ 4

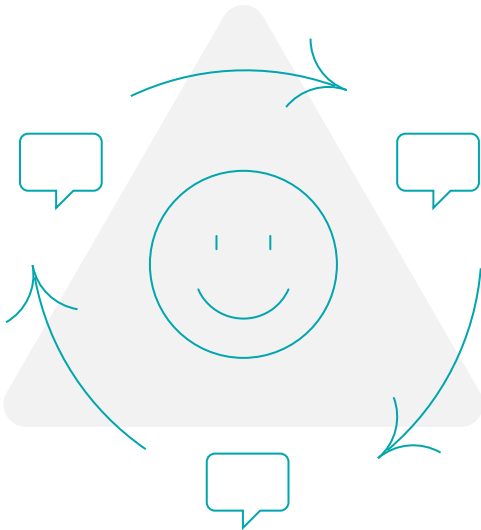
Pertsona egokiak “ontzian” edukitzea lortzea

Eraldaketa digitalak ezagutza eta esperientzia egokiak dituzten ekipoak eskatzen ditu erakundearen maila bakoitzean. Printzipio horrek estrategia digitala gidatzeko eta gauzatzeko profesional gaituak eta konprometituak izatearen garrantzia nabarmentzen du. Pertsona egokiak “ontzian” izateak inplementazio leunagoa, erronken konponbide eraginkorra eta eraldaketa digitalaren onurak maximizatzeko bermatzen du.

→ 5

Beste erakunde batzuen esperientzietatik ikastea

Printzipio horrek beste erakunde batzuen jardunbide egokietatik ikasteko beharra azpimarratzen du. Ezagutzak partekatzea, ikasitako ikasgaiak azaltzea, jardunbide hobeak orokortzea eta erronka komunak argitzea lagungarria da eraldaketa digitalaren esparruan hazkunde kolektiboa sustatzeko. Onurak ikusteko modukoak izan behar dira, bai barruan, bai kanpoan, eta ikaskuntzarako sare bat sortu behar da, ingurune digitalean egokitzeko eta etengabe hobetzeko gaitasuna indartzeko.



 ERALDAKETA
DIGITALAREN 
 FASEAK

09

Eraldaketa digitalerako 5 printzipioak prozesua hasteko modu egokia dira, estrategia eraikitzeko oinarriak finkatzen laguntzen baitute. Baina haratago joan ahal izateko, gida honek eraldaketa digitalaren 3 fase desberdin proposatzen ditu, atal honetan azaltzen direnak. Gainera, gida honen eranskinean (86. orrialdea) bete beharreko txantilo batzuk aurki daitezke, erakundeentzat errazagoa izan dadin eraldaketa digitala fase horien arabera diagnostikatzeko eta planifikatzeko prozesua. Horrela, erakunde bakoitzak barnetik azter dezake zein fasetan dauden, eta barne hausnarketako prozesuak has ditzake bere estrategia diseinatzen hasteko.

→ 0. FASEA

Erakundea eta haren heldutasun digitala ezagutzea

Fasearen helburua erakundearen heldutasun puntua zein den jakitea da, hasiko den aldaketa prozesuaren abiapuntua zein den jakiteko. Horretarako, hainbat alderdi baloratu behar dira, hala nola tresna digitalen erabileraren maila eta maiztasuna, tresna horiek erakundearen beharretarako ondo funtzionatzen duten jakitea, tresnak zertarako erabiltzen diren, erakundearen ikuspegi berritzailea dagoen eta abar.

Zerogarren fasean gai oinarritzkoenak aztertu ondoren, eraldaketa digitalaren estrategia diseinatzen has daiteke, erakundeak duen eraldaketa digitalaren ikuspegiarekin hasita, hurrengo fasean aztertuko dena.

Eraldaketa digitalaren ikuspegia

Fasearen helburua eraldaketa digitaleko prozesu batean lortu nahi diren helburuak eta ikuspegia argitzea da. Erakunde bakoitza mundu bat da, eta, beraz, helburuak eta beharrak batetik bestera aldatuko dira. Horregatik garrantzitsua da honako bi galderak egitea: **Zertarako abiatuko dugu eraldaketa digitalaren prozesua? Zertan oinarrituko dugu eraldaketa digitalaren prozesua?**

Galdera horiek funtsezkoak dira prozesu hau hastera bultzatzen gaituzten arrazoiak eta beharrak argi edukitzeko, bai eta helburu argiak ezartzeko ere, pixkanaka, prozesu horiek entitatean eraldatzeko. Garrantzitsua da kontuan hartzea **eraldaketa digitala ez dela berehalako prozesua, epe ertain eta luzerako inbertsioa baizik**. Era berean, ez da beharrezkoa hasiko den prozesuak erakunde osoa hartzea, horretarako ahalmenik ez badago aurrekontuari edo langileei dagokienez. Hainbat sektoretatik has daiteke (hurrengo fasean azalduko ditugu), baina betiere kontuan hartuta eraldaketa digitala eraginkorra izan dadin, azkenean, erakunde osoa hartu behar dela barnean.

Eraldaketa digitalean “zertarako” eta “zer” galderari erantzun ondoren, fase horretan bertan erakundearen lidergoarekin, eraldaketa digitalaren estrategiarekin, erakundearen barneko antolaketarekin eta antolaketa-kulturarekin lotutako galderak egiten has gaitzke.

→ 2. FASEA

Eraldaketa digitala ezartzea

Fase hau eraldaketa digital eraginkor baterako har daitezkeen ekintzekin lotuta dago. Ekintza horiek gida honetako aurreko ataletan aipatu diren gizarte-erakundeek ekintza puntuei eragiten diete: barne kudeaketari, komunikazioari eta interbentzio sozialari. Batzuetan, ekintza puntu horiek guztiak eraldaketa digitalaren parte izango dira, baina, batzuetan, eta erakundearen gaitasunen arabera, eraginkorragoa da lehenik batean zentratzea eta, aurrerago, besteetara pasatzea. Hori dela eta, 2. faseko elementu horizontal gisa aurkezten dira hemen, eta denak dira berdin garrantzitsuak, eta ez dago ordena zorrotzik horiek jarraitzeko.

Barne kudeaketa

Atal honetan, talde profesionalen kudeaketaren eraldaketa digitala, proiektuak eta langileak kudeatzeko erabiltzen diren programak, artxiboak partekatzeko metodoak eta abar lantzen dira. Barne kudeaketan ere garrantzitsua da argi izatea erakundearen dagoen kudeaketa digitalaren eredua eta norantz iritsi nahi dugun.

Erakundeetan kudeaketa digitaleko hainbat eredu daude. Mogus, Silberman eta Roy adituek lau identifikatzen dituzte bereziki:

Lehenik eta behin, **“Eredu Informala”** gutxi kudeatutako erakundeek ondate gisa sortzen da, eta lan digitala antolaketa argirik gabe sakabanatzen da. Horrela, markaren erabateko trinkotasun eza eta norabide zehatzik gabeko estrategia bat sortzen da.

Aitzitik, **“eredu zentralizatua”** ohikoagoa da, eragiketa digitalak silo batean jartzen baititu, normalean komunikazioen atarkepean. Ikuspegi horrek mezuaren sendotasuna bermatzen badu ere, motela izaten da aldaketetara egokitzeko, eta prozesu astunetan ito daiteke, eta ondorioz sormena mugatzen du.

“Eredu independentea” ez da hain ohikoa, baina hazten ari da, eta lidergo digita-leko zentro ugari daude erakunde osoan sakabanatuta. Hala ere, deszentralizazio horrek lehia sor dezake, erakundeen webguneetan nahastutako erabiltzaileen ba-liabideak eta esperientziak bikoiztu beharrean.

Azkenik, **“Eredu Hibridoa”** nabarmentzen da progresiboena izateagatik. Ikuspegi horretan, langile digitalak funtsezko sailetan banatzen dira, baina talde zentral in-dartsu batek funtsezko ekimenak gidatzen ditu eta lankidetzaz sustatzen du. Eten-gabeko berrikuntzarako egokiena dela uste bada ere, erronka bat suposatzen du hierarkia handiko erakundeetan ezartzeko orduan, eta antolaketari dagokionez aldaketa zabalagoak eskatzen ditu egitura malguagoak eta egokitzeko erraza-goak lortzeko.

Garrantzitsua da erakundeek kudeaketa digitalerako gaur egun duten ikuspegia ebaluatzea eta egungo sare-ingurunera egokitzen diren egitura malguagoak eta elkarlanekoak bilatzea. Kudeaketa digitalaren eredua aukeratzeak eragin nabar-mena izan dezake erakundearen errendimendu orokorrean.

→ EREDU INFORMALA



→ EREDU ZENTRALIZATUA




→ EREDU INDEPENDENTEA



→ EREDU HIBRIDOA



 Sailak

 Rol digitala duten pertsonak

Erakundeetan kudeaketa digitaleko lau ereduak. Geuk egina, (Mogus et al.) oinarri hartuta.

Komunikazioa

Eraldaketa digitala katalizatzaile esanguratsua bihurtu da hirugarren sektore sozialeko erakundeek komunikatzeko, elkarri eragiteko eta beren helburuak betetzeko orduan. Lehenik eta behin, digitalizazioak tresna berriak eskaintzen dizkie erakunde horiei, haien irismena eta ikusgarritasuna areagotzeko. **Sare sozialen plataformek, webgune optimizatuek eta marketin digitaleko estrategiek aukera ematen diete hirugarren sektoreko erakundeei entzuleria zabalagoetara iristeko**, mezuak modu eraginkorrean zabaltzeko eta komunitatearen laguntza azkarrago eta eraginkorrago mobilizatzeko.

Gainera, eraldaketa digitalak aukera ematen du komunitateak parte-hartze aktiboa izan dezan. Sare sozialek eta lineako beste plataforma batzuek lankidetzarako, atzeraelikadurarako eta lineako komunitateak sortzeko espazioak eskaintzen dituzte, **eta hirugarren sektoreko erakundeei aukera ematen diete konexio sakonagoak eta esanguratsuagoak ezartzeko beren audientziekin**. *Storytelling* multimedia bezalako tresna digitalen erabilerak, erakunde horiei beren istorio zirrargarriak partekatzeko aukera emateaz gain, entzuleak modu pertsonalago eta emozionalago batean inplikatzeko ditu.

