

Les necessitats de les entitats
del **Tercer Sector Social**
de Catalunya en tecnologia
mòbil, digitalització i TIC

Informe de resultats



Estudi a càrrec de:



Març del 2017

ÍNDEX

	Pàg.
Presentació i objectius	3
Metodologia	5
Resultats	9
1. Les necessitats tecnològiques detectades el 2011 continuen vigents el 2017	
2. Els objectius de millora tecnològica definits el 2011 també continuen vigents	
3. La tecnologia, una oportunitat per al sector	
4. La tecnologia mòbil i les apps no han desplegat tot el seu potencial	
5. Prioritats del sector	
Recomanacions	25
Annex	26
1. Presentació al MWC	
2. Qüestionari de la consulta	

PRESENTACIÓ I OBJECTIUS

La Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya és una institució nascuda l'any 2003 amb l'objectiu d'agrupar i representar el conjunt de les entitats no lucratives que actuen en la defensa dels drets socials i l'atenció de les persones a Catalunya. Està formada per més de 3.000 entitats socials no lucratives (associacions, fundacions, cooperatives i empreses d'inserció), per mitjà de 35 federacions i organitzacions membres¹.

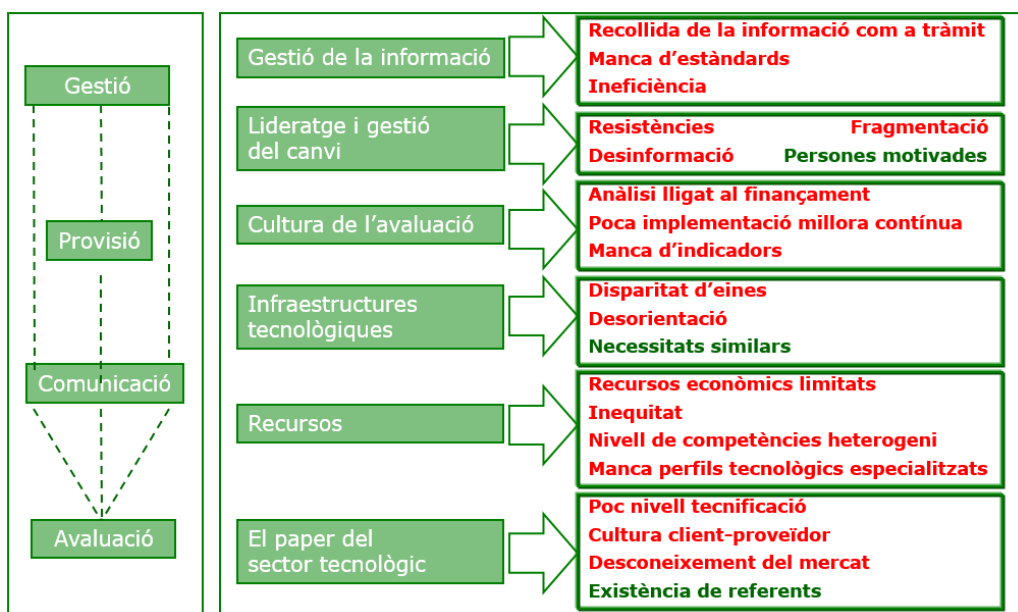
La **missió** de la Taula del Tercer Sector és doble:

- Incidir en les polítiques socials catalanes, amb l'objectiu de millorar el benestar de les persones i aconseguir la seva plena inclusió social.
- Vertebrar i enfortir el propi sector, consolidar les entitats i obtenir el reconeixement de la seva acció per part dels sectors econòmics, les administracions públiques i el conjunt de la societat catalana.

En aquest sentit, aquesta institució dedica prioritàriament els seus esforços a la incidència política i a la interlocució amb les institucions, així com a la promoció de la millora contínua de les entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, el reconeixement de la seva actuació, i l'enfortiment del discurs, les capacitats i l'impacte social del conjunt del sector.

L'any 2011 DEP Institut va portar a terme un estudi sobre les necessitats i competències tecnològiques en l'àmbit dels serveis socials, en el qual es va posar de manifest una sèrie de fortaleses, mancances, reptes i oportunitats en la implantació de les TIC.

Algunes de les conclusions sobre la diagnosi realitzada van ser les següents:



¹ <http://www.tercersector.cat>

Cinc anys després, la Taula del Tercer Sector ha volgut posar novament el termòmetre al sector per tal de conèixer en quin punt està en relació amb la diagnosi realitzada i quins són els principals reptes en l'àmbit de la innovació en tecnologia mòbil, digitalització i TIC.

Els objectius de l'estudi han estat els següents:

1. Analitzar quines de les necessitats en matèria d'innovació tecnològica al tercer sector social que es van detectar al 2011 continuen vigents avui dia.
2. Analitzar quines de les necessitats que es van detectar al 2011 s'han pogut cobrir en aquests últims 5 anys.
3. Analitzar quines noves necessitats en matèria d'innovació tecnològica s'han pogut detectar al tercer sector social de Catalunya en aquests últims 5 anys.
4. Analitzar fins a quin punt els objectius plantejats al 2011 en matèria d'innovació tecnològica continuen vigents avui dia i quin és el grau d'assoliment de les accions proposades en aquell moment.
5. Identificar nous objectius i establir accions concretes per a assolir-los en els propers 5 anys.

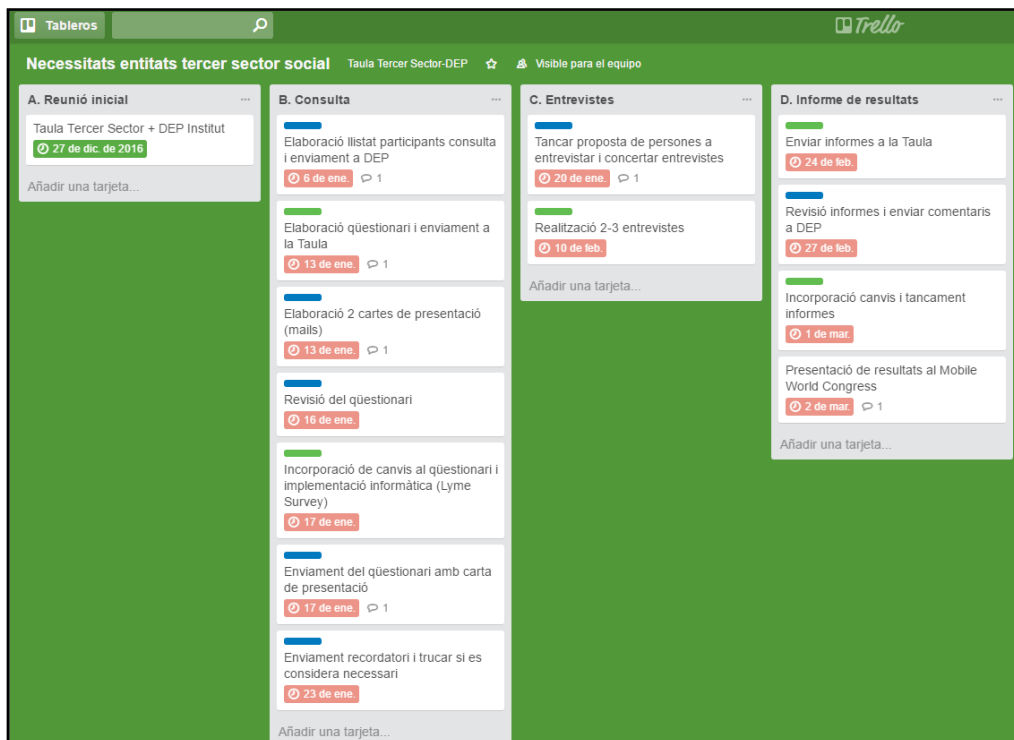
METODOLOGIA

Com en l'estudi del 2011, s'ha portat a terme una aproximació qualitativa, enguany en base a entrevistes en profunditat i a una consulta a persones expertes, líders d'opinió del tercer sector (federacions i entitats), i empreses tecnològiques.

Les fases de l'estudi han estat les següents:

1. Planificació

Com a eina de planificació s'ha fet servir la eina Trello.



2. Revisió de l'informe del 2011

En una primera fase de l'estudi s'han realitzat els resultats de l'informe elaborat el 2011 per DEP Institut.

