

Giugno 2011

Far crescere la qualità nel sociale: strumenti, tecnologie, persone.

Rendiconto quarta fase di ricerca

Indice

1. Workshop interattivi sull'innovazione informatica
2. Il metodo
3. L'workshop di Pagazzano (BG)
 - 3.1. I contenuti di OPERA
 - 3.2. Le questioni affrontate

1. Workshop interattivi sull'innovazione informatica

La realizzazione di momenti interattivi sul tema è volta ad approfondire gli aspetti di difficoltà e gli elementi di facilitazione che le organizzazioni incontrano nell'introdurre innovazioni informatiche. Nello specifico gli workshop hanno l'obiettivo di:

- **aprire un dialogo e un confronto** sull'innovazione informatica con le organizzazioni interessate, che percepiscono l'attualità del tema.
- **presentare i risultati intermedi**, parziali, della ricerca per condividerli con i partecipanti.
- **raccogliere ulteriori informazioni e conoscenze dirette** sulle difficoltà che le persone incontrano nell'introdurre e nel promuovere i temi di innovazione gestionale e informatica.

2. Il metodo

Per facilitare il confronto e l'elaborazione partecipata nel gruppo è stata utilizzata OPERA, una tecnica interattiva sviluppata da *Innotiimi Oy*, società finlandese di consulenti che accompagnano processi di innovazione organizzativa di imprese europee (www.innotiimi.fi).

Il suo metodo è fondato sulla definizione di una questione (domanda) e sullo sviluppo della questione da parte del gruppo attraverso 5 fondamentali passaggi, indicati da nomi che formano appunto l'acronimo OPERA. Per limiti di tempo e specifiche esigenze di ricerca si è deciso di affrontare i primi tre passaggi con alcune variazioni rispetto al metodo tradizionale:

1. **Own suggestions:**
Sviluppo di opinioni e punti di vista individuali (ciascuno per conto suo)
2. **Pair suggestions:**
definizione di proposte e idee attraverso un confronto a due
3. **Explanations:**
Argomentazione e sviluppo ulteriore delle idee definite nel confronto a due
4. **Ranking:**
Raccolta e ponderazione (assegnazione di un valore) ai contributi così sviluppati
5. **Arranging:**
Aggregazione ed ordinamento delle idee definite e ponderate nelle fasi precedenti

La restituzione ai partecipanti di quanto raccolto nel workshop è avvenuta via e-mail mediante l'invio di un breve resoconto.

3. Workshop di Pagazzano (BG)

Realizzato il 30 giugno 2011.

Organizzazione ospitante: cooperativa sociale **Berakah** (BG)

Organizzazioni co - promotrici: Consorzio CumSortis, confcooperative.

3.1. I contenuti di OPERA

Di seguito vengono presentati i dati raccolti dal confronto e dallo scambio di punti di vista tra i partecipanti.

Domanda 1: "Pensando alla vostra organizzazione o alla vostra esperienza: quali sono le difficoltà nell'introdurre innovazione informatica?"

Comunicazione

- Debolezza della comunicazione
- Mancanza d'investimento delle cooperative in strategie di comunicazione verso l'esterno attraverso strumenti informatici (web, radio)

Mancanza di capacità d'utilizzo/conoscenza dello strumento

- Mancanza d'investimento delle cooperative sull'alfabetizzazione informatica
- Mancata alfabetizzazione informatica
- Scarse competenze informatiche degli operatori sociali
- Scarse competenze di base degli operatori
- Ognuno con la propria formazione informatica
- Mancanza di personale formato
- Molte persone non hanno le competenze informatiche
- Non conoscenza e utilizzo dei sistemi informatici di base
- Poche competenze (necessità d'imparare)
- Mancata conoscenza generale del potenziale tecnologico informatico
- Scarsa conoscenza delle risorse della rete

Mancanza di accompagnamento/assistenza

- Esigenza di essere seguiti passo – passo nell'utilizzo (tendenza a delegare ad altri)
- Mancanza di formazione continua
- Mancanza di assistenza post vendita
- Necessario reperire soluzioni ad hoc

Difficoltà di riorganizzazione/adattamento al cambiamento

- Poca flessibilità nel rapportarsi con le novità, con il cambio di abitudini e i nuovi strumenti
- Mancanza di flessibilità mentale
- Difficoltà nel trovarsi insieme per condividere/studiare i problemi, le soluzioni e le novità.
- Difficoltà a riorganizzare il lavoro per sfruttare a pieno le nuove tecnologie
- Le brutte esperienze condizionano le scelte future
- Mancanza di tempo a disposizione

Costi delle tecnologie informatiche

- In presenza di poche risorse economiche bisogna chiedersi se le tecnologie informatiche costituiscono un investimento.
- Mancata correlazione tra investimento e risultati (anche di ordine economico)
- Costo iniziale per hardware/software
- Necessità di risorse economiche
- Mancanza di finanziamenti
- Costi elevati
- Mancanza di infrastrutture: 'innovazione diffusa a macchia di leopardo'

Domanda 2: “Pensando alla vostra organizzazione o alla vostra esperienza: quali sono gli elementi che facilitano l’introdurre innovazione informatica?”