→ Eta hirugarren sektoreko erakundeei aukera ematen diete konexio sakonagoak eta esanguratsuagoak ezartzeko beren audientziekin

Komunikazioaren eraldaketa digitalean funtsezko aktiboetako bat webguneak dira, *stakeholder* eta entzuleekin konektatzeko gune nagusi gisa balio baitute. Plataforma digital horrek erakundearen misioari, programei eta lorpenei buruzko funtsezko informazioa emateaz gain, komunitatea mobilizatzeko eta parte hartzeko funtsezko bide ere bada. Ongi diseinatutako webgune baten bidez, hirugarren sektoreko erakundeek haien irismena handitu dezakete, gardentasuna sustatu dezakete txosten zehatzei esker, eta konfiantza sor dezakete, beren jardueretarako leiho irisgarri bat eskaintzen baitute. Gainera, webguneak funtsak biltzea eta lan-kidetzatza errazten ditu, eta erakundeak modu eraginkorrean jardun dezake emaile, boluntario eta bestelako laguntzaileekin. **Ingurune digitalean, lineako presentzia bitarteko boteretsua da inpaktu soziala zabaltzeko, babesa inspiratzeko eta kausarekiko lotura emozionala indartzeko**, eta nabarmen laguntzen du hirugarren sektoreko erakundearen arrakastari eta iraunkortasunari dagokionez.

“La transformación digital en las ONG. Conceptos, soluciones y casos prácticos” (ESADE-PwC) gidak dioen bezala, webgune on batek honako ezaugarriak izan behar ditu:

1. Helburuak era sinplean azaltzen ditu
2. Ikusmen-fluxua optimizatzen du
3. Ikono eta argazkiekin komunikatzen du
4. Storytelling eta eduki espezifikoeekin sensibilizatzen du
5. Ekintzara deitzeko botoia jartzen du ageriko lekuetan
6. Barne hartzen ditu sare sozialen kanalak
7. Kontuak ematen ditu konfiantza sortzeko
8. Emaitzak eta jarraipen zehatza aztertzen ditu
9. Bilketarako formulario arinak diseinatzen ditu
10. Hainbat bide eskaintzen ditu ordainketak egiteko
11. Erantzugarritasuna eta irisgarritasuna bermatzen ditu

Bestalde, sare sozialek funtsezko zeregina betetzen dute hirugarren sektoreko erakundeentzat, plataforma dinamiko eta irisgarria eskaintzen baitute beren kausak zabaltzeko eta komunitatearekin konektatzeko. Plataforma horiek aukera ematen diete erakundeei entzuleria zabalagoetara iristeko, istorio zirraragarriak partekatze-ko eta laguntza berehala mobilizatzeko. **Sare sozialetan aktiboki parte hartzearen bidez, hirugarren sektoreko erakundeek gizarte-arazoei buruzko kontzientzia sustatu dezakete**, ekitaldiak eta kanpainak bultzatu, eta jarraitzaileak eta emailak elkarrizketa esanguratsuetan inplikatu ditzakete. Gainera, sare sozialek komunitatearekin harreman sendoak eraikitzeko eta mantentzeko espazio interaktibo bat eskaintzen dute, eta horrela gardentasuna eta konfiantza sustatzen dira. Plataforma horiek biral izateko duten gaitasunak ekimenen irismena ere zabaltzen du, eta tresna baliotsuak bihurtzen ditu misioa sustatzeko, funtsak biltzeko eta eragin sozial positiboa azkar eta eraginkortasunez sortzeko. **Aro digitalean, sare sozialetan presentzia estrategikoa izatea funtsezkoa da hirugarren sektoreko erakundeen ikusgarritasuna eta eragina indartzeko.**

Interbentzio soziala

Azkenik, eraldaketa digitala sustatzaile giltzarri gisa agertzen da hirugarren sektoreko erakundeek zerbitzuak optimizatu ditzaten haien erabiltzaileentzat. Lehenik eta behin, teknologia aurreratuak ezartzeak eraginkortasun operatibo eta administratibo handiagoa ahalbidetzen du. **Datuak kudeatzeko sistemek eta tresna analitikoek laguntzen dute onuradunen beharren jarraipena eta analisisa egiten**, eta aukera ematen diete erakundeei beren zerbitzuak datu zehatzen arabera pertsonalizatzeko eta etengabe hobetzeko.

Gainera, **digitalizazioak komunikaziorako kanal eskuragarriagoak eta zuzenagoak eskaintzen ditu erakundeen eta erabiltzaileen artean**. Lineako plataformek, aplikazio mugikorrek eta hodeian oinarritutako zerbitzuek informazioa eta baliabideak berehala ematea errazten dute, eta geografiak eta denborak sortzen dituzten oztopoak ezabatzen dituzte. Horrek irisgarritasuna hobetzen du, eta gainera gaitasuna ematen die onuradunei erabakiak hartzeko orduan aktiboki parte har dezaten eta haien beharrak modu eraginkorragoan adieraz ditzaten.

Eraldaketa digitalak zerbitzu berritzaile eta pertsonalizatuak inplementatzea ere ahalbidetzen du. **Hirugarren sektoreko erakundeek teknologia erabil dezakete komunitate baztertuetara iristeko, neurrira egindako zerbitzuak emateko eta funtsezko baliabideak eskuratzeko.** Azken batean, estrategia digitalak hartzean, erakunde horiek beren eragina eta eraginkortasuna indartu dezakete, eta bermatu dezakete erantzun arinagoa eta egokitzaileagoa emango zaiela gizartearen eskaerari eta erronka aldakorrei.

Erakundeen gizarte-eraldaketaren mailaren diagnostikoa egin ahal izateko, honako gai hauei buruz galdetu behar da, besteak beste: zein den tratatzen dugun kolektiboaren digitalizazio-maila, erabilera-maila hori kontuan hartzen den erakundearen eta proiektuak diseinatzen direnean, datuak nola biltzen diren, tresna teknologikoen bidez egiten den ala ez, jada diseinatutako eta egokitutako tresnak erabiltzen ditugun edo, bestalde, erakundeak diseinatu dituen.

Gidan ikusi dugun bezala, eraldaketa soziala oso azaletik sartu da interbentzio sozialaren eremuan, beste inon baino gehiago. Hala ere, joera gehienak horretara bideratzen dira. Hori dela eta, gida honen hurrengo atalean interbentzio sozialean eraldaketa digitalerako jardunbide egokien inbentario bat sartu dugu, haurren sektorean ardaztuta, dagoeneko egiten ari diren proiektu eta ekintzen adibide gisa.

→ Hirugarren sektoreko erakundeek teknologia erabil dezakete komunitate baztertuetara iristeko, neurrira egindako zerbitzuak emateko eta funtsezko baliabideak eskuratzeko

😊 HAURTZAROAREN
SEKTOREAN
→ ERALDAKETA
DIGITALERAKO
JARDUNBIDE ♡ EGOKIEN
20 🍷 ADIBIDE

10

Eraldaketa digitalarekin lotutako 20 jardunbide onen eta soluzio teknologikoen inbentarioak, ordena alfabetikoan, arreta berezia jartzen du haurren sektore sozialarekin lotutako praktketan, eta nazioartean gauzatutako irtenbide batzuk ere proposatzen ditu.

Jardunbide egoki horiek aukeratzeko, bi irizpide orokor erabili dira: eraldaketa digitalaren barneko jardunbide egokiak izatea gizartean esku hartzeko, eta haurtzaroren, nerabezaroaren edo gaztaroaren ingurukoak izatea.

Bestalde, jardunbide egoki horien garrantzia eta aniztasuna bermatzeko irizpide espezifiko batzuk gehitu dira:

1. Erreplikak egiteko gaitasuna: hasierako aplikazioa ez den beste leku eta testuinguru batzuetan politikak, ekimenak eta jarduerak garatzeko eredu gisa balio du.
2. Berrikuntza: dagoeneko ezagunak diren arazoei erantzuteko irtenbide berriak edo sortzaileak garatzen ditu.
3. Eraginkortasuna: hobekuntzan eragin positiboa eta nabarmena duela erakusten du. Hortaz, auresuposatzen da ebaluatu izan dela.
4. Iraunkortasuna: denboran iraun dezake eta ondorio iraunkorrak eragin ditzake, haren eskakizun sozial, ekonomiko eta ingurumenari lotutakoak gorabehera. Ildo horretan, lehentasuna emango zaie ekonomikoki iraunkorrak diren, hau da, eraginkorrak diren eta baliabide gutxirekin emaitza handiak sortzen dituzten ekimenei.
5. Genero-ikuspegia: kontuan hartzen ditu emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunak sortzen dituzten faktoreak aztertzearen eta horiek aldatzeko egingarritasuna ebaluatzearen bidez.
6. Praktika komunitarioak: garrantzi berezia emango zaie komunitatearen dimentsioa indartzen duten ekimenei.
7. Ahalduntzea sustatzen du: haurren eta nerabeen parte-hartzea sustatzen du, baita haien agentzia ere.

Aukeratutako jardunbide on guztiek irizpide guztiak betetzen ez dituzten arren, gehienek betetzen dituzte, eta inbentario ona egiten dute, nazio mailan eta nazioartean zer ekintza egiten ari diren jakiteko.