3. Construcció dels instruments de mesura

En base als resultats de l'estudi del 2011, juntament amb la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya s'ha construït un qüestionari que s'ha enviat tant en format online com en format formulari auto-administrat (veure annex).

Per una altra banda, la línia de punts de les entrevistes s'ha basat en una primera explotació dels resultats de la consulta mitjançant qüestionari.

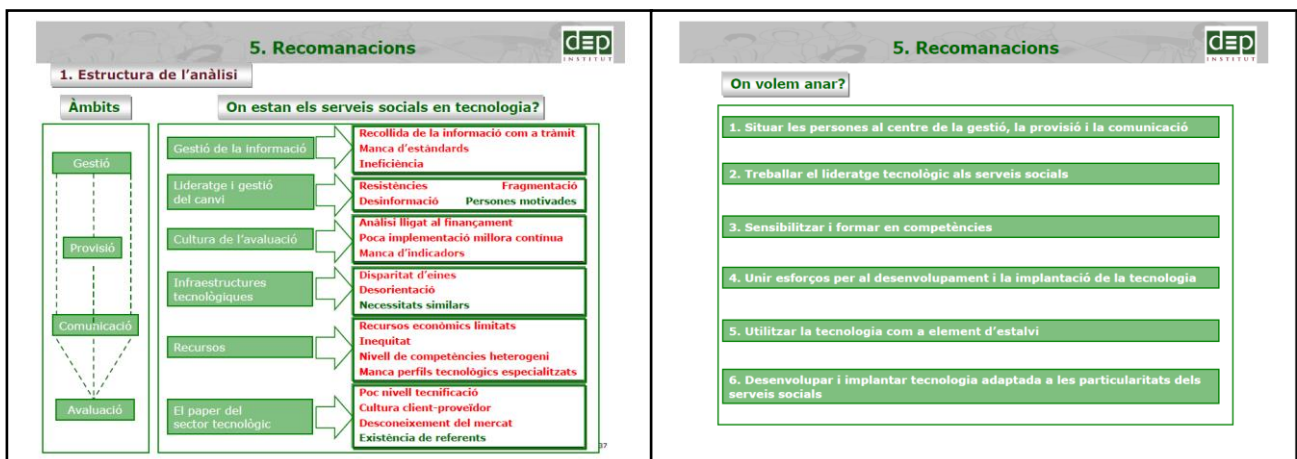
4. Contacte amb persones expertes i líders d'opinió

A partir del llistat de participants a l'estudi del 2011, s'ha contactat amb persones expertes i líders d'opinió en tecnologia mòbil, digitalització i TIC.

L'univers de persones contactades ha estat el següent:

- Entitats socials: 32 contactes.
- Sector tecnològic i proveïdors: 12 contactes.

A les persones de contacte se'ls va enviar una carta signada per la Taula d'Entitats del Tercer Sector i un resum amb els principals resultats de l'estudi de l'any 2011, juntament amb el qüestionari actual.



5. Recollida de la informació i anàlisi dels resultats

El treball de camp s'ha realitzat entre els dies 19 de gener i 8 de febrer del 2017.

El llistat de participants a l'estudi és el següent (per ordre alfabètic):

Enquesta (32 respostes):

Entitats (23 respostes):

- Albert Vidal, Fundació El Maresme
- Anna Blázquez, Fundació Pere Tarrés
- Bea Puero, Fundació Ramon Noguera
- Elena Pujol, Fundació Espai Salut
- Eshel Herzog, Sant Pere Claver
- Esther Roch, Fundació Marianao
- Gabriel González, Fundesplai
- Javier Martínez, Intress
- Joaquim Corral, Sant Pere Claver
- Jordi Picas, SUARA
- Josep Rodríguez, FEDAIA
- Josep Rovira, ABD
- M^a José Alepuz, Fundació Privada Gaspar de Portolà
- Maria Bobes, Fundació Èxit
- Mario Cuixart, Fundació Germina
- Neus Calleja, Fundació Ajuda i Esperança
- Oriol Bota, Sant Joan de Déu
- Pilar Bosch, Plataforma Educativa
- Roger Vilomara, Grup ATRA
- Sergi Valero, Amapans
- Silvia Riu, ECOM
- Xavier Capdevila, Fundació Pare Manel
- Xavier Díaz Roca, Creu Roja

Sector tecnològic i proveïdors (9 respostes):

- Esther Subias, PunTIC
- Jaume Albaigés, Sinergia CRM
- Jaume Roqué, equaliment
- Joan Matarín, Aegerus
- Marc de San Pedro, CESS/UVIC
- Mercedes Gómez, Fundació Vodafone

- Oriol Buch, Orimer SCP
- Ramón Bartomeus, iwith
- Xavier Pallarès, Bolero software

Entrevistes en profunditat (3):

- Jaume Albaigés, Sinergia CRM
- Núria Salas, ABD
- Ricard Faura, DGTSI-Gencat

DEP Institut vol agrair a totes les persones participants la seva col·laboració, ja que aquest estudi no hauria estat possible sense elles.

6. Anàlisi de la informació i informe de resultats

Finalment, DEP Institut ha analitzat la informació recollida tant quantitativa com qualitativament, hi ha elaborat dos informes de resultats: l'informe per al MWC (veure annex) i el present informe final de resultats.

RESULTATS

1. LES NECESSITATS TECNOLÒGIQUES DETECTADES EL 2011 CONTINUEN VIGENTS EL 2017

A l'estudi portat el terme el 2011 es van detectar una sèrie de necessitats tecnològiques al sector social que es van segmentar per àrees: gestió, provisió, comunicació i formació, i avaluació.

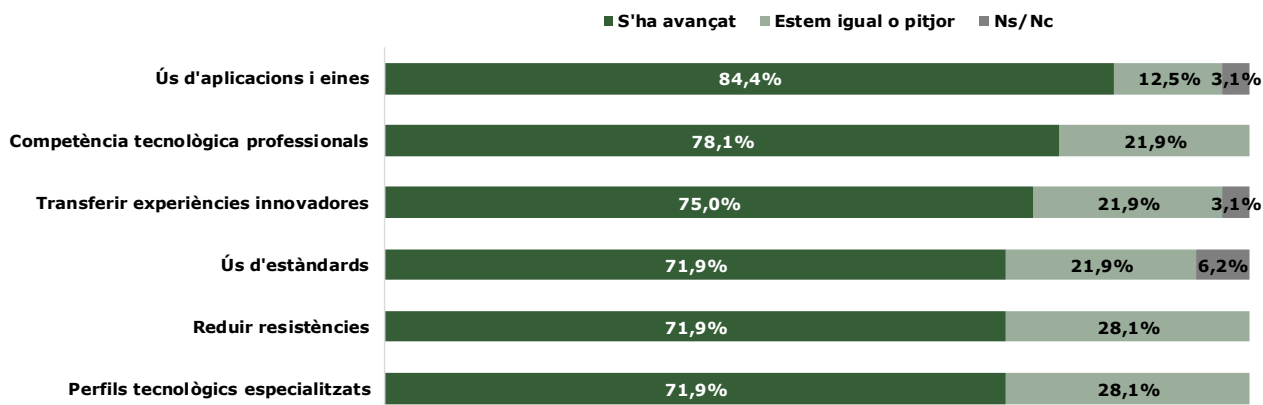
Aquestes necessitats s'han posat a debat cinc anys després, per analitzar fins a quin punt avui dia segueixen vigents.

Segons les persones expertes, on més s'ha avançat és en l'àmbit de la comunicació i la formació, però també en la gestió.

En aquest sentit, les necessitats on més s'ha avançat són, de més a menys, les que s'assenyalen a continuació:

1. Ús d'aplicacions i eines específiques de gestió per les entitats del tercer sector (ERP, CRM, gestió de RRHH i voluntaris, finançament...) (gestió).
2. Potenciar les habilitats i competències tecnològiques dels professionals del sector (comunicació i formació).
3. Aprofitar la facilitat de coneixement d'experiències innovadores i eines tecnològiques que s'utilitzen al sector (comunicació i formació).
4. Ús d'estàndards en la recollida de dades i gestió de la informació en entitats i amb l'administració (gestió).
5. Reduir les resistències per part de professionals i organitzacions a la incorporació de les tecnologies (comunicació i formació).
6. Comptar amb perfils professionals tecnològics especialitzats a les entitats (comunicació i formació).

