

ERAGIN SOZIALAREN BILA III

IKTak. Sarerako sarbidea zabalkunde-tresna gisa

Bideratzailea: Xabier I. Bañuelos Ganuza

ONDORIOAK



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES



BOLUNTARIOTZAREN
EUSKAL KONTSEILUA

CONSEJO VASCO
DEL VOLUNTARIADO

Eragin sozialaren bila III

IKTak. Sarerako sarbidea zabalkunde-tresna gisa

Topaketak Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde sozialetako komunikazio-arduradunekin

Lan-saioen datak:

- 2015eko maiatzaren 11, 12 eta 13a

Bideratzailea:

- Xabier I. Bañuelos Ganuza

Erakunde sustatzaileak:

- Boluntarioen Euskal Kontseilua
- Eusko Jaurlaritza. Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila

Aurkibidea

Lanerako plana.....	3. or.
Saioen bilakaera.....	5. or.
Aldez aurretiko ideiak	7. or.
Autodiagnostikoa: IKTak eta kanpo-komunikazioa	8. or.
Abantailak eta zailtasunak.....	11. or.
Beharrak eta aldaketak.....	14. or.
ERANSKINA. Lanerako gidoia	16. or.

Lanerako plana

Definizioa eta hartzaileak

Erakunde sozialen kanpo-komunikazioa hobetzeko lanerako plana, komunikazio-plangintzari eta lanabesen kudeaketari dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko komunikazio-arduradunei eta erakunde sozialetako kideei zuzendua.

Justifikazio soziala

2014an «Eragin sozialaren bila» eta «Gizarte mugimenduaren eta komunikabideen arteko topaketak» izenpean garatutako lan-saioetan argitara atera dira, besteen artean, zer premia hauteman dituzten erakundeek beren komunikazioa kudeatzeko orduan eta non dituzten hutsune horiek.

Modu horretan, ekindako lanarekin jarraituz, gabezia horiei erantzuna ematea espero da, arreta ipiniz erakundeek berek garrantzitsuentzat eta premiazkoentzat jotako eskakizunetan. Horren bidez kanpoko komunikazio-lana hobetzea espero da, iritziz publikoarengan eragina izateko eta gizarte-politikak gobernatzeko orduan erantzukizunak dituzten eragile sozialen artean mezuak eta proposamenak ezagutzera emateko gaitasuna handituz.

Horrela, hiru gairen inguruan lan egitea proposatu da: sarea eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak, alde batetik; bestetik, komunikazioaren plangintza, eta, azkenik, elkarrizketa oinarritzko komunikazio-tresna gisa. Bigarren eta hirugarren gaiak lantegien bitartez garatuko dira. Lehenengoak orain arte erabilitako topaketaren eta gogoetaren metodologiari jarraitzen dio, hura elkarrekin aztertzeke eta erakundeek IKTek eskaintzen dituzten tresnak nolako zuzentasunez baliatzen dituzten ikusteko helburuz.

Beti eraginkortasunari eta errendimenduari begira, asmoa IKTak beren gaitasun guztiaz erabiltzen diren ikusaraztea da eta, edonola ere, horiek kanpo-komunikaziorako tresna gisa optimizatzea lortzeko hautematen diren beharrak zeintzuk diren jakitea. Modu horretan, 2014ko saioetako egitura eta metodologia berdintsuarekin, erakundeen eta komunikabide konbentzionalekiko duten harremanaren inguruan egindako analisisa osatu nahi izan dugu. Erakundeen arteko barne-gogoetatik abiatuta (2014ko 1. saioa), lehenik ohiko komunikabideekin eta haien profesionalekin alderatu genuen (2014ko 2. saioa), eta, oraingoan, IKTen espektro zabalarekin, premiak hauteman, kontzeptuak argitu eta irekitzen dizkiguten komunikazio-aukerak ikusteko. Helburua, IKTak komunikaziorako gune eta aukera diren aldetik, haien inguruko ezagutza- eta erabilera-mailak ebaluatzea eta erakundeek haien bitartez jasaten dituzten zailtasunak eta onurak ikustea izango da.

Helburuak

- 1.- Erakunde sozialetako kanpoko komunikazio-arduradunen artean topaketa- eta gogoeta-puntu bat sortzea.
- 2.- Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak eta, are zehazkiago, Internet, hark eskura jartzen dizkigun tresnen bitartez komunikaziorako bide gisa integratzea.
- 3.- Erakundeek IKTen inguruan dauzkaten premiak hautematea eta erakundeak lanabes berrietara egokitzeke aldaketak proposatzea.

Edukiak

Sei izan dira landutako alderdiak.

- Aldez aurreko ezagutzen analisia. Gure IKTen ideia ebaluatzea: zer diren, zertarako balio duten eta egunerokotasunean dituzten aplikazioen adibideak.
- Autodiagnostikoa. Gure erakundeetan kanpo-komunikaziorako erabiltzen ditugun lanabes digitalak.
- IKTek eskaintzen dizkiguten abantailak eta aukerak.
- IKTak eransteko zailtasunak.
- Erakundeen premiak IKTak modu eraginkorrean erabiltzeko.
- Erakundeek IKTak modu normalizatuan erabiltzeko egin behar dituzten aldaketak.

Aurreko saioetan ez bezala, honako honetan IKTei buruzko sarrera gisako azalpenezko modulu bat erantsi da. Kontzeptuari berari heldu zaio, digitalizazioaren iraultza teknologikoak eta informazioaren gizartearen sorrerak aurkezten dituzten aldaketei eta, ikuspegi horretatik, erakundeen bizitzan dituzten ondorioak eta harreman- eta gizarte-eredu berrien elementu egituratzaile gisa duten garrantzia landu dira.