Allegheny Family Screening Tool (AFST)

Allegheny Family Screening Tool (AFST) 2015ean Pennsylvaniako (AEB) Allegheny konderrian jaiotako tresna bat da. Gizarte-zerbitzuetako profesionali haurren babesga-beziatik eratorritako arrisku egoeren ebaluazio objektiboa ematen die, eta kasuak detektatzen laguntzen die. Tresnak azkar aztertzen ditu ehun parametro baino gehiago, eta kasu horien arrisku indizea kalkulatzen du, profesionalak orientatzeko. Haurren aurkako tratu txarren akusazioan parte hartzen duen pertsona bakoitzarentzat informazioaren bistaratze sintetizatua sortzen da. Ebaluazio horrek etorkizunean haurren ongizatean parte hartzeko epe luzerako probabilitatea aurreikusten du, baita etorkizunean haurra etxetik atera behar izateko probabilitatea ere. Algoritmoaren arabera, zenbat eta puntuazio handiagoa izan, orduan eta probabilitate handiagoa egongo da etorkizunean etxetik kanpo kokatzeko. Puntuazioa mailarik altuenetan dagoenean, nahitaezkoa da akusazioak ikertzea. Gainerako kasuetan, puntuazioak erabakiak hartzeko prozesua testuinguruan kokatzen laguntzeko baino ez du balio.

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



Aluminia

2014an Erresuma Batuan jaioa, Alumina 7. asteko laguntza birtualeko doako ikastaroa da 10 eta 17 urte bitarteko haurrentzat, nor bere burua zauritzearen aurka borrokan. Saioak positiboak, anonimoak eta eskuragarriak dira gazteei suspertzeko prozesuak hasten laguntzeko. Saioek 14 gazte hartzen dituzte, eta guztiak beren telefono, tableta edo ordenagailu eramangarrien bidez sartzen dira, Erresuma Batu osoan zehar. Aste bakoitzak bere gaia du (adikzioa edo emozioak, esaterako), baita ekarpenak egiteko eta parte hartzeko aukera ematen duten jarduerak ere. Saioa amaitzean, parte-hartzaileek modu praktikoan hausnartu egiten dute jardunbide egokiak eta ideia positiboak ezartzearen inguruan. Aluminak hezkuntzaren inguruko artikulua ere partekatzen ditu, gazteek beren gorputzak hobeto ezagutu ahal izan ditzaten, zauriak minimizatu daitezten, zauri horien testuingurua uler dezaten, haien buruak zauritu ondoren sendatu eta zaindu daitezten, zauri horien arriskuak identifikatu ditzaten eta horrekin sufritzen dutenen esperientziak baliozkotu daitezten.

→ [Aluminia](#)



Auraat Raaj

Auraat Raaj 2017an sortu zen Pakistanen, eta egilea Saba Khalid da. Hainbat produktu eta zerbitzu teknologiko interaktibo eta erakargarri ditu, neskak osasun, higiene eta segurtasunari buruz hezteko eta entretenitzeko: 60 txatbot interaktibo ugalketa osasunari buruz, gazteak gai tabuei buruz hezten dituen serie animatu bat narrazio indartsu baten bidez, lan-tailerrak, eta “Raaji Rooms” direlakook, beren etxeetako landa-eremuetan emakumeek zuzendutako inkubagailu digitalak. Raaji Room horiek digitalki inklusiboak diren ikaskuntza zentroak eta gune seguruak dira komunitateko kide zaugarrientzat. Txatbotak urdu, ingeles eta sindhi hizkuntzetan eskaintzen dira, eta 50.000 emakume eta neskatok baino gehiagok erabili dituzte.

→ [Auratraaj Raaj](#)



B-resol

B-resol Bartzelonan sortutako alerta kanal bat da, eta goiz detektatzen ditu us-tezko jazarpen kasuak, ziberjazarpena, elikadura nahasmenduak, adikzioak eta nerabeen ohiko beste arazo batzuk. Nerabeentzat diseinatuta dago bereziki, baina baita irakasle helduentzat eta langile espezializatuentzat ere, alertak jaso, kudeatu eta dokumentatzen baitituzte. B-resol hezkuntza, kirol edo aisialdi inguruneetan adingabeek jasaten dituzten abusu eta tratu txar ugariengatik sortzen den kezka-gatik eta biktimek horiek jakinarazteko duten zailtasunagatik sortzen da. Aplikazio lagunkoi eta intuitibo horri esker, ikasleek nahi gabe ikusten eta bizitzen dituzten egoeretatik eratorritako susmoak edo alertak jakinarazi ahal izango dizkiete ikas-tetzeak izendatutako konfiantzazko pertsoneri. Plataforma segurua, konfidentziala eta anonimoa da, hala egin nahi badute. Barneko web-ingurune ulergarri batekin, erraz ezar daiteke txat bat, intzidentziaren jarraipen osoa egin daiteke, eta txostenak eta estatistikak sor daitezke. Kontzientzia soziala eta berrikuntza teknologikoa uztartuta, doako aplikazio horrek emaitza positiboak izan ditu, eta horrek erakusten du plataforma duten zentroetan jazarpenaren eta ziberjazarpenaren inpaktua batez bestekoaren oso azpitik dagoela.

→ [B-resol](#)



Confidant

Confidant Valentzian jaiotako tresna teknologiko bat da, aldizkako zaintza edo ikuskapena behar duten pertsoneri arreta ematen diena, bereziki mendekotasuna duten adinekoei eta adingabeei. Murriztu egiten du gertuko pertsona maiteak aurkitu ezin izanaren kezka eta antsietatea, eta aukera ematen du teknologia berritzailearen bidez zaurgarritasunari heltzeko. Aplikazioak geolokalizatzeko eta pertsonekin denbora errealean harremanetan jartzeko aukera ematen du, haien ongizatea edozein unetan ziurtatzeko. Aplikazioak konfiguratu daitezkeen hainbat funtzio ere baditu: jardueraren erregistro bat lortzea, zenbait aplikazioren blokeo partziala, lotutako gailuaren itzaltzea eragozteka, jakinarazpenak jasotzea batera baxuarekin egon arren, eta lapurreta aurkako sistema bat, saihesten baitu gailua halabeharrez itzaltzea. Tresna hori oso pertsonalizatua da, eta askotariko beharretara egokitu daiteke. Horrez gain, haurrak teknologia ondo erabiltzen eta ziberjazarpenak saihesten hezteko ere balio du. Erabiltzaileek oso positiboki baloratu dute Confidant, eta adierazi dute haien egonezina murriztu dela eta lasaitasuna eta segurtasuna handitu dela.

→ [Confidant](#)



Cool2Talk

Cool2Talk gune segurua da Eskoziako Tayside, Kanpoko Hebridak uharteetan eta Argyll edo Bute zonaldeetan bizi diren 12 eta 25 urte bitarteko gazteentzat. Harekin, galderak egin eta erantzun osoak, zehatzak eta iritzirik gabekoak jaso ditzazekete. Gazteek beren esperientziak eta arazoak parteka ditzazkete, barrenak husteko eta laguntza jasotzeko. Galderak bidali, eta 24 ordu baino gutxiagoan jasoko dituzte erantzunak. Galdera eta erantzun horiek publikoak eta anonimoak izango dira, erraz aurkitzeko modukoak eta antzeko kezkak edo zalantzak izan ditzazketen beste gazte batzuentzat baliaagarriak izan daitezten, baita bakarrik ez daudela erakusteko ere. Cool2Talk plataformak aholkuak, irtenbideak, baliabideak eta enpatia eskaintzen ditu. Hona hemen sortzen diren gaien adibide batzuk: antsietatea, sexualitatea, harreman toxikoei buruzko zalantzak, familia abusua, hilekoari eta sexuari buruzko zalantzak, osasun mentaleko arazoak eta lagunak. Gazte batzuek

ez dute konfiantzazko pertsonarik hitz egiteko edo partekatzeke, eta informazio okerra duten webguneetara joan daitezke erantzunen bila, eta horrek are gehiago beldurtu edo kezkatuko ditu. Plataforma segurua, erabilgarria, informatiboa eta ulerkorra da.

→ [Cool2talk](#)



Cut All Ties

Cut All Ties 2021eko urtarrilean Bartzelonan jaiotako proiektu digitala da, eta 14 eta 17 urteko nerabe eta gazteen indarkeria matxistak –sexualak, fisikoak, emozionalak edo psikologikoak– murriztea du helburu. Bartzelona, Madril eta Milango bigarren hezkuntzako sei eskolatan ezarri da. Azken helburua da arau eta portaera sozialetan aldaketak eragitea, parte-hartzaileen hausnarketa eta ikaskuntza ahalbidetuko duten teknologia berrien bidez. Erabiltzaileek genero-indarkeriaren kausak, prebalentzia eta ondorioak identifika ditzakete, eta horri aurrea hartzeko jardunbide egokiak eta tresnak ezar ditzakete. Herralde bazkideak ikertu ziren (Italia eta Espainia) jardunbide egokiak identifikatzeko: 200.000 datu anonimo bildu ziren sare eta webguneetan gehien agertzen diren gaiak identifikatzeko, trebakuntzarako eta prestakuntzarako programa bat diseinatu zen 6 institututan, eta gazte feministen 6 talde sortu ziren 200 sentsibilizazio ekintza baino gehiago gidatzeko eta indarkeria matxistak prebenitzeko. Cut All Ties proiektuak ikasleek (158 ikasle) eta irakasleek eta hezkuntza-langileek trebakuntza eta prestakuntza alderdiekiko duten gogobetetasuna ebaluatu zuen. Informazio guztia modu anonimoan lortu zen, eta programa ontzat, erabilgarriztat eta beharrezkotzat jo zen.