De les següents necessitats detectades el 2011 en matèria tecnològica, valori el grau de vigència que tenen per a vostè a dia d'avui (àrees de comunicació, formació i gestió)



La comunicació i la formació és l'àrea on hi ha la percepció que la innovació en matèria tecnològica pot ser menys difícil per a les entitats del tercer sector social.

"La digitalització la veig molt més senzilla, a nivell de visualitzar-la, a nivell de comunicació que a nivell que efectivament s'estigui fent ús de gestió, de provisió, de planificació, d'avaluació... de tot el que serien els processos clau d'una entitat, una entitat com la nostra."

(entitat del tercer sector)

Malgrat això, es considera que on més s'ha avançat és en l'ús d'aplicacions i eines específiques de gestió. En aquest sentit, el CRMSocial constitueix un exemple d'eina de gestió que ha tingut un gran impacte en el sector.

"A mi el que em sorprèn és això: que en una necessitat tant summament transversal, tant summament evidenciada [...] que no hi hagués hagut cap iniciativa per part d'entitats individuals ni per part de federacions."

(professional del sector tecnològic)

I quan es parla de la comunicació, hi ha la percepció que existeixen diferències rellevants en l'ús que les entitats fan de les noves eines disponibles.

"Molts professionals segueixen utilitzant eines comunicatives desfasades, el ritme de les innovacions ens sobrepassa. Utilitzem les xarxes socials (Facebook, Twitter, etc.) però sense gaire èxit. Dóna la sensació que sempre ens movem en el mateix àmbit, no arribem a públics nous."

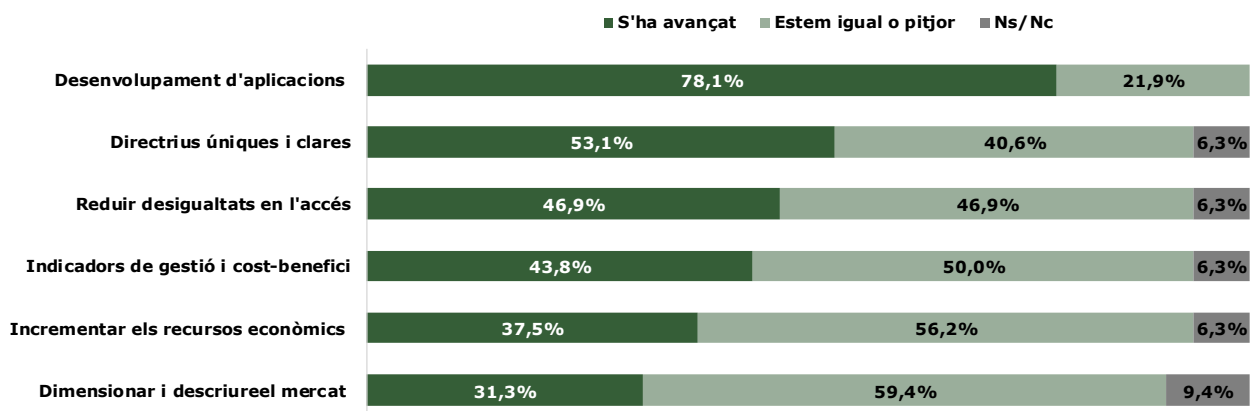
(entitat del tercer sector social)

D'altra banda, on menys s'ha avançat és en l'avaluació i en la provisió (amb l'excepció del desenvolupament d'aplicacions i eines específiques pel tercer sector per part de la indústria tecnològica).

Així doncs, on s'ha avançat menys, per ordre de menys a més, és en:

1. Tenir dades que qualifiquin i quantifiquin la dimensió i característiques del mercat actual i potencial de la tecnologia al tercer sector (avaluació).
2. Incrementar els recursos econòmics per implantar noves tecnologies (provisió).
3. Adopció d'indicadors de gestió i anàlisi cost-benefici (avaluació).
4. Reduir les desigualtats entre entitats en l'accés a les tecnologies (provisió).
5. Implantació d'unes directrius úniques i clares (o uns criteris objectius) en relació a la implementació de les tecnologies a les organitzacions (provisió).

De les següents necessitats detectades el 2011 en matèria tecnològica, valori el grau de vigència que tenen per a vostè a dia d'avui (àrees d'avaluació i provisió)



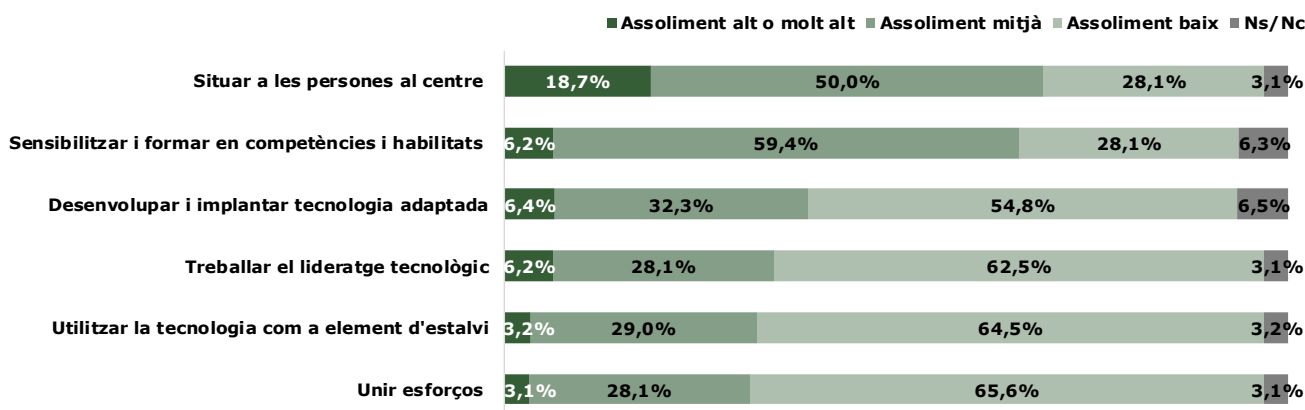
Tot i que hi ha la percepció que als àmbits de l'avaluació i la provisió és on menys s'ha avançat, també hi ha la consciència que la tecnologia la innovació tecnològica acabarà impregnant totes les àrees del sector.

"Jo crec que necessàriament finalment la tecnologia la utilitzarem en els serveis."
(entitat el tercer sector)

2. ELS OBJECTIUS DE MILLORA TECNOLÒGICA DEFINITS EL 2011 TAMBÉ CONTINUEN VIGENTS

A l'estudi del 2011 també es van identificar una sèrie d'objectius de millorar tecnològica al sector, objectius que, cinc anys després, persones expertes en el sector han valorat fins a quin punt han estat assolits.

Dels següents objectius definits el 2011, valori el grau de vigència i assoliment que tenen per a vostè a dia d'avui.



Situar les persones al centre i la formació en competències constitueixen els dos objectius amb un grau d'assoliment més elevat

Segons les persones expertes consultades, situar a les persones al centre de la gestió, la provisió i la comunicació, constitueix l'objectiu marcat el 2011 on el grau d'assoliment ha estat més elevat. Malgrat això, el grau d'assoliment és mitjà, com també ho és en l'objectiu de sensibilitzar i formar en competències i habilitats dels professionals.

Des del tercer sector s'assenyala que, en ocasions, l'assoliment d'aquest segon objectiu ha estat possible en base a sobrecarregar perfils professionals ja existents (per exemple el personal de comunicació).

"El treball d'incorporació tecnològica ha estat encarregat a recursos que operaven ja en entitats com seria ofimàtics o personal de comunicació que ha estat una sobrecàrrega i dificultat d'avançar de manera més decidida."
(entitat del tercer sector social).

La cooperació i l'ús de la tecnologia com a element d'estalvi constitueixen els objectius amb un grau d'assoliment més baix.

Els objectius definits el 2011 amb un grau d'assoliment baix a dia d'avui són, per ordre de menor a major assoliment: la cooperació; l'ús de la tecnologia com a element d'estalvi; el lideratge tecnològic; i finalment el desenvolupament i implantació de tecnologies adaptades al sector.

Quan es parla de cooperació al sector es fa referència a la unió d'esforços entre el tercer sector, les administracions i la indústria per al desenvolupament i la implantació de la tecnologia. En aquest sentit, es destaca la poca socialització del coneixement existent, però també apareixen exemples exitosos interessants.