Lan-saioak

Topaketak eraginkorrak izan daitezen, zirkulu itxiko eta talde txikiko metodologia bat garatu da, saio bakoitzean gehienez 20 erakunde sozialetako beste horrenbeste pertsonak parte hartuz. Deialdia mota guztietako erakundeei zuzendu zaie.

Euskal mugimendu sozialaren pluraltasuna eta aniztasuna kontuan hartuta, ahalik eta ordezkagarritasun handiena bilatu da jarduketa- eta bolumen-esparruei dagokienez. Era berean, lan-saio bat egin da lurralde historiko bakoitzeko.

Lau orduko iraupena izan dute saioek.

Bizkaiko saioa 2015eko maiatzaren 11n.
Gipuzkoako saioa 2015eko maiatzaren 12an.
Arabako saioa 2015eko maiatzaren 13an.

Abiapuntu gisa, «Eragin sozialaren bila» programaren aurreko bi saioetako dokumentuak erabili dira, Boluntariotzaren Euskal Kontseiluak eta Eusko Jaurlaritzak argitaratutakoak. Dokumentu horiek «Erakunde sozialen kanpo-komunikazioaren kudeaketa optimizatzeko estrategiak eta lanabesak» eta «Gizarte mugimenduaren eta komunikabideen arteko topaketak» izan dira. Topaketak izaera diskurtsibokoak izan dira, baina, beharrezkoa izan denean, eztabaidara ere jo izan da. Dena dela, helburu nagusia IKTek aurkezten dituzten erronkei aurre egiteko puntu komunak definitzea lortuko duten adostasunetara iristea izan da. Lanaren garapena partaidetza-dinamiken bitartez ebatzi da, emaitzen sistematizazioaren bidez burutu direnak.

Saioen bilakaera

Parte-hartzaileak

44 erakundek hartu dute parte (gehienez, 60 erakundek parte hartzea aurreikusten zen). Hiru lurraldeetako gizarte mugimenduaren aniztasuna modu argian islatu da erakundeen jarduerak alorrei, tamainari eta motari dagokienez. Parte-hartzaileen profilek boluntarioak eta ordaindutako langileak bildu dituzte, bai eta komunikazioan jarduten diren pertsonak eta kudeaketa-organoetako partaideak ere.

Bizkaiko saioan egondakoak

- .- Bizitegi
- .- FEVAS
- .- ASPANOVAS
- .- Down Sindromea Fundazioa
- .- Mundu Bat Fundazioa
- .- Bidesari
- .- UNICEF Euskadi
- .- ANESVAD
- .- EDE Taldea
- .- ASPACE
- .- Futubide
- .- ADSIS
- .- Vicente Ferrer Fundazioa
- .- Bosko Taldea
- .- Goitibera
- .- APNABI
- .- Nagusiak
- .- Euskalerriko Eskautak

Gipuzkoako saioan egondakoak

- .- Kamelamos Adiquerar
- .- ARANSKI
- .- ADEMGI
- .- Itsaropenaren Telefonoa
- .- GENE
- .- AVAIM
- .- Gurutze Gorria
- .- Atsegi
- .- Ume Alaia
- .- FEDER
- .- DYA
- .- CKEF
- .- Calcuta Ondoan
- .- Caritas
- .- AFAGI
- .- RAIS
- .- EGK
- .- Mestiza
- .- Uliazpi
- .- Elkartu

.- GGKEen koordinakundea

Arabako saion egondakoak

- .- Goitibera
- .- Sartu
- .- ASPASOR
- .- ASEFES
- .- AFARABA

Lan-metodologia

Gogoeta eta denon arteko eztabaida elkartzen dituzten bost dinamikaren bidez landu dira edukiak. Horietan, lehen analisitik hasi eta dekalogo bat eratzerara heldu da, erakundeen premiak eta beraiek IKTen erabilera eta errendimendu onetara egokitze beharrezkoak dituzten barne-aldaketak jasoz.

Lehenengo dinamika bakarkako lanean oinarritu da, informazioaren eta komunikazioaren teknologiak zer diren eta zer esan nahi duten ulertzeko orduan gailentzen diren ideiak zeintzuk diren zehazteko helburuz. Analisia ez da erakunde sozialen lan-eremura mugatu; asmoa, ordea, parte-hartzaileak IKTek, beren hainbat eta hainbat formatan, egungo gizartean duten presentzia eta gure bizitzan nahiz erakundeen egunerokotasunean duten garrantzia kontziente ziren ikustea izan da.

Aurreko lanak helburuen arteko bat zen, halaber, bigarren jarduera bati bide ematea alde aurreko kontzeptu horiek baliaitzeko, hartara haien bidez IKTen arlo zabaletan murgildu ahal izateko eta gogora ekartzeko zer-nolako nonahikotasuna duten lanabes horiek egungo gizartean eta gure bizi-esperientziaren zati handi baten oinarria direla gaur egun. Hala, digitalizazioaren eta komunikazioaren gizartearen inguruko aurkezpen bat gauzatu da, erakundeen lana optimizatuko duten lanabesak erabiltzeko orduan ikuspegi berriak irekitzeko helburuz.

Hirugarrenik, bertaratutako erakunde bakoitzak autodiagnostiko bat egiteari ekin zaio, eskuragarri dauden lanabesetatik zeintzuk, zergatik eta zertarako erabiltzen dituzten ikusteko eta alde aurreko komunikazio-plangintza bati erantzuten dioten aztertze.

Jarraian, taldeka lan egin da, IKTek dauzkaten abantailak eta arriskuak eta azken horiei aurre egiteko moduak hautematen lagunduko digun AMIA analisi bat elaboratze aldera, bai eta gure eskura ipintzen dituzten komunikazio-aukerak identifikatzeko ere.