Investire sulla formazione

- Richiesta di rendicontazioni informatiche (dall’esterno) accompagnata da formazione iniziale
- Appoggio a società esterne per la formazione del personale

Partecipazione all’innovazione

- Centralizzazione della proposta d’innovazione
- Interesse dei singoli individui
- Favorita dalla passione personale di qualcuno
- Collaborazione di tutti i dipendenti nell’introdurre tecnologie informatiche
- Facilità di comunicazione per piattaforma omogenea di lavoro

L’innovazione informatica è vantaggiosa

- Lavori più veloci e snelli
- Risparmio di tempo nella gestione dell’organizzazione
- I dati si elaborano più velocemente e lascia tempo per le attività sociali
- Ottimizzare le procedure e le economie
- Tecnologie devono favorire l’ottimizzazione delle risorse
- Riscontro di efficienza “lavoro meglio in minor tempo”
- Ritorni di efficienza
- Migliorano efficienza lavorativa sul piano documentativo e comunicativo
- Lo strumento informatico deve essere migliorativo e funzionale
- Facilitano i processi

Esempi virtuosi

- Influenza di realtà già esistenti nella rete di collaborazione

Strumenti costruiti ad hoc

- Adattare la proposta informatica alle proprie esigenze
- Disponibilità di strumenti

Visione a lungo termine sui benefici

- Capire che possono aiutare
- Capire le possibilità sui sistemi informatici

3.2. Le questioni affrontate

Divario di competenze

Nel confrontarsi con le nuove generazioni, gli educatori sperimentano un 'gap' di competenze rispetto alla conoscenza e all'uso di nuove tecnologie informatiche. La questione è ancor più sentita rispetto all'uso di social network. Secondo i partecipanti la professionalizzazione di base non riconosce l'importanza del conoscere e saper utilizzare questi strumenti (social network) in ambito socio - educativo.

Uno degli elementi che emerge dal confronto tra i partecipanti è la difficoltà di molti operatori nell'utilizzo di strumenti di base. È presente una larga fascia di popolazione che non ha dimestichezza nell'uso del computer a scopo professionale. Le cooperative, con il supporto dei consorzi sociali, potrebbero incoraggiare la trattazione del tema dell'innovazione informatica: ricercando soluzioni (ad esempio eventuali finanziamenti regionali) si potrebbero realizzare corsi di informatica al fine di creare un livello di competenze di base per gli operatori sociali.

Qual è la forma e qual è la sostanza nel lavoro sociale?

Il confronto tra i partecipanti ha messo in luce alcune riflessioni della relazione tra il mondo sociale e le tecnologie informatiche:

- è presente una scissione di tipo culturale per cui gli operatori sociali tendono a distinguere la forma dalla sostanza: la sostanza è la relazione uno a uno mentre tutto il resto è secondario. Vi è la convinzione che sia meglio prediligere sempre il contatto, la relazione vis à vis. Questo è considerato un grosso handicap per coloro che potrebbero sfruttare le potenzialità di tali strumenti sia nella relazione uno a uno sia nella relazione di gruppo, in cui molti di questi strumenti diventano fondamentali.
- spesso gli operatori sociali utilizzano gli strumenti (social network) sul piano personale ma non su quello professionale.
- gli operatori sociali non si lasciano contaminare dal linguaggio informatico: "il linguaggio informatico non è solo sapere, ma vedere il mondo in un certo modo". È faticoso trasformare i parametri psico - pedagogici in parametri informatici.
- Il tempo risparmiato con le tecnologie si può dedicare ad attività sociali.

Mitizzazione degli strumenti informatici

Le tecnologie sono sempre 'buone' o possono essere controproducenti? Esiste un processo di mitizzazione di alcuni strumenti, in particolare i social network? A volte – afferma un partecipante – "Non è detto che se non hai non sei. A volte c'è il rischio di sovrainvestire in innovazione".

Partecipazione al processo d'innovazione

L'innovazione è frutto dell'interesse di alcuni singoli o coinvolge l'intera organizzazione? Secondo alcuni lo spirito d'iniziativa individuale, se troppo frammentato, è dispersivo. È utile la centralizzazione della proposta d'innovazione: l'organizzazione fornisce le direttive, le indicazioni di lavoro, nella logica di innovarle e promuove la partecipazione di tutti al processo di cambiamento.

Cosa significa innovare?

- L'innovazione ha un aspetto migliorativo: ad esempio permette di svolgere alcune attività impiegando meno tempo e aumentare l'efficienza;

- L'innovazione implica una novità che parlando di organizzazione deve portare a un'economia in termini di costi e di tempi. L'innovazione è la risposta ad un'esigenza che si percepisce.
- Introdurre tecnologie informatiche non significa introdurre innovazione: dipende dall'impatto positivo o negativo che queste portano all'intero sistema.
- Innovare è l'esigenza di 'modificare introducendo qualcosa di nuovo' quando percepisco come vecchio ciò che utilizzo.