→ [Cut All Ties](#)



E-Rueca

E-Rueca irabazi asmorik gabeko Madrilgo erakundea da, duela 30 urte sortua, eta gizarte-bazterketa jasateko arriskuan dauden pertsonen laguntza soziala ematea du helburu. Zentro sozial eta birtual bat sortu dute, doako informazioa, arreta, aholkularitza eta laguntza soziala emateko. Online konekta daiteke (txat edo bideokonferentzia bidez) psikologiako profesionalekin, eta enpleguan, atzerriartasunean, gizarte-arretan eta abarretan adituak diren pertsonekin, azkar eta erraz. E-Ruecak sareko lanerako, lankidetzarako eta baterako sorkuntzarako espazio bat sortzen du gizarte-erakundeen, enpresen eta administrazio publikoen artean. Zentro sozial birtualak, lehen urtean, 11.000 erabiltzaile, 20 profesional eta 6.000 kontsulta izan zituen 30 herrialdetan. Zentro sozial birtuala "igogailu" bat da, eta erabiltzailea eramaten du zentroko 5 "solairuetako" 8 "aretoetako" edozeinetara. Lehenengo solairuan harrera dago; bigarrenan, erakusketa aretoa eta entzunaretoa; hirugarrenan, psikologia eta enplegu aretoa; laugarrenan, gizarte arretarako aretoa eta areto juridikoa eta atzerriartasunekoak; eta bosgarrenan, gazte aretoa. Erakusketa aretoak ikusgarritasuna ematen die kalteberatsaun sozialean dauden kolektiboek eta egoerei. Entzunaretoa ekitaldietarako aretoa da, eta baita hirugarren sektoreko profesionalen topalekua ere, eta bertan iragartzen dira ekimenak. Hemen campus birtual batera sar zaitezke, web-mintegiak egin daitezke adituen taldearekin, eta aldizkako ekitaldietan parte har daiteke. Psikologiako gelak doako arreta psikologikoa eskaintzen die Espainian bizi direnei, erabiltzailea lekuz aldatu beharrik gabe. Profesionalek beren borondatez artatzen dute, eta oinarrizko informazio eta gomendio psikologikoak ematen dituzte unean-unean, txat edo Whatsap bidez. Liburutegi birtual bat ere badago, baliabide eta esteka interesgarriekin, bideoekin eta multimedia aholkuekin. Enplegu aretoan, erabiltzaileek galderak egin ditzakete lana non bilatu edo curriculum bat nola egin behar duten jakiteko. Gizarte-arretako gelan, edozein zalantza edo galderari erantzuten zaio, adibidez, diru-sarrerei, bekei edo elikagaietarako laguntzari buruz. Areto juridikoak eta atzerriartasunekoak hainbat gairi buruzko zalantzei erantzuten die, hala nola identifikazio fiskaleko zenbakiari, dokumentuak eskatzeari eta abarri buruzkoak. Gazte aretoan, mendekotasun digitalekin lotutako jokabideekin lagun dakioko erabiltzaileari.

→ [E-rueca](#)



Flapp!

Flapp! Bartzelonan 2021ean jaiotako app bat da, eta urrutiko laguntza digitala eskaintzen die haurrak babesteko sistema publikoen tutoretzapean dauden edo egon diren 16-23 urteko nerabeei edo gazteei, horietako asko inoren kargura ez dauden edo izan diren adingabe migratzaileak baitira. Aplikazioak helduarora igarotzeko, emantzipatzeko eta gizartean sartzeko prozesua errazten duten tresna digitalen pakete bat eskaintzen du: kutxa gotor digitala, txata, oroigarriak, baliabideen mapa, kontaktuak eta alarma-botoia. Zerbitzuak gizarte-profesionalen, administrazioen eta hirugarren sektoreko erakundeen lana ere errazten du, laguntza eta jarraipena ematen baitiete. Plataforma digital bat eskaintzen du, beren eta gure gizartearen errealitatera egokitutako tresnak biltzen dituena. Tresna horiei esker, gazte horiek bizi dituzten hainbat etapatan izaten dituzten zailtasun batzuei irtenbideak eman ahal zaizkie. 5 tresna digitalen paketea modu parte-hartzailean diseinatu da jatorri eta egoera desberdinetako 120 nerabe eta gazterekin, arreta eta babes sistemako hezitzaile eta profesionalekin, eta gizarte-, hezkuntza-, teknologia-, etika- eta lege-arloetako aditu akademikoekin. Gainera, informaziorako eta komunikaziorako kanal berri bat eskaintzen du, dauden baliabideen sarerako sarbide hobea eta ingurune seguru eta pribatua.

→ [Flapp!](#)



Forastech

Forastech Libanoko plataforma digital bat da, gazteei trebetasun digitalen ikaskuntza eskuragarria eskaintzen diena, subsidioarekin eta sarbide errazekoa, Microsoft, LinkedIn eta AWS bezalako erraldoi teknologiko globalek babestua. Industriako lider horiek emandako ziurtagiriek, trebetasunak zabaltzeaz gain, enplegua lortzeko aukera espezializatuei ere atea irekitzen dizkiete. Plataforma UNICEFek eta Munduko Bankuak abiarazi zuten Beiruten 2023an, eta Herbehereek finantzatu zuten. Helburua da Libanoko jatorri sozioekonomiko guztietako 17 eta 32 urte bitarteko gazteak ahalduntzea, hezte eta goratzea. Hezkuntza emaitzen eta

lan-merkatuaren beharren arteko talentu arrakalari heldu nahi dio, baita gazteen trebetasun digitalak garatu ere. Plataformaren bidez, erabiltzaileek merkatuan gehien eskatzen diren karrerak eta egungo joerak berrikus ditzakete. Horrela, beren trebetasunak hautatutako karrerarekin aldera ditzakete, ikaskuntza garatzeko ibilbide bat identifikatzeko eta hautatzen duten karrerarekin lana alderatzeko aginte-taula bat jasotzeko. Ikasteko, laguntzeko eta orientatzeko ibilbideei buruzko gomendioak ere jaso ditzakete, plataformaren bidez eskura daitezkeen lanak identifikatzeko, prestatzeko eta postulatzeko. Forastehek 5.000 gazte hautagai lagundu nahi ditu plataforman doako gaikuntza ikastaroak egiten. Horieta-tik 1.000 doakoak izango dira eta 200ek lan-aukera izango dute. Gazteek beren trebetasunak hobetu ditzakete: softwarearen garapena, datuak, adimen artifiziala, marketinaren diseinua, finantza-administrazioa, bezeroekiko harremanen kudeaketa edo edukien eta dokumentuen prozesamendua.

→ [Forastech](#)



Huddleverse

Huddleverse mundu osoko online komunitate bat da, eta Discord zerbitzariaren bidez jarduten du gazteen osasun mentala hobetzeko, esperientziak partekatzearen eta peer-to-peer laguntza eskaintzearen bidez. Bere berezitasuna zera da, berehalako mezularitza-zerbitzu baten bidez jarduten duela, non pertsonak txateatu, ahots eta bideo bidezko deiak egin edo komunitateak sortu dhal dituzten beren interesen arabera. Gazteek eta nerabeek Discord asko erabiltzen dute bideojokoe-tan jolastan duten bitartean komunikatzeko, baina gero eta zerbitzari gehiago dau-de gai desberdinekin lotuta. Komunitatean etiketa bat baino ez da jartzen jorratzen den gaiari buruz, eta erabiltzaileek aurki dezakete. Huddleversek "osasun mentala" etiketa dauka, beraz hori bilatzen dutenek aurkitu egingo dute. Gazteek gaiaren araberrako kezkak partekatu ditzakete dagozkien kanaletan, hala nola: depresioa, mendekotasuna, irudiarekiko arazoak, bakardadea, etab. Huddleverse telefono mugikorrerako app moduan ere aurki daiteke, baina oraindik ere Discord kanala mantentzen du. Bertan, 44.925 kide ditu gutxi gorabehera, eta presentzia aktiboa du sare sozialetan, non istorio inspiratzaileak, podcast gomendioak eta osasun mentalari buruzko beste eduki batzuk argitaratzen dituen.

Hona hemen aplikazioa:

→ [Huddleverse](#)



Huddleverse Discorden:

→ [Huddleverse](#)



KnowBullying

KnowBullying AEBtako aplikazio mugikor bat da, eta laguntzen du gurasoek, zaintzaileek eta hezitzaileek elkarrizketak izan ditzaten haurrekin, jazarpena prebenitzeko. Doako aplikazio honek haurrei portaera osasungarriak praktikatzen laguntzeko beharrezko tresnak eta informazioa eskaintzen ditu. Eskolan gertatzen diren jazarpenak prebenitzeko estrategiak eta ohartarazpenerako seinaleak barne hartzen ditu, jakiteko ea haurrek jazarpenen bat jasotzen duten. Gainera, gogorarazteko funtzio bat ere badu, helduei haurrarekin une egokian konektatzen laguntzeko, baita hezitzaileentzako atal berezi bat ere. KnowBullying aplikazioak konfiantza sortzen laguntzen die haurrei, eta gogorarazten die helduengana jo dezaketela arazo bat dutenean. Gurasoek elkarrizketa abiarazleak erabil ditzakete seme-alabekin elkarrizketak eta eztabaidak hasteko eta haurraren adinaren arabera iragazitako aholkuak kontsultatzeko.

→ [KnowBullying](#)



Liad@s App

Liad@s App Valentzian 2019an sortutako aplikazio mugikor bat da, sexismoa eta maitasun erromantikoaren mitoak identifikatzen saiatzen dena. 12 urte edo gehiago dituzten nerabeentzako aplikazioa da, eta eskuragai dago ingelesez zein gaztelaniaz. Azken helburua da nerabeak ahalduntzea eta bikote harreman osasun-garriak bultzatzea, eta arriskuak eta indarkeriazko portaerak sor ditzaketen dinamikak birbideratzea. Joko hezitzaile horrek erabiltzailea bultzatzen du kritikoki pentsatzera maitasuna nolakoa den, zer den eta zer ez den hizkuntza inklusiboa, eta maitasunari buruzko mezuak aztertzea abesti herrikoietan eta beste bitarteko batzuetan.

Liad@s App:

→ [Liad@s](#)



Liad@s App Store barruan:

→ [Liad@s](#)



Moods

Moods Bartzelonan jaiotako esku-hartze komunitarioko proiektu bat da, eta nerabeen eta gazteen artean teknologia berrien erabilera egokia sustatzea helburu duten tailerrak eta esku-hartzeak ditu. Parte-hartzaileek teknologien erabilerari buruz hausnartu eta kontzientzia hartzen dute, jokabide arriskutsuak eta adikzioak identifikatzen dituzte, eta ziberjazarpenaren ondorioei buruz ikasten dute. Zentzu kritikoa sustatzen da, eta sareen bidez transmititzen diren balioei buruz eztabaidatzen da, bai eta aisia birtuala eta zuzeneko aisia uztartzeko premiari eta garrantziari buruz ere. Proiektua Bartzelonako Horta Guinardó auzoan eta Valentziako Quatre Carreres auzoan ezarri da. Bertan, profesionalak tailerrak eman dizkiete auzoetako bigarren hezkuntzako ikastetxeetako 12 eta 16 urte bitarteko gazteei. Proiektuak, halaber, prebentziorako tailerrak aurreikusten ditu aisialdiko eta denbora libreko erakundeetan, eta prestakuntza tailerrak ikastetxeetako familientzat eta irakasle taldeentzat. 110.000 nerabe eta gazte baino gehiagok jaso dute proiektu hau. Gazteak osasunaren agente gisa prestatzen

dira komunitatearentzako tekno-adikzioetan. Haren Instagram orrian (@projecto-moods), gazteek klaseko saioak osatzen dituzten aholkuak parteka ditzakete. Tailer horiek eragina ebaluatzeko plan bati jarraitzen diote, parte-hartzaileen aldaketak baliozkotutako galdetegien bidez.