Azkenik, taldeka lan eginez berriro ere, erakundeek beren hutsuneei aurre egin behar izan diete, horiek premia bihurtuz, eta IKTen erabilera eraginkorragoa izateko aldatu behar dituzten egiturazko alderdiak, operatiboak eta abar nabarmendu dituzte.

Parte-hartze maila

Bertaratutakoaren parte-hartzea aktiboa eta lanari osoki emana izan da, erabat inplikatur eta konpromisoa hartuz. Bakarkako lanek nahiz taldetan antolatutakoek eztabaida irekietarako bidea eman dute, eta haien bidez erakundeen pertzepzio, irizpide eta egoera desberdinak alderatu ahal izan dira, gizarte mugimenduaren aniztasuna erakutsiz baina izendatzaile komunitara iritsiz ere bai.

Aurretiazko ideiak

Parte-hartzaileek informazioaren eta komunikazioaren teknologien inguruan zeuzkaten aurretiazko ideiei dagokienez, bi alderdi nagusi interesatzen zitzaigun zehaztea: zeri egiten dioten erreferentzia eta zertarako balio duten. Helburua ez zen ideia horiek aztertu eta horien gainean lan egitea, baizik eta abiapuntu gisa balio izatea digitalizazio-prozesuen eta komunikazioaren gizartearen kontzeptuaren gaineko aurkezpenarako. Asmoa zen ager zitezkeen hutsuneak, ideia okerrak eta ikusmolde partzialak azpimarratzea, horiek mugatu baitezakete ICTak komunikazio desberdin baterako lanabes, lana antolatzeko tresna berritzaile eta gizarte harremanen eredu berri moduan ulertzea. Hori guztia baliagarria izan zen aurrerago gogoeta egiteko ICTen eta haien errentagarritasunaren eta eraginkortasunaren inguruan.

Oro har, esan daiteke ICTak argi hautematen direla lanabes moduan, zabalduta dagoela tresna gisa ohiko komunikabideen (prentsaren, irratia eta telebista analogikoaren) alderdi asko hobetzen dituztela, bai erabilera-eraztasun eta eskuragarritasunarengatik, bai duten kostu eta hedatze-potentziarengatik. Dena dela, ez da hain garbia ICTak datuak transmititzeko eta metatzeko era iraultzaile gisa hartzen dituen pertzepzioa, gure errealitateko alor gehienetan eragina daukana, erakunde zein gizabanako moduan. Ez dago komunikazioaren gizartearen kontzeptuaren ideia kontzienterik, ez eta horrek gizarte antolakuntzaren tradiziozko paradigmatan eragiten duen transmutazioaren inguruan ere.

Hala, modu generiko batean ICTak agertzea ahalbidetu duen garapen teknologikoa nabarmentzen da eta lanabesik ezagunenak, ohikoenak eta erabilienak aipatzen dira: Internet garapen-esparru gisa, sare sozialak, webguneak, blogak, telefonia mugikorra eta bere aplikazioak, posta elektronikoa, diseinuari eta irudien tratamenduari bideratutako ofimatika eta softwareak, bilatzaileak, aldizkari elektronikoak, datu-baseak, posta-elektronikoen bidalketa ugariak, ordenagailu edo *tablet* moduko *hardware* motak, eta abar. Hala ere, ez dira apenas ikuspegi kontzeptualago batetik aztertzeko; herabeki adierazten da komunikatzeko modu berri bat eskaintzen dutela «teknologiaren eta lanabes digital berrien bitartez». Adierazitako teknologiaren kontzeptua, baina, okerra da nolabait, aurrerapenik berrien modura ulertzen baita teknologia, kontuan hartu gabe linotipia bat, esaterako, telekomunikazio-satelite bat bezain teknologikoa dela.

Nolabait, ICTei buruz hitz egiteak komunikazio-aukerak zabaltzeko modu bat eskaintzen die parte-hartzaileei, baina ezagunak diren eskemetatik eta eruedetatik urrundu gabe eta osagarritasunaren nozioa nabarmenduz betiere. Hori positiboa da, ez baitira beste motatako lanabesak deuseztatzen ez eta ordezkutzen ere, baina aldi berean ez da nahikoa, ez baita urrats bat harago egiten, hau da, ez zaie heltzen ICTei beren arau, gako, tempo eta hizkerekin batera, ez eta komunikabideekin edo komunikazioarekin —mezuen transmisio soiltzat hartuta— zerikusirik ez duten alderdiak aintzat hartu gabe ere.

Logika horri jarraiki, espero izatekoak ziren ICTen funtzioaren inguruko galderari emandako erantzunak, mezuak igortzeari eta transmititzeari lotutakoak. Nabarmentzekoa da, batez ere, informazioa modu azkar eta zuzenean transmititzeko duten gaitasuna, bitartekotzarik gabe, antolatzeko gaitasuna beste mendekotasunik gabe eta kostu onargarriekin. Ikuspuntu horretatik, erabilgarritasuna argia da, parte-hartzaileek baieztatzen duten moduan ICTek erakunde eta bere jarduerak ikusgai egiteko eta bere mezuak eta baloreak zabaltzeko balio baitiete, baita bere publiko potentzialarekin harreman hurbil eta zuzena sortzeko ere. Publiko hori, gainera, ia esponenzialki hazten da, eta horrek ondorioak ditu eragina izateko orduan, autoritatea

areagotzeko orduan, corpus soziala sortzeko orduan eta sentsibilizatzeko orduan. Eta informazioa helarazteko erabiltzen diren moduan, informazio-iturri gisa ere balio dute IKTek.