"Jo crec que el principal problema que té ara el tercer sector al voltant de les tecnologies és aquesta manca de coneixement més socialitzat. Ara són uns quants que el tenen o que poden invertir en aquest coneixement, mentre que hi ha molts que en aquest moment no estan en el mateix nivell i cal aquest esforç per socialitzar aquest coneixement."
(administració pública)

"La nostra organització ha fet aliances amb una empresa tecnològica, pel desenvolupament de diversos mòduls, que neixen amb connectivitat amb les nostres actuals BBDD de gestió. Actualment estem a punt d'iniciar la demo del primer mòdul de competències i un campus virtual. És un projecte que requereix pressupost, dedicació de personal tècnic, molt treball en equip, visió global i constància, perquè sempre esperem que tot estigui fet i funcioni a la primera i la programació té els seus tempos i dificultats."
(entitat del tercer sector social)

També es constata que la introducció de la tecnologia a les entitats del tercer sector social encara no és vista com un element d'estalvi, sinó com una despesa que moltes vegades no es pot assumir.

"Aquí la nostra experiència és que a curt termini, és necessari fer créixer el pressupost per poder atendre la inversió inicial en programari i en persones que possibilitin la implantació a la organització."
(entitat del tercer sector social)

"Això a llarg termini és claríssim, però a curt termini és una inversió. A llarg termini tothom t'ho compra, però clar, a curt termini és quan tu has de fer la inversió i aquí és on costa fer-ho."
(entitat del tercer sector social)

El lideratge tecnològic constitueix un altre dels objectius definits el 2011 amb un grau d'assoliment baix al 2017. Es considera un aspecte clau per a la innovació a les entitats del tercer sector social, però encara lluny d'assolir-se.

"Al final la gràcia és que no tinguis manies i tinguis ganes [...] com els il·lustrats digitals, aquelles persones que a part de tenir un coneixement a nivell personal en el tema, veuen com això és una oportunitat de millora de la seva organització i per tant des del lideratge ho impulsa. [...] perfils d'aquests en el sector nostre [...] tres, són comptadíssims."
(professional del sector tecnològic)

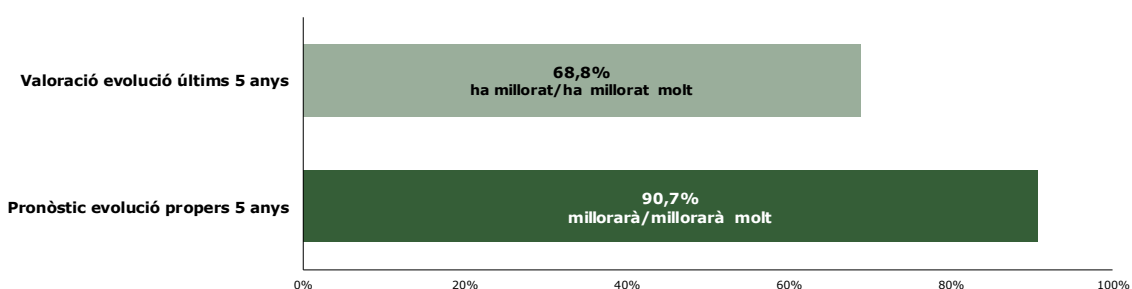
Finalment, un objectiu on s'ha avançat més però on el grau d'assoliment encara és baix és el desenvolupament i implantació de tecnologies adaptades a les particularitats del sector. Alguns exemples que apareixen són: el CRMSocial ja mencionat, apps per a desplaçament autònom o aprenentatge d'habilitats per a la vida independent o sistemes de registre d'incidències per a la gestió de centres.

3. LA TECNOLOGIA, UNA OPORTUNITAT PER AL SECTOR

La tecnologia es percep clarament com una oportunitat per al sector.

Malgrat que es reconeix que durant l'últim quinquenni l'evolució de la incorporació de noves tecnologies ha estat positiva (per al 62,5% ha millorat i per al 6,3% ha millorat molt), es preveu que durant el propers cinc anys s'avanci molt més (per al 81,3% millorarà i per al 9,4% millorarà molt).

Globalment, com valora l'evolució de la incorporació de noves tecnologies en el tercer sector social a Catalunya en els últims cinc anys? I com creu que evolucionarà durant els propers cinc anys?



Alguns aspectes que porten a pensar en la tecnologia com a una oportunitat per al tercer sector social de Catalunya són l'existència d'un ecosistema d'innovació social en el context català i les possibilitats que ofereix la tecnologia, tant per a l'empoderament de les persones usuàries com perquè pot facilitar la incorporació de nous canals i fórmules per obtenir finançament per part de les entitats.

També es remarca el paper tractor que poden jugar les administracions públiques en la incorporació de la tecnologia al sector, generant experiències pilot, incentivant la connectivitat entre aplicacions, etc.

"Caldria resoldre un aspecte general que facilitaria enormement la resolució de necessitats tecnològiques, i és la interconnexió entre els gestors generals d'expedients socials que utilitza l'administració i les aplicacions de solucions verticals."

(professional del sector tecnològic)

I, al mateix temps, es veu com una oportunitat un camp en el que encara queda força camí per recórrer, el de la cooperació i col·laboració entre empreses, administracions i entitats del tercer sector per a desenvolupar i implementar tecnologia.

"I jo crec que les tecnologies faciliten que realment s'acabi concretant aquesta cooperació, que és necessària, no només a nivell econòmic sinó a nivell de sumar esforços..."

(administració pública)

Fins a quin punt està vostè d'acord amb les següents afirmacions? Puntuï del 0 al 10 el seu grau d'acord, on 0 equival a 'gens d'acord' i 10 a 'totalment d'acord' (mitjanes)



Algunes oportunitats identificades en aquest sentit són:

1. La inversió col·laborativa i les compres conjuntes.

"Establir una estratègia comuna per ser competitius en preus i serveis respecte a altres indústries."
(entitat del tercer sector social)

"Proporcionar a les entitats les eines a mida i les opcions d'outsourcing d'aquests temes. N'hi ha de molt barates."
(professional del sector tecnològic)

"Compres de tecnologia agrupades."
(professional del sector tecnològic)

"La tecnologia ara, tal com està desenvolupant-se [...] permet arribar a molta gent sense la necessitat de grans inversions. El tema del núvol és un exemple molt clar de la possibilitat d'utilitzar eines i pagar per l'ús d'aquestes eines. [...] Llavors fins i tot aquí es poden crear polítiques d'utilització comunes però amb la gestió parcialitzada per cada entitat. Això és factible i amb inversions molt baixes."
(administració pública)

2. L'adopció de tecnologies lliures (programari lliure, ús de codi reaprofitable, desenvolupament d'eines i continguts col·laboratius).

"Implementació del programari lliure (estalvi automàtic de recursos en software, inversió en formadors en territori)."
(professional del sector tecnològic)

"Promoure tecnologies lliures i reutilitzables."
(entitat del tercer sector social)

"Desenvolupament TIC en codi reaprofitable."
(entitat del tercer sector social)

3. El big data social, especialment per a l'anàlisi significatiu de les dades que podria repercutir en la provisió i també el disseny de recursos.

"Hem avançat en la recollida de dades, però cal incidir més en la explotació d'aquestes per un anàlisi significatiu que podria repercutir en la nostra praxis i en el disseny dels recursos."

(entitat del tercer sector social)

4. El desplegament de criteris de selecció de tecnologia (inventari de solucions i proveïdors tecnològics) .

"No hi ha un coneixement clar de quines eines poden ser d'ajuda en la gestió i per tant, milloren la qualitat assistencial."

(professional del sector tecnològic)

"Cal que les entitats i l'administració escoltin i valorin a les empreses que es dediquen al desenvolupament d'aquestes eines i en especial a les que estan afincades i creades al territori, amb experiència i presència des de fa anys."

(professional del sector tecnològic)

5. Les comunitats d'aprenentatge, fomentant per exemple xarxes d'intercanvi i espais de reflexió, aprofitant els coneixements ja adquirits a altres sectors.

"La necessitat d'identificar casos d'èxit, grans o petits, i fer-ne difusió interna i externa segueix sent vital."

(professional del tercer sector social)

"Fomentar xarxes d'intercanvi i espais de reflexió i generació d'acords per a la implementació de les tecnologies. Comunitats d'aprenentatge."

(professional del sector tecnològic)

"Entitats que puguin haver tirat endavant projectes en informatització i digitalització poguessin una mica ser prescriptors de les altres. És la manera més fàcil de veure com un igual que tu ho ha fet, saber com s'ha fet. Jo crec que si es focalitza en aquest tipus d'acció fàcilment es pot arribar a arribar a la majoria d'entitats."