→ Moods



NettOpp y Opp

NettOpp eta Opp Norvegiako tresnak dira, nork bere burua laguntzeko bideratuak, eta 11 eta 19 urte bitarteko haur eta nerabeei laguntzea dute helburu. Aplikazioek bi modulu dituzte. Lehenengo moduluak psikohezkuntzakoa da, eta informazioa ematen du lineako esperientzia negatiboetara eta ziberjazarpenari buruz, horien ondorioei, eskubideei eta legeei buruz, eta ziberjazarpen egoera bat maneiatzeko moduari buruzko aholku praktiko eta teknikoei buruz. Nerabeei erreakzio emozionaleri buruz ikasten dute eta heldu baten laguntza bilatzen dute. Bigarren moduluak baliabideak ematen ditu, eta estresari eta ziberjazarpenarekin lotutako emozio negatiboetara aurre egiteko moduari buruzko informazioa, ariketak eta teknikak ematen ditu. Barne hartzen ditu erlaxaziorako ariketak, higienaren inguruko aholkuak, terapia kognitibo eta portaerari lotutakoetan inspiratutako ariketak eta autoestimua areagotzeko mezuak. Informazioa testu, soinu grabazio, film labur eta animazioen bidez erakusten da aplikazioan. NettOpp-ek galdetegiak eskaintzen ditu, irudiak elkarbanatzearen inguruan eta legeak eta eskubideak online hobeto ezagutzeko. Erabiltzaileek push mezu positiboak eta atseginak bidal ditzakete. Aplikazio horiek gazteekin, osasun mentalarekin eta jazarpenarekin (erizainak, psikologoak, gizarte-langileak, irakasleak) lan egiten duten nerabe eta profesionalekin lankidetzan garatu ziren. Aplikazio horien erabilgarritasuna eta kalitatea positiboki ebaluatu dituzte erabiltzaileek.

→ NettOpp



→ NettOpp



→ NettOpp



SoyYoLiteral

SoyYoLiteral 2023an Bartzelonan jaiotako proiektu digital eta proaktiboa da, Joia izeneko irabazi-asmorik gabeko fundazioak bultzatua, osasun mentaleko arazoak dituzten gazteen prebentziora eta laneratzean lan egiten duen erakundea. Joia Fundazioak 40 urteko historia du, 150 profesional baino gehiagoko taldea eta 10 zerbitzu espezifiko, pertsonen, enpresen eta gizartearen artean etorkizuneko ibilbideak sortzeko. Plataforma honek entretenitzeko, informatzeko, ahalduntzeko eta osasun mentalarri buruzko laguntza profesionala emateko eduki interaktiboak ditu. Erabiltzaileek harreman toxikoei eta laguntza motei buruzko informazioa jaso dezakete, eta laguntza profesional, doako eta konfidentzialarekin konektatuko dira. SoyYoLiteral proiektuak besteei errespetuz eta formatu erakargarri eta moderno baten bidez laguntzeko moduari buruz hezten du.

→ [SoyYoLiteral](#)



Talk to Frank

Talk to Frank Erresuma Batuko plataforma segurua da, eta gazteei behar duten informazio guztia ematen die drogei, horien ondorioei eta legeriari buruz. Drogei eta alkoholari buruzko informazioa, laguntza eta aholkuak lor daitezke zerrenda zehatz baten bidez. Bertan, hainbat droga, artikulu eta baliabide agertzen dira, erabiltzaileentzat, gurasoentzat eta hurbileko jendearen droga kontsumoaz kezkatuta dauden lagunentzat. Plataformak drogen zerrenda osoa du, ordena alfabetikoan. Droga bat hauta daiteke eta ikus daiteke zer den, nola sentiarazten zaituen, gorputzean zer ondorio dituen, zenbat denbora behar duen pertsonari eragiteko, zenbat irauten duten ondorioek, arrisku arruntek eta drogak nahasteko arriskuek. Hor sartzan dira, halaber, droga nolakoa den, dastamena eta usaina, nola hartzen eta sentitzen den, eta droga horrekin lotutako legeak. Bilaketa-barran drogen ordeko izenak edo izen ohikoak bila daitezke. Adibidez, kalamuaren inguruko informazioa bilatu nahi badute, informazioa agertuko zaie “dope”, “grass”, “hash” edo “pot” bilatzen badute ere.

→ [Talk to Frank](#)



MK360, tecnología de inmersión

MK360 Broomx enpresak Bartzelonan sortutako proiektorea da. Horri esker, edozein areto esperientzia gela bihur daiteke. Izan ere, ia 360 gradutan proiektu daitezke formatura egokituta dauden eta norberak sortuak (360 graduko kame- rekin) edo irudien biltegi batetik deskargatuak izan daitezkeen irudiak. Teknologia mota horrek hainbat erabilera ditu, eta asko dira teknologia hori erabiltzen du- ten erakunde sozialak, hala sozialak nola sanitarioak. Adibidez, adin guztietarako psikomotrizitate murgiltzaileko eskolak egiteko, gazteentzako ongizate emozio- naleko saioak edo profesionalentzako *mindfulness* saioak egiteko, eta adineko pertsonentzako estimulazio kognitiboko eta fisikoko saioak egiteko. Oso espazio dinamikoa eta funtzio anitzekoa da, pertsonekin lan egiteko aparteko elemen- tu bat ematen du, eta, gainera, teknologia mota hori taldean erabiltzeko aukera ematen du, errealitate birtualeko betaurreko gisa murgiltzen diren beste teknolo- gia mota batzuk ez bezala.

Informazio gehiago MK360 eta bestelako esperientzien inguruan:

→ [MK360](#)



TIC IMPULSA 3

TIC IMPULSA 3 kudeaketa plataforma bat da hirugarren sektoreko erakunde- entzat, eta erakunde horiek laguntzen duten biztanleria onuradunaren arreta eta garapen prozesuaren kudeaketa hobetzea ahalbidetzen du. FICEk garatu du, TIC IMPULSA 3 proiektuaren barnean. Erraz erabiltzen den plataforma da, sektorearen beharretara bideratua, eraginkorra eta oso moldakorra. Hainbat modulu ditu: espedienteen kudeaketa; esku-hartzeen kudeaketa; dokumentuen kudeaketa; zentro anitzeko kudeaketa; *ticketing*; ondasunak, ekipamenduak eta hornitzaileak; talentuaren kudeaketa; prestakuntzaren kudeaketa; lan-poltsa; ko- munitateak eta partaidetza; online marketina eta funtsak erakartzea; kudeaketa eta pertsonalizazioa; analisiak txostenekin eta aginte-koadroekin.

TIC IMPULSA 3 SaaS ereduaren banatzen da, hau da, softwarea zerbitzu gisa, eta, beraz, banaketa eta lizentzia eredu bat da, Internet bidez software aplikazioak emateko erabiltzen dena. Horrek esan nahi du onurak dituen zerbitzu bat dela, eta horien artean honako hauek daude: azpiegituren eta konfigurazioaren kostu txikiak; edozein lekutatik sartzea; azkar inplementatzea; zabalteko gaitasuna; eguneratze automatikoak eta ohikoak; segurtasuna; kostuak aurrezte bere sistemen ekipoa kanpora ateratzean; eta karbono aztarna murriztea.

Entitateen kasuen kudeaketa sinplifikatzeko eta eraginkorragoa egiteko plataforma bat da, betiere pertsonarengan oinarritutako arreta-eredua indartuz eta pertsona edo familia hartzailearen garapenaren kudeaketa eta ebaluazioa ahalbidetuz, pertsonaren datu garrantzitsu guztiak biltzen dituen eredu holistiko batekin.

→ [TIC Impulsa 3](#)

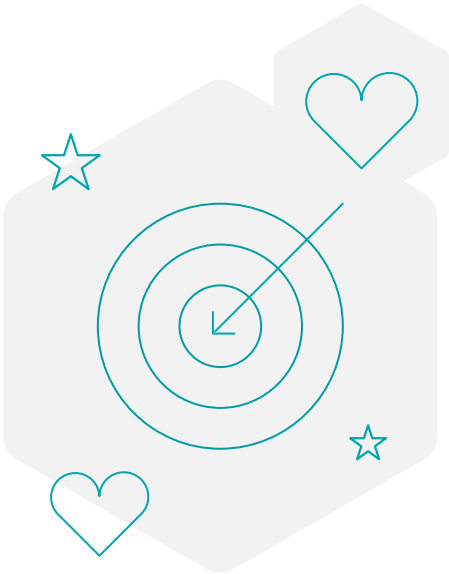


TogetherAll

TogetherAll AEBetako komunitate birtuala da, segurua, irisgarria eta anonimoa, eta edonondik eta edonoiz konekta daiteke, anonimoki partekatzeko eta laguntza jasotzeko. Jaiotekua Delaware izan zen 2023an, eta plataformak doako baliabideak partekatzen ditu, ikastaro, artikulu, azterketa eta teknika gisa, erabiltzaileen ongizatea hobetzeko eta kontrolatzeko. TogetherAll moderatua da eta entrenatutako profesionalak kontrolatzen dute, plataforma zaintzen baitute espazio positibo bat bermatzeko. Plataforma doakoa da 16 eta 24 urte bitarteko gazteentzat, Angus Council, Dundee City Council eta Perth and Kinross Council kontzejuetan bizi direnentzat. Erabiltzaileek askatasunez adieraz dezakete beren burua, elkarrekin hitz egin, beren taldeak osatu, beren burua ebaluatu eta beren aurrerapena monitorizatu.