Hala eta guztiz ere, bestelako erabilera mota batzuk agertzen dira, harremanekin zerikusia dutenak. Erakundeen eta pertsonen arteko kontaktuak errazten dituzte, informazioa, ideiak, iritziak eta proposamenak partekatzeo aukera ematen dute, eta prestakuntza-guneak sortzea eta parte-hartzea sustatzea ahalbidetzen dute. Baina ia ez dira bestelako funtzionaltasun motak aipatzen, ez bada, eta modu beldurtian gainera, erakundeen kudeaketari dagozkienak.

Autodiagnostikoa: IKTak eta kanpo-komunikazioa

Erakundeek IKTak erabiltzeko moduaren inguruan egindako autodiagnostikoa bat dator teknologia horien inguruan erakutsi dituzten aurretiko ideiekin. Hori bai, alde kualitatiboak eta kuantitatiboak daude batzuen eta besteen artean, erakundeen tamainaren eta gaitasun ekonomikoaren arabera, funtsean. Kuantitatiboak dira lanabesen aniztasunari eta kopuruari dagokionez; kualitatiboak, berriz, erabilera kontuan hartuta, plangintza izanik, adibidez, diferentziarik nabarmenenetako bat.

Baina bariazio horiek gorabehera, erakundeak, nork bere akats eta bertuteekin ere, IKTen erabileran murgildu dira eta erabat zabaldu dute erabilera hori, kanpo-komunikazioari dagokionez eta, nahiz eta batzuetan kontziente ez izan, erakunde- eta kudeaketa-prozesuetan ere bai.

Kanpo-komunikaziorako maizenik erabiltzen diren lanabesen artean dira webguneak, posta elektronikoa, sare sozialak (Facebook, Twitter, Youtube, Google+, Vimeo, Instagram, etab.), WhatsApp eta Skype moduko telefonia-aplikazioak, datu-baseak, aldizkariak eta, jakina, ordenagailua. Gero eta erakunde gehiagok editatzen dituzte blogak eta hodeiarekin lotutako guztia sartuz doa; horretan, Dropbox da lanabes nagusia. Askoz maila txikiagoan erabiltzen dira SMS mezuak, faxa, txata edo intraneta. Kasu zehatzetan, oso jarduera espezializatuak kudeatzeko aukera egon da, hala nola pertsonen kokalekua GPS bidez aurkitzeko.

IKTak erabiltzeko argudio gisa ematen diren arrazoiak honako hauek dira;

- maneatzeko erraztasuna eta erabiltzeko erosotasuna;
- kostuaren eta errentagarritasunaren arteko erlazio ona;
- jarduera askoren kostuak murriztea, adibidez erakartze- eta sentsibilizatzeko-kanpainenak, parte-hartzea sustatzen dutenenak edota publizitate-kanpainenak;
- talde batzuetan oraindik eten digitala nabaria bada ere, erabat zabaldua daude populazioaren eta erakundeetako partaideen beraien artean;
- eguneroko lana errazten dute eta oso eraginkorrak dira;
- komunikazioa arindu eta ia berehalakoa egiten dute, denbora errealekoa zenbaitetan;
- oso publiko zabalera iristeko modua ematen dute;
- espazioaren eta denboraren mugak ezabatzen dituzte, eta, horregatik, oso eskuragarriak dira, bai publikoarentzat, bai erabilera anitzeko erakundeetako langileentzat;
- publikoarekiko interakzioa sustatzen da, ongi kudeatuz gero birtualtasunik errealitatera igaro daitekeena;
- komunikazio-prozesuak erraztasun handiagoz indibidualizatu eta mezuak pertsonalizatu daitezke;
- erraza da mezuak erakargarriagoak egingo dituzten ikusizko diskurtsoak eratzea;

- .- ez dute informazioa metatzeko zailtasunik ematen, eta beti daude eskuragarri;
- .- informazioa trukatzeko aukera ematen dute;
- .- komunikazioa bitartekotzarik gabe ezartzen dira;
- .- publikoa fidelizatzen dute;
- .- edozer zerbitzu mota martxan jartzeko bide ematen dute, aholkularitza eta prestakuntza emanez;
- .- kudeaketa-prozesuak errazagoak egiten dituzte, eta ahalmen handiagoa ematen diete;
- .- gardentasun-prozesuak errazten dituzte.

Beraz, haien aukera guztiak ustiatu ez arren, esan beharra dago gizarte erakundeek IKTak kanpo-komunikazioarekin lotutako funtzio kopuru handi baterako baliatzen dituztela. Funtzio horiek sei sailetan bana ditzakegu.

1.- Informazioaren transmisioa

Funtziorik ohikoena da eta erakunde guztiek baliatzen dute, salbuespenik gabe. Neurri handi batean, gainerako funtzioetako asko –ez bada gehiengoa– IKTek informazioa modu azkarrean, merkean eta eraginkortasun-maila handiarekin zabaltzeko duten gaitasunari lotuta agertzen dira, publiko-aukera zabal eta pertsona kopuru handi batengana iritsiz. Kanpo- eta barne-komunikaziorako lanabes moduan ere erabiltzen dira, publiko orokorarentzat eta erakundearen parte hartzen dutenentzat; era berean, edozeri buruzko informazioa transmititzeko eta jasotzeko gaitasunak nabarmentzen dira: jarduerak, ekitaldiak, zerbitzuak, finantzaketa-datuak, salaketak, eta abar. Bereziki esanguratsua iruditzen zaigu IKTak, informaziotik haratago, «ezagutza» transmititzeko erabiltzen direla esplizituki adierazten denean hainbatetan agertzen den ñabardura, zalantzarik gabe ezaugarri kualitatiboki ezberdin bat eransten baitu.