(administració pública)

"L'avantatge, entre cometes, que hi ha és que el tercer sector va endarrerit respecte a altres. Cosa que també permet utilitzar l'experiència d'aquests sectors a l'hora d'implementar noves eines o d'implementar tecnologia i no caure potser en possibles errors que han tingut ells. Això jo crec que és un avantatge que hauríem de saber aprofitar en un entorn on les tecnologies canvien molt ràpidament, cosa que no et permet estar gaire segur quan apostes per una o altra eina. [...] De dir: bé, aprofitem el que hi ha sabent que això funciona i anem directament sense tenir que fer tot el que aquests sectors han fet de prova i error i apostar per eines i després tenir que tirar-se enrere."

(administració pública)

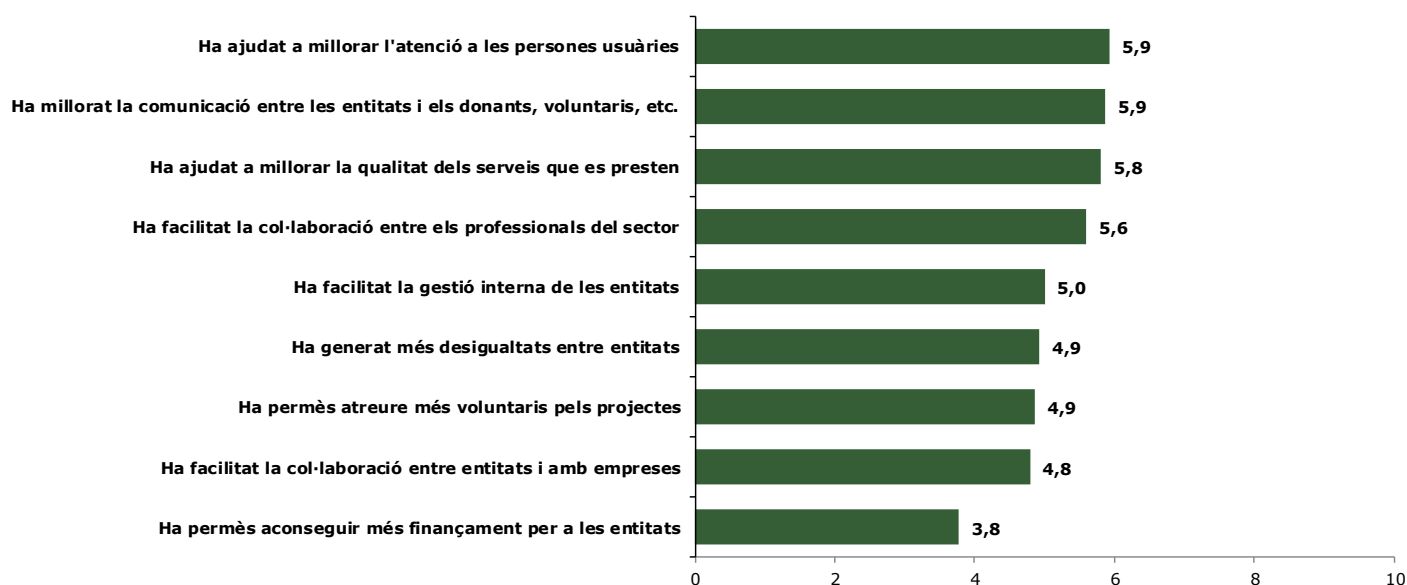
6. La incorporació de la visió tecnològica a l'estratègia de les entitats.

"Ha marcat una gran diferència en com comuniquem i formem és que l'objectiu estratègic en matèria tecnològica ha passat de ser un tema del departament TIC a un objectiu estratègic liderat per la Direcció General."
(entitat del tercer sector social)

4. LA TECNOLOGIA MÒBIL I LES APPS NO HAN DESPLEGAT TOT EL SEU POTENCIAL

Hi ha un grau d'acord elevat entorn la percepció que la tecnologia mòbil i les apps no han desplegat tot el seu potencial al tercer sector social. On més es fa servir la tecnologia mòbil és en la comunicació.

Fins a quin punt està vostè d'acord amb les següents afirmacions sobre la tecnologia mòbil i les apps? Puntuï del 0 al 10 el seu grau d'acord, on 0 equival a 'gens d'acord' i 10 a 'totalment d'acord' (mitjanes)



Les experiències en l'ús de les apps són puntuals i es refereix a la manca de coneixement de les eines disponibles i de la manera de fer-les servir.

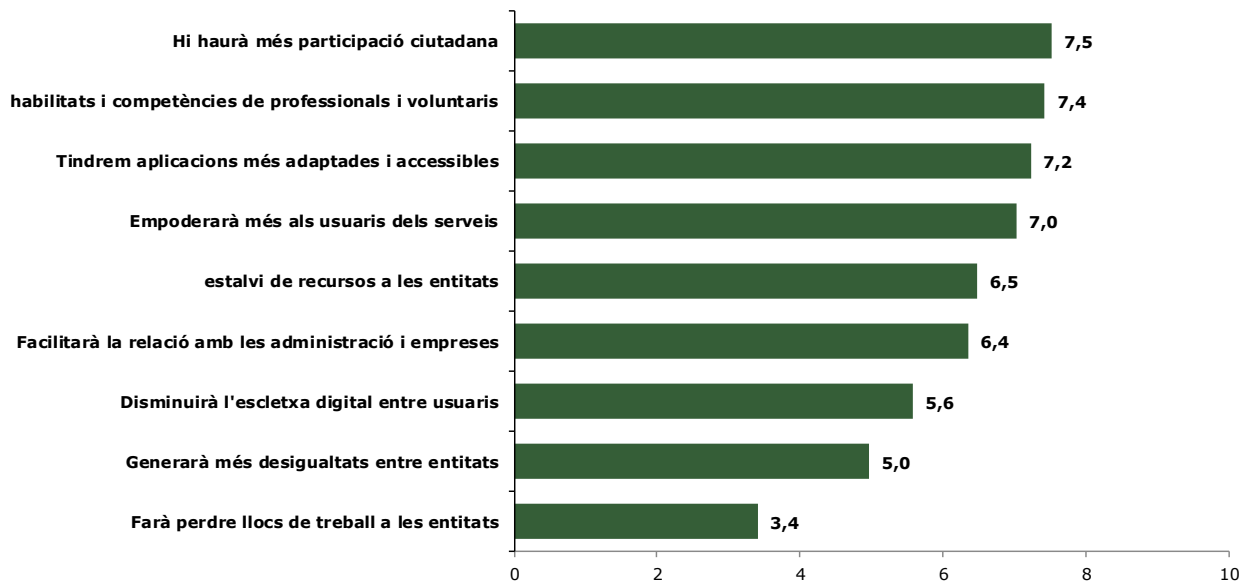
"Jo crec que el nivell d'ús encara és molt bàsic encara. I això al 2011 segurament t'hauria dit el mateix. [...] El 90% de les entitats, o el 100%, deuen estar al Facebook, moltes deuen estar al Twitter, i algunes deuen estar a l'Instagram i al no sé què més. [...] amb una mentalitat molt d'agafar el megàfon i cridar, per dir-ho d'alguna manera. Però al final és pel que millor sabem fer servir aquests canals propis que tenim, digues-li web, digues-li mailing, digues-li xarxes socials. Però ja està. L'estàndard és aquest." (sector tecnològic)

"Nosaltres tenim un projecte que vam fer amb voluntariat i vam crear una app [...] Però són coses molt puntuals. Jo no sé si hi ha molta aquesta visió de que les apps poden ajudar. També és veritat que hi va haver una època de que tot eren apps, tots havíem de tenir dos-centes apps al mòbil, i les apps t'havien de solucionar la vida. I després veus quines apps realment són rellevants i quines apps no utilitzes per res." (entitat del tercer sector)

"Es reconeix el potencial d'aquestes tecnologies i la possibilitat d'impactar molt directament tant en la gestió com en la millora de qualitat del servei però falta aquest coneixement tant de les eines com de l'ús d'aquestes eines." (administració pública)

Malgrat això, hi ha forces expectatives pel que fa a les seves possibilitats

I com creu que serà l'impacte de la tecnologia mòbil al tercer sector social durant els propers 5 anys? Puntuï del 0 al 10 el seu grau d'acord, on 0 equival a 'gens d'acord' i 10 a 'totalment d'acord' (mitjanes)



Des del punt de vista dels experts, les principals potencialitats de la tecnologia mòbil són que poden afavorir:

1. Més participació de la ciutadania.
2. L'augment d'habilitats i competències de professionals i voluntaris.
3. La millora de l'accessibilitat i adaptació de la tecnologia.