→ [TogetherAll](#)





PROPOSAMENAK ETA ★ GOMENDIOAK

11

Gida honen ondorio gisa, gomendio multzo bat proposatzen da haurren gizarte-erakundeen eraldaketa digitalerako, orokorragoetatik espezifikagoetara, aldaketa prozesurako esparru orokor gisa balioko duten helburuak ezartzeko. Lehenik eta behin, eraldaketa digitalerako ikuspegia definitu behar da, galdera honi erantzunez: **“Zer helbururekin hasiko dugu eraldaketa digitala eta zertan jarriko dugu arreta?”** Erantzuna gida honetan erakutsi diren arloetan artikulatu daiteke:

→ BARNE KUDEAKETA

→ KOMUNIKAZIOA ETA ERAGINA

→ INTERBENTZIO SOZIALA

Arlo horietan oinarritutako helburuak artikulatzeko, gida honen eranskinean (86. orrialdea) emandako txantiloiak erabiltzea gomendatzen dugu. Jarraian, gida honen esparruan, hau da, haurren sektoreko interbentzio sozialean, egin daitezkeen ekintza zehatzak proposatuko ditugu.

Interbentzio sozialean eraldaketa digitala hainbat modutan gerta daiteke. Horietako bat **haurren, nerabeen eta gazteen urruneko komunikazioa eta laguntza da**, eta honako hauek eskatzen ditu:

- Guztiz eskuragarriak diren eta diseinu lagunkoi eta erabilgarriak dituzten konponbideak erabiltzea.
- Erabiltzaileen esperientzia hobetzea jokoaren berezko teknika eta tresnekin (gamifikazioa).
- Teknologietara gutxien ohituta dauden gizarte-taldeein prestakuntza digitala eta laguntza ematea.
- Sektoreko profesionalak prestatzea gizartean esku hartzeko teknologia berriak erabileran.
- Konfidentziasuna errespetatzen duten eta erabiltzaileen datuen erabilera etikoa egiten duten konponbideak soilik erabiltzea.
- Erabilitako tresnetan erroreak eta alborapenak detektatzeko eta zuzentzeko sistemak garapenean inbertitzea.

Bestalde, eraldaketa digitalak aurrerapen handia ekar dezake **haurren, nerabeen eta gazteen autonomiari eta nork bere burua kudeatzeari dagokienez**, haien ahalduntzean laguntzen baitu. Izan ere, teknologia modu ulerkorrean eta eskuragarrian diseinatzen bada, baliabide, izapide, erabaki-hartze eta abarri askoz ere aukera gehiago izatea errazten du. Horretarako, funtsezkoa da:

- Irtenbideetarako eta baliabideetarako irisgarritasuna erraztea behar dituzten pertsonentzat.
- Teknologia hori erabiltzen duten pertsonetikiko tratu gizatiarra eta indibidualizatua mantentzea beti.
- Espazio parte-hartzaile lasaiak, gainbegiratuak eta seguruak sortzea.
- Gizarte-langileak profesional gisa egiten duten lana ulertzeko eta aurre egiteko beste modu batean prestatzea.
- Hiztegia eta kontzeptu egokiak estandarizatzea, gizartean errotuta dauden estigmak ez erreproduzitzeko.
- Datuak biltzeko eta aztertzeko tresna fidagarriak garatzea eta horiek aztertzen dakiten profesionalak izatea.
- Mendekotasun teknologikoa detektatzeko eta tratatzeko mekanismoak aktibatzea.
- Tresna horiek ebaluazio eta *feedback* sistemez hornitzea, erabiltzaile efektiboen iritzia kontuan hartzeko.
- Tresna teknologikoen prezioa baliabide ekonomiko gutxi dituzten pertsonentzako oztopo izan ez dadin laguntzak eskaintzea.

Azkenik, interbentzio soziala ez litzateke posible izango erakundearen barneko antolaketa egokirik gabe, eta, beraz, **antolamendurako tresna inteligenteen erabilerak** haurrekin, nerabeekin eta gazteekin zeharka egiten den esku-hartzea hobe dezake. Horretarako, beharrezkoa da:

- Profesionalen rola birpentsatzea.
- Teknologia eta ereduak protokolizatzea.

- Protokoloak ezartzeko prestakuntza, bateratzea eta adostasuna.
- Etengabeko prestakuntza hobekuntza eta ezarpen berrietarako.
- Erabiltzaileen kolektiboen asoziazionismoa sustatzea.
- Parte ez hartzeko eta parte ez hartzeko eskubidea bermatzea.
- Eredu diskriminatzaileen ikaskuntza hautemateko eta zuzentzeko neurriak ezartzea.

Ondorio gisa, gogoratu behar da erakunde bakoitzak bere inguruko erakundee-tatik bereizten diren behar jakin batzuk dituela, bere antolaketa-kulturarekin, erakundearen lidergoarekin, estrategiekin eta barneko antolaketarekin zerikusia dutenak. Beraz, **erakunde bakoitzak bere egin behar du eraldaketa digitalaren prozesua, ikusi behar du zein gomendio diren erabilgarriak eta bere beharrei erantzuten dietela, eta, agian, zeintzuk ezarri behar diren aurrerago.**

Gogoratu behar da epe luzerako eraldaketa bat dela eta, beraz, **erakundea da-goen unerako egingarriak diren aldaketetatik hasi behar dela**, eta oinarri sendoen gainean eraikitzen joan behar dela, urrats irmoz aurrera egin ahal izateko eredu eraginkorragoetarantz, teknologia erabil dadin pertsona erdigunean jartze-ko eta aldaketa sozialak sortzen jarraitu ahal izateko bitarteko gisa.

→ Erakundea dagoen
unerako egingarriak
diren aldaketetatik
hasi behar dela

BIBLIOGRAFIA

12

1. Ahad, Aliyyah, and Meghan Benton. "Mainstreaming 2.0 How Europe's Education Systems Can Boost Migrant Inclusion." *Migration Policy*, Integration Futures Working Group, Feb. 2018, www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/EduMainstreaming2.0-FINAL.pdf.
2. Bull, David, et al. NPC, 2015, *Tech for Common Good. The Case for a Collective Approach to Digital Transformation in the Social Sector*, https://npproduction.wpenginepowered.com/wp-content/uploads/2018/07/Tech-for-common-good_NPC_Jan16-update.pdf. Consultado 2023.
3. Caralt, Emilia, et al. ESADE-PwC, 2017, *La Transformación Digital En Las ONG. Conceptos, Soluciones y Casos Prácticos*, <https://www.pwc.es/es/fundacion/assets/transformacion-digital-en-las-ong-pwc-esade-iis.pdf>. Consultado Oct. 2023.
4. Casals Díaz, Pilar, et al. Instituto Para La Calidad de Las ONG -ICONG, 2019, *Guía La Transformación Digital Para Entidades Del Tercer Sector*, <https://icong.org/wp-content/uploads/2021/09/Gui%CC%81a-TD-ONGs-.pdf>. Consultado Nov. 2023.
5. Cerezo, Julio. "La Transformación Digital, Una Oportunidad Para Las Fundaciones." *Cuadernos de La Asociación Española de Fundaciones*, 3 Oct. 2016, pp. 10-11.
6. Cuenca, Adrià. *Taula d'Entitats Del Tercer Sector Social de Catalunya, 2022, Estudi Sobre l'estat de La Digitalització al Tercer Sector*, https://www.tercer-sector.cat/sites/default/files/2022-02/t3s_2022-02-03_informe_estat_digitalitzacio_tercer_sector.pdf. Consultado 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 July 2022, www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666353822000327.
8. "Education Transforms Lives." *Education Transforms Lives | Global Education Monitoring Report*, unesco, 1 Jan. 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 Jan. 2022, www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8870117/.
10. Fundación iSocial, 2022, *Innovación Tecnológica y Servicios Sociales*, <https://isocial.cat/es/formulario-innovacion-tecnologica-y-servicios-sociales/>. Consultado 2023.
11. Gustafsson-Wright, Emily, et al. "Digital Tools for Real-Time Data Collection in Education." *Brookings*, The Brookings Institution, 23 July 2023, www.brookings.edu/articles/digital-tools-for-real-time-data-collection-in-education/.
12. Gutiérrez Duarte, Socorro Alonso, and Mara Ruiz León. "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, 2021, *Barómetro Del Tercer Sector. Análisis Del Estado de Digitalización Del Sector Social En España*, <https://www.isdifoundation.org/wp-content/uploads/2021/11/barometro-digital-del-tercer-sector-2021-1.pdf>. Consultado Nov. 2023.
14. "La Brecha Digital Amenaza Con Dejar Atrás a La Infancia Más Vulnerable · UNICEF." *UNICEF*, Ciudades Amigas de la Infancia, 6 Feb. 2018, ciudadesamigas.org/brecha-digital-infancia-mas-vulnerable/.
15. *Libro Blanco de La Transformación Digital Del Tercer Sector*. Fundación Telefónica, 2022.
16. Martínez, María del Valle de Moya, y Dolores Madrid Vivar. *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 Oct. 2011, ssir.org/articles/entry/four_models_for_organizing_digital_work_part_two#.
18. "Niños En Un Mundo Digital." UNICEF, División de Comunicaciones de UNICEF, 2017, www.unicef.org/ecuador/informes/ni%C3%B1os-en-un-mundo-digital.
19. TechSoup Global Network, 2021, *Data Handling and Digital Readiness in Civil Society. Global Study 2020*, <https://page.techsoup.org/hubfs/Downloads/data-handling-survey-2021.pdf>. Consultado Nov. 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 Oct. 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 May 2023, www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656723000598.
22. "Vulnerable Children in a Digital World Report." *Internet Matters*, 30 Oct. 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.