2.- Erakundea ikusgarri egitea

IKTak erabiltzeko eta maneiatzeko erraztasunak eta horiek informazioa transmititzeko eta jasotzeko duten gaitasunak eragin zuzena daukate erakundea ikusgai egiteko orduan, bitartekariez libratzen baita eta bere buruaren menpe egotera igarotzen baita, lanabesen eta haien hizkeraren inguruan duen ezagutzaren eta horiek abiarazteko duten prestakuntzaren eta baliabideen mende. Parte-hartzaileek argi adierazten dute IKTak aurrerapen handia ekartzen ari direla erakundea, bere baloreak, mezuak, aldarrikapenak eta proposamenak ezagutzera emateko orduan. Gero eta erakusleihu zabalagoa eskaintzen dute erakundearen izaera eta nahia erakutsi ahal izateko, eta horrek aukera ematen du, bai egiten denaren panoramika orokorra emateko, bai egunerokotasuna, proposamenak, jarduerak eta parte hartzeko modu zehatzak aztertzeko. Baina IKTek ez dute soilik aurkezpen-txartel gisa balio; izan ere, ongi kudeatuz gero, erakundearen nortasun-zigilua finkatzen eta haren prestigioa eta autoritatea areagotzen baitute, eta marka gisa ezartzen laguntzen baitiote.

3.- Eragin soziala

Erakundeek egiaztatu dute IKTak tresna egokiak direla publiko handitzeko eta alor eta talde guztietan duten presentzia soziala sendotzeko, eta horrek harreman zuzena dauka gizartean, eta iritzi publikoan eragiteko ahalmen handiago batekin. Hortaz, erakundeek IKTak erabiltzen dituzte beren sentsibilizazio-, salaketa-, dibulgazio- eta erakartze-kanpainetan, eta era berean baliagarri zaizkie jarraitzaile kopurua handitzeko zein baloreak hedatu eta gizarte-eraldaketa sustatzeko.

4.- Barne kohesioa

Nahiz eta kanpo-komunikazioarekin zuzenean lotuta egon ez, parte-hartzaileek azpimarratu dute komunitatea sortzeko tresna gisa erabiltzen direla IKTak, komunikazio-prozesuak errazten eta merkatzen dituztenez gero. Hori posible da berezko partaidetza-prozesuak sinplifikatzen dituztelako eta entitateko kideen ezagutza handitzen dutelako barne-mekanismoei eta erakundearen egunerokotasunari dagokienez.

5.- Harremana

IKTak topaketa-prozesuak dinamizatzeko erabiltzen dira, formalak nahiz informalak izan, eta horrek erakundearen arteko harremana areagotzea eragiten du; zentzu horretan, «trukatzea» da maizenik aipatzen den terminoetako bat. IKTen bitartez, erakundeek informazioa eta ezagutza trukatzeko dute, jarduerak, ekitaldiak, ideiak, edozein formatuko dokumentuak, eta abar. Sarea, esaterako, beste erakunde eta talde batzuekin interakzioan aritzeko topagune gisa erabiltzen da, nolabait. Beren eginkizuna ez da soilik erakundeei beren esperientziak ezagutzera ematen laguntzea; elkarrizketa eta eztabaida ere eragiten dute. Eta erakundeei buruz esaten den guztiak berdin balio du publikoaren kasuan, taldean zein banaka interakzioan aritzeko moduko partaidetza-eremu birtualak sortzen baitira.

6.- Kudeaketa

Entitateen ekarpenetatik ondorioztatutako azken kategoria dugu hori. Kudeaketaren alorrean nolabaiteko isileko iraultza gertatu da, eta erakundeek aitortu dute ez direla horretaz erabat ohartu, ez behintzat iraultzaren zentzu osoan. Baina, hari buruz gogoeta egin ondoren, azkar azaleratzen dira alor horretan IKTek dituzten erabilera desberdinak. Une honetan, eginkizun askotarako ezinbesteko bilakatu diren lanabesak dira: elkartekideen kudeaketa, kudeaketa ekonomikoa, erosketak, zerbitzuak (terapia, aholkularitza, prestakuntza...), boluntarioen kudeaketa, datu-bilketa, sailen arteko komunikazioa, eta abar. IKTek, esaterako, bertaratzeko beharra ezabatzen dute, gune birtualak sortzearen bitartez pertsonen parte-hartzea erraztuz eta bilerak arinduz, deialdiak eta koordinazioa sinplifikatuz eta erabakiak hartzea ere arinduz, adibidez. Eta barne-komunikazioari modu zuzenagoan lotuta, nabarmendutako gauzetako bat IKTek baliabideen kudeaketa eta komunikazioaren profesionalakiko harremana ere errazten dutela da.

Hauxe izan da gure intereseko beste alderdi bat: ezagutzea zer neurritan darabiltzaten izaera estrategikoko erabakiekin eta komunikazio-ekintzarako zehaztutako plan batekin erakundeek IKTak. Lehen alderdiari dagokionez, parte hartu duten erakunde guztiek adierazi dute zuzendaritza-esparruan hartu izan dela IKTak kanpo-komunikaziorako erabiltzeko erabakia, gogoeta batean IKTak erabiltzea komenigarria zela ondorioztatu ondoren. Egia da zenbait erakundek aitortu dutela irizpide zuzenak kontuan eduki gabe hartu zutela erabakia, ezjakintasuna dela kausa, baina inolaz ere ez zela izan modaren, ausazko neurrien edota egon beharraren uste soil eta oldarkorren ondorio.

Dena dela, plangintzaren inguruan ari garenean, egoera ez da hain monolitikoa. Ikus dezagun.