"On jo veig un espai molt evident per les apps és en el tema de la intervenció directa, per exemple. Temes d'assistència domiciliària [...] Una app que sigui molt senzilla de fer servir, que ells vénen aquí a la pàgina d'inici del telèfon i piquen aquí i els hi surt un formulari que té tres preguntes on només m'han de marcar una casella amb un sí i un no de si avui t'has trobat bé o no t'has trobat bé i m'ho envien i jo ho rebo i tinc una aplicació que em gestiona aquestes dades i que quan veu que hi ha una persona que m'està donant tres indicadors determinats alhora jo aquí detecto que s'encén una llumeta i per tant vaig a veure què li passa a la senyora... [...] Aquí sí que veig un potencial molt evident. [...] Doncs bé, jo crec que les coses s'haurien d'enfocar una mica en aquest sentit. No tant en l'app de vendre fum de dos milions de descàrregues, perquè això difícilment passarà. Però sí en apps que aportin valor com una part determinada de la teva cadena d'intervenció, per exemple."
(professional del sector tecnològic)

4. I l'apoderament de les persones usuàries.

"Perquè això es produeixi, tu com a organització, com a sector, hauràs de fer una aposta perquè això passi. Això ho hauràs d'incloure en algun lloc. O hauràs d'incloure als usuaris en el disseny de les solucions o hauràs de pensar solucions que no només serveixin perquè tu milloris la teva gestió, la teva feina, sinó perquè efectivament als usuaris els hi aportin un benefici diferent del que potser tu haguessis pensat, etc."
(professional del sector tecnològic)

"Cada vegada més necessitem donar més autonomia i cobertura a les persones que atenem i les eines tecnològiques podrien sumar-se com a un element més a l'hora de donar determinats serveis."
(entitat del tercer sector social)

D'altra banda, però, es detecten alguns riscos en relació a la implantació de la tecnologia mòbil i les apps al tercer sector social:

1. L'augment de l'esclatxa digital entre les persones usuàries.

"[...] clar, quan estem parlant de gent en situació de vulnerabilitat social, ostres, és que molts d'ells no tenen ni mòbil"
(entitat del tercer sector social)

2. L'augment de les desigualtats entre entitats.

"Jo ho veig claríssim. Clar, qui més capacitat tingui més possibilitats tindrà. I les entitats més petites, més de voluntariat... doncs quedaran una miqueta més enrere..."
(entitat del tercer sector social)

"En algunes actuacions relacionades amb l'atenció directa la tecnologia mòbil ha aportat flexibilitat, eficiència, apoderament dels usuaris, estalvi de recursos, etc. De totes maneres, això s'està fent de forma molt desigual entre entitats i fins i tot dins d'una mateixa entitat."
(professional del sector tecnològic)

"L'evolució de la incorporació de la tecnologia al tercer sector empitjorarà perquè els canvis seran més ràpids del que podem assimilar. Hem de ser entitats molt més àgils i amb més capacitat d'adaptar-nos als canvis."
(entitat del tercer sector social)

3. Les dificultats de les organitzacions per finançar la innovació.

"És una assignatura pendent amb molt de potencial però que requereix d'inversió per a la creació de solucions innovadores."
(entitat del tercer sector social)

"Entendre la tecnologia com una inversió amb retorn i no com una despesa operativa."
(professional del sector tecnològic)

4. I les possibles ineficiències en la gestió, com per exemple en l'assignació de recursos...)

"Per a les entitats que les han incorporat ha incrementat capacitat de gestió, relació amb els stakeholders, comunicació i anàlisi. Però també ha creat confusió, i ha destapat la necessitat del sector d'optimitzar la pressa de decisions des d'un punt de vista més analític: quines tecnologies cal incorporar? Com? Són gratuïtes? Se'n farà seguiment? Caldrà invertir-hi hores al desenvolupament i gestió? El sector no s'ha fet aquestes preguntes i l'entrada ha estat més o menys caòtica."

(professional del sector)

5. PRIORITATS DEL SECTOR

Les prioritats de les entitats socials en l'àmbit tecnològic són:

1. El lideratge i els coneixements per afrontar la transformació digital a les entitats. Es reclama un canvi cultural i de paradigma, més enllà de la tecnologia en sí, que ja existeix.

"Forma part de l'èxit de les coses que hi hagi algú que sigui capaç de transmetre il·lusió, per dir-ho d'alguna manera, i després els que d'entrada no actuarien de forma proactiva se sumin al carro i les coses puguin avançar una mica, en la mesura que sigui."
(professional del sector tecnològic)

"Per mi el tema del lideratge és clau. Perquè si el lideratge ho té clar, ja impulsarà la creació de talent. El talent et pot arribar o el pots construir."
(professional del sector tecnològic)

"Incloure la visió tecnològica a l'estratègia general de les entitats, amb independència de si després s'afronta o no un procés específic de transformació digital."
(professional del sector tecnològic)

"Necessitem posar la innovació tecnològica al capdamunt dels nostres objectius estratègics. Només així podrem alinear tota l'organització."
(entitat del tercer sector social)

2. Formar en habilitats i competències als i a les professionals de les entitats del tercer sector social com a part d'un procés de millora contínua i com a requisit per a que la transformació digital sigui reeixida.

"Doncs com garantiràs que efectivament els teus professionals i voluntaris tinguin més habilitats i competències reals i efectives que els facin ser millors en la seva feina i que, per tant, a tu com a organització també et facin millor? Només esperant que les portin de casa adquirides? O fomentant també tu alguna d'aquestes coses? Aquí hi ha molts d'aquests elements que tu com a sector has de respondre a tu que faràs per a que això no passi"
(professional del sector tecnològic)

"No hi ha formació tecnològica per donar accés als sistemes d'informació al personal de base assistencial."
(professional del sector tecnològic)

"e-learning (assignatura pendent, encara es fa molta formació presencial a les entitats), m-learning i sobretot agil-learning són assignatures pendents al sector. Formació en innovació social digital (aprofitament d'oportunitats)."
(professional del sector tecnològic)

"Els canvis constants en matèria tecnològica i la omnipresència dels dispositius mòbils requereixen millorar les competències dels professionals."
(entitat del tercer sector social)

3. Involucrar les persones usuàries en el desenvolupament de les solucions tecnològiques per tal de complir amb l'objectiu de situar a les persones al centre de la gestió, la provisió i la comunicació.

"Però que si tu vols atenció centrada en la persona has de tenir en compte, dins de la definició pròpia, dins del disseny, la seva mirada."
(entitat del tercer sector social)

4. Garantir l'accessibilitat de les eines tecnològiques a tothom per a lluitar així contra la bretxa digital.

"S'hauran de fer polítiques molt concretes per sectors que tinguin la dificultat d'adquirir un mòbil segurament, o fer una formació com ja s'està fent, dirigida a uns sectors concrets de la societat. Però la formació és molt concreta i molt més ràpida que la que havíem de fer abans per explicar què era Internet..."
(administració pública)

5. Compartir i reaprofitar experiències innovadores d'altres entitats, països o sectors com el de l'economia social i/o l'economia col·laborativa.

"La necessitat d'identificar casos d'èxit (grans o petits) i fer-ne difusió interna i externa segueix sent vital."
(professional del tercer sector social)

"Llavors, al final, els que aquí són una mica més visionaris... tampoc no són visionaris només perquè s'asseuen a pensar... Sinó perquè també miren, tenen el seu entorn, coneixen a organitzacions properes i semblants que facin coses, i llavors diuen: mira, allà estan fent això, nosaltres també ho podríem fer."
(professional del sector tecnològic)

6. Apropar les empreses i el sector TIC a les necessitats específiques del tercer sector, aprofitant el potencial del treball col·laboratiu.

"També és veritat que tota la literatura en temes de digitalització està molt lluny de temes com el sector social perquè veuen que no som un client potencial."
(entitat del tercer sector social)

7. Desenvolupar aplicacions mòbils i programaris específics, posant especial èmfasi en comptar amb pàgines web i suports *mobile responsive*, abans que desenvolupar aplicacions poc útils.