ERANSKINA

13

Eranskin honetan erakunde bakoitzak bere eraldaketa digitalaren maila ebaluatu ahal izateko txantiloiak daude, gida honetako 9. atalean (“Eraldaketa digitalaren faseak”) aurkeztutako faseen arabera. Fase bakoitzaren ondoren, emaitzak aurkezten dira. Bertan, egoeraren azalpen txiki bat eta gomendio batzuk ematen dira, eta hurrengo fasera igaro daitekeen edo ez proposatzen da. Azken puntu hori orientagarria da, test osoari erantzun dakiok, eta, gero, eraldaketa digitalaren prozesua hasten den unean, pixkanaka egin daiteke, fasez fase, baina bai etorkizunari eta eraldaketa hori norantz doan ikusteko.

Galdera bakoitzak erantzun posible batzuk ditu, eta erantzun bakoitzari zenbaki bat esleitzen zaio. Fase bakoitzaren amaieran, puntuazio guztiak batu beharko dira, fase bakoitzaren azken puntuazioa jakin ahal izateko.

Galderak kuantitatiboak izan daitezke, eta kasu horretan, zenbakizko balio bat esleitzen zaie, baina galdera kualitatibo batzuk ere sartzen dira, entitate bakoitzaren barruan eraldaketa digitalari buruzko hausnarketa bultzatzeko eta, horrela, norabide gisa balioko duen arrasto txikiren bat emateko.

0. fasea Erakundea eta haren heldutasun digitala ezagutzea

HELBURUA: Erakundearen heldutasun puntua zein den jakitea, hasiko den aldaketa prozesuaren abiapuntua zein den jakiteko.

	PUNTUAK
Gure erakundeak maiz erabiltzen al ditu tresna digitalak?	BAI 2
	EZ 0
Erantzuna BAI Zer maiztasunez? (Aukera bakarra aukeratu)	Eguneroko lanetan 4
	Bakarrik beharrezkoa denean 3
	Gutxitan 2
	Inoiz 1
Ongi funtzionatzen al dute erakundearen erabiltzen diren tresna digitalek?	BAI 2
	EZ 0
Zenbat tresna digital erabiltzen ditugu? (Aukera bakarra aukeratu)	1 - 3 1
	4 - 6 3
	7 edo gehiago 1
Zertarako erabiltzen ditugu? (Aukera bat baino gehiago aukeratu daitezke)	Proiektuak kudeatzeko 2
	Langileak kudeatzeko 2
	Komunikazioa 2
	Interbentzio soziala 2
	Beste batzuk 2
Gai al gara teknologia berriei esker langileen lan egiteko modua hobetzeko?	BAI 2
	EZ 0
Erantzuna BAI Nola?	
Gure erakundearen beharren arabera, tresna teknologikoen kopurua murriztu edo handitu egin beharko genuke?	Murriztu 1
	Handitu 1
	Zergatik? 0
Badago ikuspegi eraldatzailerik erakundearen?	BAI 2
	EZ 0

EMAITZAK

PUNTUAK	ERALDAKETA DIGITALAREN MAILA	GOMENDIOAK
1 - 9	Baxua	Hasieratik hastera gomendatzen dugu, erakundeak zer behar dituen eta zer tresna txertatu behar diren aholkatzeko (langileen-tzako prestakuntza ekintzekin batera).
10 - 18	Erdibidekoa	Berrikusi zure erantzunak eta aztertu erakundeak zer arlotan duen hobetzeko aukera. Hobetu al dezakezue tresna digitalen erabilera? Besteak beste proiektuak kudeatzeko edo erabiltzaileekin zuzenean esku hartzeko. Edo, aldiz, agian gehiago interesatzen zaizue erabiltzen dituzuen tresnen kopurua murriztea, funtzionalitateak bikoiztu ez daitezen? Autodiagnostikoaren prozesuarekin jarrai dezakezu, aurretik zer urrats dauden ikusteko, baina ez ahaztu abiapuntua berrikustea.
19 - 26	Aurreratua	Primeran! Eraldaketa digitalerako urratsak egonkorak dira. Jarrai ezazu auto-diagnostiko tresnarekin hurrengo pausuak ikusteko!

1. fasea Eraldaketa digitalaren ikuspegia

HELBURUA: Eraldaketa digitaleko prozesu batean lortu nahi diren helburuak eta ikuspegia argitzea

GAKO GALDERAK: Zertarako abiatuko dugu eraldaketa digitalaren prozesua? Zertan oinarrituko dugu eraldaketa digitalaren prozesua?

			PUNTUAK	
LIDERGOA	Erakundearen zuzendaritzak ba al du eraldaketa digitala bultzatzeko motibazioa eta gaitasuna duen pertsonarik?	BAI	2	
		EZ	0	
	Definitu al da erakundeak eraldaketa digitalari buruz duen ikuspegia? ("zer" eta "zertarako")	BAI	2	
		EZ	0	
	Erantzuna BAI Ba al dago zer hobetu aplikazio denbora baten ondoren?			
	Erantzuna EZ Zeintzuk izan daitezke? (aukera bat baino gehiago)		Barne kudeaketa	2
Komunikazioa			2	
Interbentzio soziala			2	
ESTRATEGIA	1etik 5era, zure ustez zer nolako lehentasuna dauka eraldaketa digitalak? (gehienez 10, gutxienez 1)	1	1	
		2	2	
		3	3	
		4	4	
		5	5	
	Balantze ona dago lehentasun estrategikoen eta horiek gauzatzeko baliabideen artean?	BAI	2	
		EZ	0	
	Ba al dago zuen ikuspegiari jarraituz eraldaketa digitala zentratzeko estrategia fokalizatuturik?	BAI	2	
EZ		0		

BARNE ANTOLAKETA	Barne antolaketa eraginkorra al da eraldaketa digitalarekin aurrera egiteko? Zerbait aldatuko zenuke?	BAI	2
		EZ	0
	Esleitu al dira “txapeldun digitalak”? (trantsizio digitala gidatzeko pertsona arduradunak)	BAI	2
		EZ	0
	Nola definituko zenuke erakundearen eremu digitala kudeatzeko ereduak? (definizioak ikusteko joan eraldaketa digitalaren gidaren 55/56. orrira)	Informal	1
		Centralizado	3
		Independente	5
		Híbrido	7
ANTOLAKETA- KULTURA	Zer erresistentzia aurkitzen diozue erakundearen eraldaketa digitalari? (bat baino gehiago aukeratu)	Baliabide ekonomiko falta	-1
		antolaketa-kultura	-1
		Langileek trebetasun teknologiko eza izatea	-1
		eten digitala erabiltzaileekin	-1
		Beste batzuk	-1
	Zuen ustez, beharrezkoa da erakundearen kultura aldatzea eraldaketa digitalean aurrera egin ahal izateko?	BAI	2
		EZ	0
	Zure ustez, zein atalek izan beharko luke lehentasuna erakundearen eraldaketa digitalerako? Kontuan izan unea, beharrak etab. (aukeratu bat)	Barne kudeaketa	2
		Komunikazioa	2
		Interbentzio soziala	2

EMAITZAK

PUNTUAK	ERALDAKETA DIGITALAREN MAILA	GOMENDIOAK
1 - 10	Baxua	Badirudi oraindik finkatu gabeko oinarriak daudela erakundearentzat eraginkorra eta egokia den eraldaketa digitalarekin jarraitu ahal izateko. Erantzunak berrikus ditzakezu, eta ikusi non dagoen hobetzeko aukerarik.
11 - 20	Erdibidekoa	Bide onean goaz! Oinarriak egonkorrak dira, baina gomendatzen dugu puntu batzuk berrikustea. Berriz azter ditzakezu ezetz esan duzun galderak, eta ikus zein ekintza behar diren baieztatzeko. Era berean, erakundearen erresistentziak berriro aztertzea aukera ona da irtenbideak aurkitzeko. Hala ere, testarekin aurrera jarrai dezakezu, hurrengo pausuen zertzeladak ikusteko.
21 - 30	Aurreratua	Zorionak! Maila altua duzue eraldaketa digitalari dagokionez! Aukera dezakezue zein atal den lehentasuneko zuen antolaketarako, eta hurrengoei erantzun. Gogoratu eraldaketa digital on batek erakunde osoari eragiten diola, eta, beraz, epe luzera arlo guztiek aldaketak izango dituztela, hau hasteko modu bat baino ez da. <ul style="list-style-type: none"> - Barne kudeaketa - Komunikazioa - Interbentzio soziala

2. fasea Eraldaketa digitala ezartzea BARNE KUDEAKETA

		PUNTUAK
Automatizatu al ditugu ekipoen barne prozesuen zati bat?	BAI	2
	EZ	0
Erantzuna BAI Zer tresna erabiltzen ditugu? (3 inguru aukeratu)	CRM	2
	Intranet	2
	Google Drive	2
	Dropbox	2
	Microsoft 365	2
	Asana	2
	Notion	2
	Slack	2
	Monday	2
	Beste batzuk	2
Nola jaso dituzte langileek tresna horiek?	Ongi	2
	Gaizki	-1
	Ez ongi ez gaizki	0
	Beste bat	1
Tresnak aukeratu al dira erakundearen behar errealei erreparatuta?	BAI	2
	EZ	0
Tresnak denbora batez erabili ondoren, uste duzu kopurua handitu edo murriztu egin beharko litzatekeela?	Handitu	2
	Murriztu	2
	Dagoen bezala utzi	2
Erakundearen prozesuak hobetzeko, garrantzitsua da langileen parte-hartzea sustatzea egingo diren hobekuntzen definizioan eta lehenespenean. Bitartekorik al dago langileek eraldaketan parte har dezaten?	BAI	2
	EZ	0