1.- Lehenik, oso alde nabarmena dago baliabide asko dituzten erakunde handien eta apalagoen artean. Lehenengo horietan plangintza handiagoa eta landuagoa da. Plangintza elaboratzen dutenetan era arretatsuagoan egiten da, edukiei, arauari, mezu eta diskurtsoei, jarraitu beharreko epeei eta abarri buruzko erabakiak hartzeko bideekin.

2.- Bigarrenik, alde handia dago halaber komunikazioa zoriaren esku uzten duten erakundearen eta beren kudeaketa-planean integratzen duten eta arreta berezia behar duen eguneroko zeregintzat hartzen duten beste horien artean. Logikoki, bigarren horietan (heine handi batean

baliabide gehien dituzten erakundeak izaten direnak) IKTak beren komunikazio-plana osatzen duten lanabesetako bat baino ez dira.

3.- Hirugarrenik, ez da interes berarekin egiten lanabes guztien plangintza: batzuetan besteetan baino gehiago inbertitzen da. Hala, esaterako, Facebook moduko sare sozialetako esku-hartzeak gehiago planifikatzen dira webguneetakoak baino; azken horiek eguneratze falta handiegia izaten dute sarri.

Oro har esan daiteke erakundeak beren IKTen erabilera planifikatzen saiatzen direla, baina gehienek modu eskasean egiten dutela, bai komunikazio-plan bat ez edukitzeagatik (kasu gehienetan hala baita), bai horiek modu zuzenean integratzen ez jakiteagatik. Modu horretan, IKTen bidezko kanpo-komunikazioan egiten diren esku-hartzeak plangintza eten batekin egiten dira, epe laburrean aurrera eraman nahi diren jardueren arabera eta, behin baino gehiagotan, inprobisatuz.

Abantailak eta zailtasunak

Bertaratutako erakundeek IKTez egiten duten erabilera ikusita, harreman horretara hurbiltzeko urratsak ematen jarraitu beharra dago, ikuspuntu kritiko batetik. Antzeman daitezkeen premiak zehaztea izango da amaierako helburua, hurrengo atalean egingo dena, ondoren lanabesen integrazio zuzenari ekin eta erakundeetan egin beharreko aldaketak gauzatu ahal izateko. Horretarako, aurre egin beharko diegu erakundeetan IKTen erabilera sendotzen duten alderdiei, teknologia horiek eskaintzen dituzten abantailari, gainditu beharreko zailtasunei eta mehatxuei ere bai.

1.- Erakundearen abantailak

Kanpo-komunikazioaz ari gara, eta, IKTen inguruan jarduteagatik, antzematen diren abantailak ez dira komunikaziorako beste edozein lanabesen edo estrategiaren ezberdinak.

a/ Nabarmendu beharreko lehen gauza erakundeak bere lan-alorra eta bere jardueraren hartzaile diren taldeak sakonki ezagutzea da. Horri esker eduki fidagarriak, kalitatezkoak eta lehen eskukoak garatu daitezke, aipatutakoak ezagutzeaz gain, haien lanarekin lotuta dauden pertsonetikiko eta esparruekiko harreman zuzen eta hurbila gehitu behar baita.

b/ Erakundeen egitekoa, oso sektore zehaztuari edo espezializatuari mugatuta egonda ere, jarduera-aniztasun handian zabal daiteke, eta edozein komunikabideren bitartez eman daiteke haien berri. Informazio ugari sortzen duten gauza asko egiten dira, eta informazio hori gai da, jendearekiko hurbiltasunarengatik eta pertsonengana erabat iristeko gaitasunagatik, publikoarengan enpatia eta interes handia eragiteko.

c/ Aurreko puntuak, gainera, indar handiagoa dauka oraindik, erakunde sozialek gaur egun sinesgarritasun handia baitaukate eta populazioaren gehiengoaren konfiantza ere bai.

d/ Parte-hartzaileek erakundeetan duten konpromisoa handia da, kide izateko sentimendu biziarekin eta beren ekintzen egokitasunaren erabateko ustearekin, elkartasuna beste edozer ideia baino garrantzitsuagoa izanik beraientzat. Horrek ziurtasun handia dakar erakundearen baloreak, helburuak eta jarduerak transmititzeko orduan.

e/ Oro har, erakundeek, ordaindutako langileak dauzkatenez bereziki, beren lan-arloetan adituak diren giza taldeak dauzkate. Talde horiek, boluntarioen moduan, ohituta egon ohi dira beren eguneroko bizitzan IKTak erabiltzera, salbuespenak salbu.

2.- IKTen abantailak

IKTek eskaintzen dituzten abantailak asko aipatu izan dira jada aurreko ataletan: eskuragarritasuna, kostu txikia, azkartasuna, erosotasuna eta erabilgarritasuna, publiko-irismen handia, bitartekarietarako autonomia, hartzaileengana zuzen iristea, harremana eta trukea, hurbiltasuna, eta abar. Hortaz, bereziki interesgarritzat jotzen ditugun eta aurreko horien osagarri diren beste lau baino ez ditugu erantsiko.

a/ Elkarbanatzeaz eta harremanaz aritu gara, baina ez dugu orain arte espresuki aipatu IKTek gune birtualen laguntzaz sareko lana errazteko duten gaitasunaz.

b/ Bitartekaririk eza ere aipatu dugu, baina azpimarratu beharra dago, egiazki, erakundea komunikazio-prozesu osoaren jabe izan daitekeela berezko kudeaketa baten bidez, transmititu nahi den horren sorreratik mezua hartzailearengana iristen den arte; harengandik erantzun bat jasotzeko lanabesak ere eskura ipin ditzake, edo oraindik gehiago sakondu nahi izatekotan, elkarrizketa bati ekin.

c/ Erabilgarritasunari eta eskuragarritasunari dagokienez, izaera kontzeptualagoko alderdi bat gehitu beharko litzateke, hain zuzen IKTek komunikazio-tresneriaren demokratizazioan eta sozializazioan sakontzeko ematen duten aukera.

d/ Era berean, jende gehiagorengana iristeko gaitasunaren areagotzea aipatu da, baina atal honetan komeni da zehaztea IKTek ahalbidetzen duten efektu biderkatzailea, edukiek biratzeko duten ahalmenari esker.