*"Segurament seria molt més crític i tindria menys cost i seria més fàcil i més ràpid de fer que les entitats s'asseguessin als seus webs o a les seves aplicacions que puguin tenir online siguin *mobile responsive*..."*
(professional del sector tecnològic)

8. Una vegada assolits els reptes anteriors, avaluar l'impacte social de les aplicacions i eines tecnològiques, generant evidència per a la presa de decisions: què funciona al tercer sector?.

"Sí, és tot el mateix procés. El principi fins arribar a l'avaluació final, que és, una vegada, d'alguna manera, que ja s'ha assolit l'ús d'aquesta tecnologia d'una manera bastant generalitzada."
(administració pública)

"El tema dels indicadors relacionats tant amb l'impacte més social com relacionats amb l'ús de la tecnologia encara no està força bé. Però també és una oportunitat d'entrar i adaptar-se a les pròpies necessitats a aquesta avaluació i a aquesta creació d'aquests indicadors."
(administració pública)

"La recollida de dades es podria digitalitzar de forma molt eficaç i no es fa."
(professional del sector tecnològic)

RECOMANACIONS

1. Promoure accions orientades a la transformació digital de les entitats, impulsant la configuració d'una oferta de formació directiva centrada en el lideratge per a la transformació digital així com incentivant els espais de reflexió i debat per acompanyar les organitzacions en aquest procés.
2. Identificar les competències a desenvolupar per part de professionals i persones voluntàries de les entitats per tal de promoure una oferta de formació coherent amb les necessitats del sector.
3. Incorporar l'experiència de les persones usuàries en el disseny de tecnologia per a la provisió de serveis. Per exemple, promovent *social living labs*.
4. Promoure un mapa de la innovació al tercer sector social que inclogui totes les iniciatives en matèria de tecnologia mòbil, digitalització i TIC a les entitats del tercer sector, tant al context català com fora.
5. Potenciar els espais de transferència i coneixement sobre l'aplicació de la tecnologia al tercer sector entre entitats, administració i empreses tecnològiques així com la promoció del *networking* per promoure'n la cooperació.
6. Identificar i compartir experiències innovadores del propi sector però també d'altres sectors i contextos (per exemple analitzar què s'està fent a altres sectors com l'educatiu, el de l'economia social i/o l'economia col·laborativa).
7. Crear un inventari de solucions tecnològiques i de proveïdors per afavorir el coneixement del sector i la compra conjunta de serveis i béns tecnològics.
8. Promoure mesures que vetllin per garantir l'accés a la tecnologia i lluitar contra l'escletxa digital, tant a nivell de persones usuàries com d'entitats.
9. Promoure estudis pilot que incorporin l'avaluació d'impacte de la tecnologia.
10. Elaborar i presentar un pla d'acció per endegar i visualitzar mesures orientades a donar resposta a les necessitats i objectius del sector en matèria de tecnologia mòbil, digitalització i TIC.

ANNEX

1. PRESENTACIÓ AL MWC

MOBILE WORLD CAPITAL BARCELONA

Les necessitats de les entitats del **Tercer Sector Social de Catalunya** en tecnologia mòbil, digitalització i TIC

2 de març del 2017

Estudi a càrrec de: DEP INSTITUT

Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

MOBILE WORLD CAPITAL BARCELONA

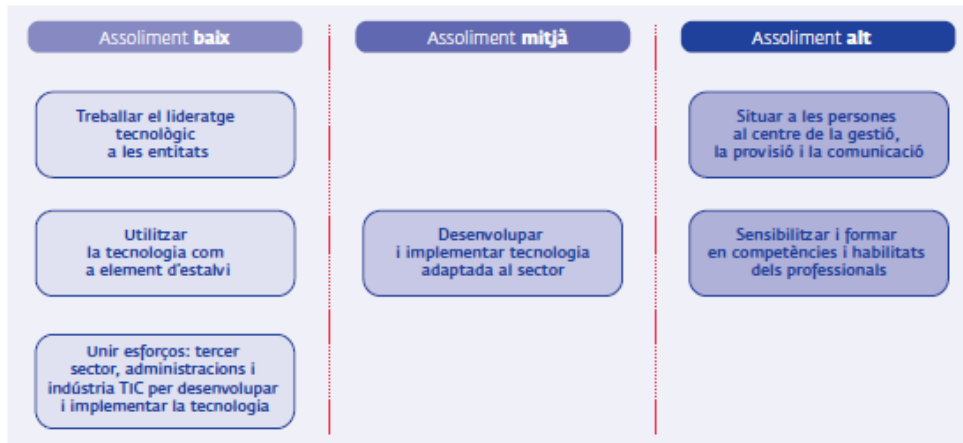
Necessitats tecnològiques

Evolució de l'estat de situació en els darrers 5 anys

	Estem en el mateix punt	Hem avançat però no suficient
GESTIÓ		Ús d'aplicacions i eines Ús d'estàndards Desenvolupament d'aplicacions
PROVISÓ		Directius úniques i clares Reduir desigualtats en l'accés Incrementar els recursos econòmics
COMUNICACIÓ I FORMACIÓ		Competència tecnològica professionals Transferir experiències innovadores Reduir resistències Perfils tecnològics especialitzats
AVALUACIÓ	Indicadors de gestió i cost-benefici Dimensionar i descriu el mercat	

Objectius de millora tecnològica

Estat d'assoliment d'objectius marcats fa 5 anys



El potencial de la tecnologia

La tecnologia com a oportunitat pel sector

- ✓ El **context català** afavoreix l'existència d'un bon **ecosistema d'innovació social**.
- ✓ La innovació tecnològica com a **eina per empoderar les persones usuàries**.
- ✓ La tecnologia ha de **facilitar l'obtenció de finançament** a les entitats.
- ✓ Les **AAPP** tenen un **paper clau com a tractores** per a la incorporació de tecnologia
- ✓ Cal aprofundir en la **col·laboració amb empreses** per a implementar tecnologia a les entitats.



La tecnologia mòbil i les apps

La tecnologia mòbil i les apps no han desplegat tot el seu potencial.

Hi ha expectatives sobre les possibilitats que pot oferir al sector.



Es detecten riscos de l'impacte que pot generar al sector.



Prioritats del sector

- 1 LIDERATGE A LES ENTITATS.
- 2 FORMACIÓ ALS PROFESSIONALS.
- 3 INVOLUCRAR LES PERSONES USUÀRIES EN EL DESENVOLUPAMENT.
- 4 GARANTIR L'ACCESSIBILITAT.
- 5 IDENTIFICAR I COMPARTIR EXPERIÈNCIES INNOVADORES.
- 6 ACOSTAR LES EMPRESES TIC A LES NECESSITATS DEL SECTOR.
- 7 DESENVOLUPAR APLICACIONS MÒBILS I PROGRAMARIS ESPECÍFICS.
- 8 AVALUAR L'IMPACTE.

Transformació digital

Experiència d'usuari

Transferència

Avaluació



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya



**Moltes gràcies
per la vostra atenció!**

DEP Institut
ambblas@dep.net
srueda@dep.net



Les necessitats de les entitats del
Tercer Sector Social de Catalunya
en tecnologia mòbil, digitalització i TIC

2 de març del 2017



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

Estudi a càrrec de:



2. QÜESTIONARI DE LA CONSULTA



LES NECESSITATS DE LES ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA EN TECNOLOGIA MÒBIL, DIGITALITZACIÓ I TIC

BLOC 0: DADES DE CLASSIFICACIÓ

1. A quin tipus d'entitat pertany vostè?

- Entitat del Tercer Sector Social
 Professional o empresa tecnològica
 Altres
 Ns/Nc

2. (NOMÉS PER A LES ENTITATS) Quina és l'àrea o àrees de treball de la seva entitat? (resposta múltiple)

- Infants
 Persones amb discapacitat
 Gent gran
 Joves
 Pobresa i exclusió social
 Malalties
 Salut mental
 Nouvinguts
 Dones i LGTBI
 Aturats
 Drogodependents
 Reclusos
 Sense atenció directa
 Altres
 Ns/Nc

BLOC I: VALORACIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES EL 2011

3. De les següents necessitats detectades el 2011 en matèria tecnològica, valori el grau de vigència que tenen per vostè a dia d'avui.