Erantzuna BAI Zein?		
Aldaketa digitala positibotzat eta berritzailetzat hartuko dute langileek?	BAI	2
	EZ	0
Erakundeko aldaketa digitalekin batera, prestakuntza-plan egokia al dago?	BAI	2
	EZ	0
Kudeaketa sistema malguak eta lan ingurune berrietara egokituak al ditugu?	BAI	2
	EZ	0
Langileen eguneroko lana errazten duten tresnak al ditugu?	BAI	2
	EZ	0
Mugak jartzen al dizkiete gure mekanismoek langileei?	BAI	2
	EZ	0
Zer aldaketa sustatu beharko lirateke eraldaketa digitala abian jartzeko?	Arriskuaren aurreko gorrotoa gainditzea	-1
	Sailak banatuta izateko pentsamoldearekin bukatzea (erakunde osoaren helburuen alde lan egitea).	-1
	"Bezeroarekiko" joera handitzea (erabiltzaileak eta bazkide-emaileak)	-1

EMAITZAK

PUNTUAK	ERALDAKETA DIGITALAREN MAILA	GOMENDIOAK
1 - 10	Baxua	Zure erakundearen barne-kudeaketari dagokionez, eraldaketa digital eraginkor eta egokiarekin jarraitu ahal izateko oinarriak finkatzeke daude oraindik. Erantzunak erreparatu ditzakezue hobetzeko aukera zertan dagoen ikusteko, eta, hortik abiatuta, jarduketa-plan bat egin.
11 - 20	Erdibidekoa	Bide onean goaz! Oinarriak egonkorak dira, baina gomendatzen dugu puntu batzuk berrikustea. Berriz azter ditzakezu ezetz esan duzun galderak, eta ikus zein ekintza behar diren baiezkoak izateko. Era berean, erabiltzen diren kudeaketa tresnei buelta bat ematea gomendatzen dugu, haien erabilgarritasuna erreparatzea eta erakundearen beharrekin bat datorren ikustea.
21 - 29	Aurreratua	Zorionak! Maila altua duzue eraldaketa digitalari eta erakundearen barne kudeaketari dagokionez! Gogoratu eraldaketa digital on batek erakunde osoari eragiten diola, eta, beraz, epe luzera arlo guztiek aldaketak izango dituztela, hau hasteko modu bat baino ez da. Orain, eraldaketa digitala lehentasunezko beste arlo batzuetara nola zabal daitekeen ikustea gomendatzen dizuegu, hala nola komunikaziora edo erabiltzaileentzako zerbitzuetara.

2. fasea Eraldaketa digitala ezartzea

KOMUNIKAZIOA

		PUNTUAK	
KOMUNIKAZIO BIDEAK	Sare sozialak al ditu erakundeak?	BAI	2
		EZ	0
	Erantzuna BAI Zeintzuk? (aukera bat baino gehiago)	Twitter	1
		Instagram	1
		Facebook	1
		Tik Tok	1
		LinkedIn	1
		Beste batzuk	1
		Erakundeak ba al du webgunerik?	BAI
		EZ	0
	Erantzuna BAI Hurrengo ezaugarriak betetzen al ditu? (aukera bat baino gehiago)	Helburuak era sinplean azaltzen ditu	1
		Fluxu bisuala egokia da	1
		Irudi eta ikonoekin komunikatzen du.	1
		Publikoa sentibilizatzen du berriazko edukiekin	1
		Ekintzara deitzeko botoia jartzen du ageriko lekuetan	1
		Barne hartzen ditu sare sozialen kanalak	1
		Kontu-ematea argitaratzen du	1
Arduratsua, eskuragarria eta bertsio mugikorrean pentsatua da		1	

ESTRATEGIA	Zer helburu lortu nahi ditu erakundeak sare sozialen bidez?	Emailak lortu	1
		Eragin politikoa egitea	1
		Erakundearen markaren irudia batu eta indartu	1
		Erreputazioa lantzea	1
		Publiko gehiago lortzea webgunean	1
		Komunitate eraginkorra sortu	1
		Bihurketak lortu	1
		Beste batzuk	1
STAKEHOLDERAK ERAKARTZEA	Sare sozialetan ekintzak egiten al dira <i>stakeholder</i> posibleak erakartzeko?	BAI	2
		EZ	0
	Testatzen al dira sare sozialetan eskaintzen diren edukiak engagement delakoa baloratzeko?	BAI	2
		EZ	0
		Erantzuna BAI	2
		Edukiak aldatzen al dira beharrezkoa bada?	EZ
ERAKUNDEAREN ERAGINA	Erakundearen kausa erabiltzen al da publikoa sare sozialen bidez mobilizatzeko?	BAI	2
		EZ	0
	Erakundearen kausa erabiltzen al da sare sozialen bidez jarraitzaileak erakartzeko?	BAI	2
		EZ	0

EMAITZAK

PUNTUAK	ERALDAKETA DIGITALAREN MAILA	GOMENDIOAK
1 - 12	Baxua	Erakundearen komunikazioari dagokionez, eraldaketa digital eraginkor eta egokiarekin jarraitu ahal izateko oinarriak finkatzeko daude oraindik. Erantzunak erreparatu ditzakezue hobetzeko aukera zertan dagoen ikusteko, eta, hortik abiatuta, jarduketa-plan bat egin.
13 - 24	Erdibidekoa	Bide onean goaz! Oinarriak egonkorra dira, baina gomendatzen dugu puntu batzuk berrikustea. Berriz azter ditzakezu ezetz esan duzun galderak, eta ikus zein ekinga behar diren baieztekoak izateko. Halaber, gomendatzen dugu erabiltzen diren sare sozialei eta webguneari buelta bat ematea, haien erabilgarritasuna erreparatzea eta erakundearen beharrekin bat datorren ikustea, markaren irudia ondo irudikatzen duen ikustea, etab.
25 - 36	Aurreratua	Zorionak! Maila altua duzue eraldaketa digitalari eta erakundearen komunikazioari dagokionez! Gogoratu eraldaketa digital on batek erakunde osoari eragiten diola, eta, beraz, epe luzera arlo guztiek aldaketak izango dituztela, hau hasteko modu bat baino ez da. Orain, eraldaketa digitala lehenetsuzko beste arlo batzuetara nola zabal daitekeen ikustea gomendatzen dizuegu, hala nola barne kudeaketara edo erabiltzaileentzako zerbitzuetara.

2. fasea Eraldaketa digitala ezartzea

INTERBENTZIO SOZIALA

		PUNTUAK
Zer erabilera egiten du harremanetan dugun kolektiboak teknologia berriez? (aukera bakarra aukeratu)	Egunerokoa	1
	Maizkoa (astean lau egun baino gehiago)	1
	Neurritsua	1
	Gutxitan erabiltzen dute	1
Kontuan hartzen da erabilera hori erakundearen jardueran?	BAI	2
	EZ	0
Beharrezko datuak ba al ditugu erabiltzaileak ezagutzeko?	BAI	2
	EZ	0
Datu gehiago edukitzeak ahalbidetuko luke zerbitzuak eta programak erabiltzaileen beharretara hobeto egokitzea?	BAI	2
	EZ	0
Erabiltzaileen datuak biltzeari dagokionez, ba al dago horretarako tresna egokirik?	BAI	2
	EZ	0
Erantzuna BAI Nola biltzen dira datuak?	Tresna digitalak	1
	Datu-bilketa automatizatzea	1
	Kudeatze sistemak	1
	Beste batzuk	1
Stakeholder eta erabiltzaileen parte-hartzea sustatzen al da estrategia digitalak diseinatzerakoan?	BAI	2
	EZ	0
Erantzuna BAI Nola?	Elkarrizketak	2
	Eztabaida taldeak	2
	Inkestak	2
	Tailerrak	2
	Galdera informalak	1
	Beste batzuk	1

Teknologia berriak erabiltzen al ditugu profesionalak erabiltzaileekiko duten interbentzio soziala bultzatzeko?	BAI	2
	EZ	0
Erantzuna BAI Nola?	Tresna orokorrak (WhatsApp, FaceBook, etc.)	1
	Interbentzio sozialerako dauden tresna espezifikoak	2
	Erakundeak diseinatutako tresnak Interbentzio sozialerako	3
Beste tresnarik erabiltzen al da? (Bat baino gehiago aukeratu daitezke)	Interbentzio sozialerako aplikazio espezifikoak	1
	Teknologia murgiltzailea	1
	Errealitate birtuala	1
	Adimen artifiziala	1
	Sare sozialak	1
	Robotika	1
	Beste batzuk	1
Ba al dago gure kolektiboaren eta erakundearen beharretara egokitze moduko tresna digitalik?	BAI	2
	EZ	0
Erantzuna BAI Zeintzuk? Zer da beharrezkoa tresna horiek erabiltzeko? Erakundera gehitu daitezke? Nola? Zein izango liriateke onurak? Zein erronka hautematen dira?		

EMAITZAK

PUNTUAK	ERALDAKETA DIGITALAREN MAILA	GOMENDIOAK
1 - 12	Baxua	Erakundearen interbentzio sozialari dagokionez, eraldaketa digital eraginkor eta egokiarekin jarraitu ahal izateko oinarriak finkatzeko daude oraindik. Erantzunak errepasatu ditzakezue hobetzeko aukera zertan dagoen ikusteko, eta, hortik abiatuta, jarduketa-plan bat egin.
13 - 24	Erdibidekoa	Bide onean goaz! Oinarriak egonkorak dira, baina gomendatzen dugu puntu batzuk berrikustea. Berriz azter ditzakezu ezetz esan duzun galderak, eta ikus zein ekintza behar diren baiezkoak izateko. Era berean, dauden tresna digitalei buelta bat ematea gomendatzen dugu, eta ikusi horiek erakundearen nola aplikatu daitezkeen. Askotan, eraldaketa digital eraginkor baten oinarria beharrak aztertzean eta horiek bete ditzaketen tresnak zein diren ikustean datza, guk geuk diseinatu beharrean.
25 - 36	Aurreratua	Zorionak! Maila altua duzue eraldaketa digitalari eta erakundearen interbentzio sozialari dagokionez! Gogoratu eraldaketa digital on batek erakunde osoari eragiten diola, eta, beraz, epe luzera arlo guztiek aldatu izango dituztela, hau hasteko modu bat baino ez da. Orain, eraldaketa digitala lehentasunezko beste arlo batzuetara nola zabal daitekeen ikustea gomendatzen dizuegu, hala nola barne kudeaketara edo komunikaziora.



NORK LAGUNDUA