3.- Erakundearen zailtasunak

Erakundeek ere askotariko zailtasunei aurre egin behar izaten diete, baina, paradoxikoki, beren abantailak batzuk ahulgune izan daitezke aldi berean. Ikus ditzagun lau ohikoenak.

a/ Baliabideak. Erakundeak kexu dira alor guztietako baliabide faltagatik: giza baliabideak, ekonomikoak, azpiegiturak, eta abar. Horrek eragiten du, lanera osoki ematen diren pertsonak eduki arren, ez egotea denbora nahikorik orokorrean komunikazioari eta bereziki IKTen kudeaketari eta lana egokiro gauzatzeari eskaini ahal izateko.

b/ Ezegonkortasuna. Baliabide faltak komunikazio-lanaren ezegonkortasuna eta jarraitutasunik eza eragiten du. Egoera bereziki larria da erakunde txikienetan, komunikazio-lanetan aritzen diren pertsonak maiz txandakatzen baitira eta beren lan-erregimenak partzialak izaten baitira.

c/ Prestakuntza eta sentsibilitate eskasia. Nahiz eta premiazkoenari oinarritzko erabilera-ezagutzekin erantzuna eman dakioken, egia da IKTen garapen on baterako beharrezkoa dela prestakuntza espezifikoa eta, salbuespenak salbu, erakundeetako langileek ez daukatela prestakuntza hori; eta edukitzeotan, ez dute jarraitutasunik, aurreko atalean aipatu dugun moduan, bai denbora mugatua duten boluntarioak direlako, bai soldatadun langileak ez direlako komunikazioan aritzen eta, hortaz, ez daudelako arlo horretarako trebatuta. Horri eten digitala gehitu behar zaio —izan, badena—, bai eta informatika-lanabesen erabilerari uko egiten dioten edo beldurra dioten pertsonen kasuak ere.

d/ Plangintza falta. Beharbada hutsunerik nabarienteko bat komunikazio-planen falta da, IKTen protokolozko erabilera sistematizatuaren falta, eta, ondorioz, lanabesen kudeaketa desegokia aplikatzea. Zehaztutako komunikazio-estrategia baten faltak zenbait arazo dakar, hala nola gehiegizko informazioa –desordukoa eta desegokia–, zorrotasun falta komunikabideekiko harremanean eta edukien elaborazioan, eta nolabaiteko anarkia lanabesak erabiltzerakoan, rolen, zereginen eta arduren esleipen argirik gabe baliatuta.

4.- IKTen arriskuak

IKTek, abantailak eskaintzeaz gain, arriskuak ere izan ditzakete, eta horiek ezagutu beharra dago, ahal den neurrian edozer efektu negatibo leundu ahal izateko. Hauek dira arriskurik garrantzitsuenak, erakundeen aburuz:

a/ Kontrol erlatiboa. Bada, hain zuzen, komunikazio-prozesua kontrolatzeko aukera, baina inoiz ez ehuneko ehunean. IKTek duten zabaltze-ahalmen handiak arazo bihurtzen du hori, behin informazioa norberaren eskuetatik kanpo egonda, ez baitaiteke ziurtasun osoz jakin noraino iritsiko den, ez eta zer abiaduratan eta zer modutan ere. Posible da hirugarrenek parte hartzea, erakundeen nahien aurka, eta haien gaineko inolako kontrolik ez egotea behin mezua argitaratuta denean.

b/ Modu berean, pribatutasunaren kudeaketa egokia ez dago ziurtatuta, kontuan hartuta kanpoko pertsonak kontrola hausteko gaitasuna izan dezaketela. Lanabes digital jakin batzuetan parte hartzea arriskutsua izan daiteke.

c/ Sortzeko eta zabaltzeko orduan autonomia edukitzeak sistema informatikoekiko eta horien funtzionamendu egokiarekiko mendekotasuna dauka ordain gisa. Lan guztia honda dezake sare-erorketa batek, birus batek edo segurtasun-kopien sistemaren akats batek. Tartean diren faktoreen artean, askoren mekanika ezezaguna da, eta desio ez diren ondorioak ekar ditzake horien funtzionamendu txarrak.

d/ IKTek balio handiko informazio asko eskuratzeko modua ematen badute ere, nahitaez bereizi beharreko informazio eta eduki baztergarrien iturri ere badira. Interneten kasua bereziki larria da, haren erabilera demokratizatzeaz batera areagotu egin baitira zorrotasun gutxiko edukiak, zenbaitetan faltsuak edota kaltegarriak izatera iritsita. Gainera, sensazionalismoarentzat ongarritutako lurra da hori, eta informazioak hedatzeko duen abiadura kontuan hartuta, batzuetan ezinezkoa da informazioa egiaztatzea. Eta zuzena izan arren, sarritan informazioaren bolumena hain da handia, ezinezkoa izaten baita guztia baliatzea.

e/ Teknologia digitalaren mundua aldakorra da, eta ziztu bizian gertatzen dira aldaketak, hura jarraitzea ezinezkoa izateraino eguneratuta egoteari denbora asko eskaintzen ez bazaio. Desoreka handiak eragiten ditu horrek, eta arriskua dago denbora-tarte oso laburretan zaharkituta geratzeko.

f/ IKTek ahalbidetzen duten hurbiltasunak eta mezuak indibidualizatuz publikoarengana zuzenean iristeko erraztasunak gune birtualak harremanerako modu bakar bilakatzeko arriskua daukate ordain gisa, giza kontakturik gabeko harreman artifizialak sortuta.