3.a1. GESTIO	Estem pitjor que en el 2011	Estem en el mateix punt que en el 2011	Hem avançat però encara és vigent	Ja no és una necessitat per al sector
1. Ús de estàndards en la recollida de dades i gestió de la informació en entitats i amb l'administració	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ús d'aplicacions i eines específiques de gestió per les entitats del tercer sector (ERP, CRM, gestió de RRHH i voluntaris, finançament...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.a2. Identifiqueu alguna necessitat nova que hagi aparegut en els darrers 5 anys en matèria tecnològica en l'àmbit de la gestió al tercer sector social?

✍

3.b1. PROVISIO	Estem pitjor que en el 2011	Estem en el mateix punt que en el 2011	Hem avançat però encara és vigent	Ja no és una necessitat per al sector
3. Desenvolupament d'aplicacions i eines específiques pel tercer sector per part de la indústria tecnològica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Implantació d'unes directrius úniques i clares (o uns criteris objectius) en relació a la implementació de les tecnologies a les organitzacions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Reduir les desigualtats entre entitats en l'accés a les tecnologies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Incrementar els recursos econòmics per implantar noves tecnologies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.b2. Identifiqueu alguna necessitat nova que hagi aparegut en els darrers 5 anys en matèria tecnològica en l'àmbit de la provisió al tercer sector social?

✍

3.c1. COMUNICACIÓ I FORMACIÓ	Estem pitjor que en el 2011	Estem en el mateix punt que en el 2011	Hem avançat però encara és vigent	Ja no és una necessitat per al sector
7. Potenciar les habilitats i competències tecnològiques dels professionals del sector (formació)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Reduir les resistències per part de professionals i organitzacions a la incorporació de les tecnologies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Comptar amb perfils professionals tecnològics especialitzats en les entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Aprofitar la facilitat de coneixement d' experiències innovadores i eines tecnològiques que s'utilitzen al sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.c2. Identifiqueu alguna necessitat nova que hagi aparegut en els darrers 5 anys en matèria tecnològica en l'àmbit de la comunicació i la formació al tercer sector social?

✍

3.d1. AVALUACIÓ	Estem pitjor que en el 2011	Estem en el mateix punt que en el 2011	Hem avançat però encara és vigent	Ja no és una necessitat per al sector
11. Adopció d'indicadors de gestió i anàlisi cost-benefici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Tenir dades que qualifiquin i quantifiquin la dimensió i característiques del mercat actual i potencial de la tecnologia al tercer sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.d2. Identifiqueu alguna necessitat nova que hagi aparegut en els darrers 5 anys en matèria tecnològica en l'àmbit de l'avaluació al tercer sector social?

✍

BLOC II: VALORACIÓ DELS OBJECTIUS DEFINITS EL 2011 I LA SEVA CONSECUCIÓ

4. Dels següents objectius definits el 2011, valori el grau de vigència i assoliment que tenen per vostè a dia d'avui.

	No vigent		Grau d'assoliment (si vigent)			
	Vigent	No vigent	Baix	Mitjà	Alt	Ns/Nc
1. Situar a les persones al centre de la gestió, la provisió i la comunicació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Treballar el lideratge tecnològic a les entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sensibilitzar i formar en competències i habilitats dels professionals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Unir esforços entre el tercer sector, les administracions i la indústria TIC per al desenvolupament i la implantació de la tecnologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Utilitzar la tecnologia com a element d'estalvi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Desenvolupar i implantar tecnologia adaptada a les particularitats del sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Podria donar algun exemple concret d'iniciatives en els darrers 5 anys que donin resposta als objectius anteriors?

✍

BLOC III: DETECCIÓ DE NOVES NECESSITATS

6. Globalment, com valora l'evolució de la incorporació de noves tecnologies en el tercer sector social a Catalunya en els últims cinc anys?

- Ha millorat molt
- Ha millorat.....
- S'ha mantingut igual
- Ha empitjorat.....
- Ha empitjorat molt.....
- Ns/Nc.....

7. I com creu que evolucionarà durant els propers cinc anys?

- Millorarà molt.....
- Millorarà
- Es mantindrà igual.....
- Empitjorarà.....
- Empitjorarà molt
- Ns/Nc.....

8. Fins a quin punt està vostè d'acord amb les següents afirmacions? Puntuï del 0 al 10 el seu grau d'acord, on 0 equival a 'gens d'acord' i 10 a 'totalment d'acord'.

Items	Grau d'acord										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Dins de les entitats del tercer sector hi ha el coneixement necessari per a fer servir les eines tecnològiques disponibles avui dia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Les entitats estan abordant la transformació digital de les seves organitzacions per prestar millors serveis i amb més eficiència	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La innovació tecnològica pot facilitar l'obtenció de finançament a les entitats del tercer sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Les entitats del tercer sector estan aprofitant les eines tecnològiques disponibles avui dia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La col·laboració entre empreses, administracions i entitats del tercer sector és una oportunitat per desenvolupar i implantar més tecnologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El context català afavoreix l'existència d'un ecosistema d'innovació social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La innovació tecnològica al tercer sector social està esdevenint una eina útil per a empoderar les persones usuàries	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Les entitats socials utilitzen de forma eficaç totes les possibilitats de les aplicacions mòbils	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. L'administració pot tenir un paper clau com a tractora per a la incorporació de tecnologia al tercer sector social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Fins a quin punt està vostè d'acord amb les següents afirmacions sobre la tecnologia mòbil i les apps? Puntuï del 0 al 10 el seu grau d'acord, on 0 equival a 'gens d'acord' i 10 a 'totalment d'acord'.

Items	Grau d'acord										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Ha facilitat la gestió interna de les entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ha millorat la comunicació entre les entitats i els donants, voluntaris, etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ha ajudat a millorar l'atenció a les persones usuàries	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ha ajudat a millorar la qualitat dels serveis que es presten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ha generat més desigualtats entre entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ha permès aconseguir més finançament per les entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ha permès atreure més voluntaris pels projectes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ha facilitat la col·laboració entre els professionals del sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ha facilitat la col·laboració entre entitats i amb empreses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Quin creu que ha estat l'impacte de la introducció de la tecnologia mòbil i les apps al tercer sector social?

11. I com creu que serà l'impacte de la tecnologia mòbil al tercer sector social durant els propers 5 anys? Puntui del 0 al 10 el seu grau d'acord, on 0 equival a 'gens d'acord' i 10 a 'totalment d'acord'.

Ítems	Grau d'acord										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Tindrem aplicacions més adaptables i accessibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Empoderarà més als usuaris dels serveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hi haurà més participació ciutadana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Farà perdre llocs de treball a les entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Facilitarà la relació amb les administracions i empreses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Generarà més desigualtats entre entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Disminuirà l'esclletxa digital entre usuaris	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Farà estalviar recursos a les entitats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Els professionals i voluntaris tindran més habilitats i competències	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Altres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. A continuació trobarà 8 reptes pel que fa al tercer sector social en tecnologia mòbil, digitalització i TIC. Si us plau, ordeni'ls de l'1 al 8 segons la prioritat que creu que el tercer sector social hauria de donar a cada un d'ells, essent 1 el més prioritari i 8 el menys prioritari.

Reptes	Prioritat (ordenar de 1 a 8)
Lideratge i coneixements per afrontar la transformació digital al es entitats	Número del 1 al 8:
Desenvolupar aplicacions mòbils i programaris específics pel tercer sector	Número del 1 al 8:
Formar en habilitats i competències als professionals de les entitats	Número del 1 al 8:
Compartir i reaprofitar experiències innovadores en altres entitats i/o països	Número del 1 al 8:
Involucrar a les persones usuàries en el desenvolupament de solucions tecnològiques d'impacte social	Número del 1 al 8:
Acostar les empreses i el sector TIC a les necessitats específiques del tercer sector	Número del 1 al 8:
Garantir l'accessibilitat de les eines tecnològiques a tothom	Número del 1 al 8:
Avaluar l'impacte social de les aplicacions i eines tecnològiques	Número del 1 al 8:

13. Per acabar, voldria afegir algun repte addicional? I en quina prioritat?



14. Ens vol fer arribar algun comentari o suggeriment? Quin/s?



**MOLTES GRÀCIES PER LA TEVA
COL-LABORACIÓ**

**SI US PLAU, QUAN ACABIS RETORNA
AQUEST QÜESTIONARI A: srueda@dep.net**