Premiak eta aldaketak

1.- Premiak

Erakundeek hauteman dituzten premien artean, hiru dira beren iritziz garrantzi handiena dutenak.

a/ Baliabideak. Beharrezkoa da baliabide gehiago eskaintzea, komunikazioari orokorrean, eta IKTen garapenari eta ezarpenari bereziki: ardua handiagoa, langile gehiago eta finantzaketa hobea, hain zuzen. Alde batetik, erakundeak berak dira lanaren alor horren garrantzia beren gain hartu behar dutenak, beren kudeaketa-planetan integratu eta errealitate eraginkorra izateko behar duten arreta eskaini. Bestetik, administrazioek eta diru-hornitzaileek, era berean, arlo horren inguruan egin beharreko lana hauteman behar dute, komunikazio-jardueren eta horretan aritzen diren langileen jarraitutasuna ahalbidetuko duten komunikazio-proiektuak finantzatzuz.

b/ Prestakuntza. Gero eta handiagoa da zeregin horiek gauzatzeko trebatutako langileak izateko premia, soldatapekoak nahiz boluntarioak izan. Langile espezializatuak eduki behar dira, baina edonola ere, batik bat halakorik ez izatekotan, beharrezkoa da erakundeko kide diren pertsonak komunikazioan eta bereziki IKTen garapenean trebatzea, hala komeni dela erabakitzen bada.

c/ Plangintza. Komunikazioa erakundearen ekintzen zeharkako ardatz modura ulertu behar da, izaera estrategikokoa. Hori dela eta, hura zaindu beharra dago, eta irizpide argi eta helburu zehatz batzuei erantzun behar die, epe eta ekintza bideragarriekin, hori guztia aurretiaz komunikazio-plan batean ezarrita. Plan horrek koherentea eta estrategia-plan orokorraren ordezkatzailerak izan behar du. Era berean beharrezkoa da alor horri helduko dioten figurak zehaztea, ahal izanez gero, egitekoari osoki lotuz.

2.- Aldaketak

IKTak egokiro integrazteko eta modu eraginkorrean aplikatzeko, aldaketa batzuk gomendatzen dira erakundeen izaeran eta jokaeran, eta, haien aburuz, honako hauek izan behar dute:

a/ Informazioaren eta komunikazioaren teknologiek eragin ditzaketen beldur eta mesfidantza guztiak ezabatzea, baina aurreko ataletan ikusitako arriskuak eta desabantailak saihesteko beharrezkoa den zuhurtasuna alde batera utzi gabe.

b/ Komunikazioari eta bereziki IKTei erakundearen eduki behar duten garrantzia eta eginkizuna ematea, baita horrek lehentasunak aldatzea eskatzen badu ere.

c/ Plangintza *modus operandi* gisa normalizatzea, komunikazioa eta bereziki IKTak kudeatzeko protokoloen eraketa barne.

d/ IKTek errazten dituzten erakunde- eta lan-eredu berriak proposatzea eta abiaraztea, ohiko baldintzatzaileen eta mendekotasunen zama gaindituko dutenak eta hizkera ezberdinetara, eremu anitzetara eta teknika eta dinamika berrietara zabalduko direnak.

e/ Aurreko puntuan esandakoak trukatuta, erakundeen kultura berri baterantz abiatzea, gai izan gaitzen sareak sortzeko eta baliabide komunak eta talde-topaketarako eta -lanerako guneak inplementatzeko.

f/ Prestakuntza jarraitua eta etengabeko birziklatze profesionala arau gisa ezartzea, komunikazioaren mundua IKTen bitartez jasaten ari den aldaketen abiaduraren aurrean.

ERANSKINA. Lanerako gidoia

Topaketaren aurkezpena

- .- Nola sortu da ekimena, zer helburu ditu eta zertan oinarrituko da?

Erakundearen aurkezpena

- .- Parte-hartzailea eta erakundea / Kargua eta komunikazio-zereginak / Erakunde mota.

Lehen dinamika. Aldez aurreko ezagutzak: zer dakigu IKTei buruz?

- .- Zer esan nahi dute IKT siglek?
- .- Zeri egiten diote erreferentzia IKTek?
- .- Zertarako balio dute IKTek?
- .- Zenbait adibide, IKTek egunerokotasunean dituzten aplikazioen gainean.

- .- Bakarkako azterketa.
- .- Mahaigaineratzea.

Azalpena. IKTei buruzko sarrera

Bigarren dinamika. Autodiagnostikoa: gure erakundeak darabiltzan tresnak

- .- Zer tresna erabiltzen ditugu?
- .- Zergatik eta zertarako erabiltzen ditugu?
- .- Nola erabiltzen ditugu? (arreta berezia plangintzari)

- .- Erakundearen arabera.
- .- Mahaigaineratzea.

Hirugarren dinamika. Nola ikusten ditugu IKTak eta nola ikusten dugu gure burua IKTen aurrean?

- .- AMIA

- .- Taldeko lana.
- .- Mahaigaineratzea.

Laugarren dinamika. Premiak eta beharrezko aldaketak

- .- Komunikabideekiko harremanari dagokionez.
- .- Gure komunikazio-lanari dagokionez.
- .- Gure komunikazio-baliabideei dagokienez.
- .- Lan-ereduetan.

- .- Taldeko lana.
- .- Mahaigaineratzea.