

Transformació digital en plena crisi sanitària: l'experiència de #COMPARTEAMS – Equip #COMPARTEAMS PDA

🕒 9 de febrer de 2021



#COMPARTEAMS
La revolució dels petits costums

‘Transformació digital’ és una expressió que cada vegada està més present al nostre entorn i, possiblement amb la crisi sanitària que hem patit i que estem

patint actualment, la ‘transformació digital’ encara ha assolit una major rellevància al nostre dia a dia. Ara bé, què passa si la pandèmia arriba justament al començament d’un projecte de ‘transformació digital’ prèviament planificat? Com afecta i trastoca la planificació? I sobretot, com va ser la situació que ens vam trobar ara fa gairebé un any, quan el confinament va arribar el dia abans de començar les primeres accions del projecte? Aquesta és l’experiència de #COMPARTEAMS.

Una mica de context

#COMPARTEAMS neix (encara sense aquest nom) al Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública (PDA), està enfocat en l’adopció de les eines de col·laboració del núvol, potencia les competències digitals dels usuaris del Departament i facilita, d’aquesta manera, la introducció del teletreball (quan encara ni tan sols imaginàvem el que estava per arribar). Més concretament, els objectius marcats eren assolir un nou nivell de col·laboració, promoure les noves formes de treballar,

gestionar de manera eficient la informació, introduir millores per fomentar el desenvolupament dels empleats i, finalment, aconseguir una oficina sense paper.

Per entendre com s'estava treballant actualment, necessitàvem primer conèixer com era el dia a dia de les persones del Departament. Per tant, vam començar elaborant un diagnòstic inicial de la situació, que ens va proporcionar la informació necessària per imaginar-nos la visió futura a la qual volíem arribar. Paral·lelament, es va formar un equip multifuncional amb persones de diferents àrees del PDA.

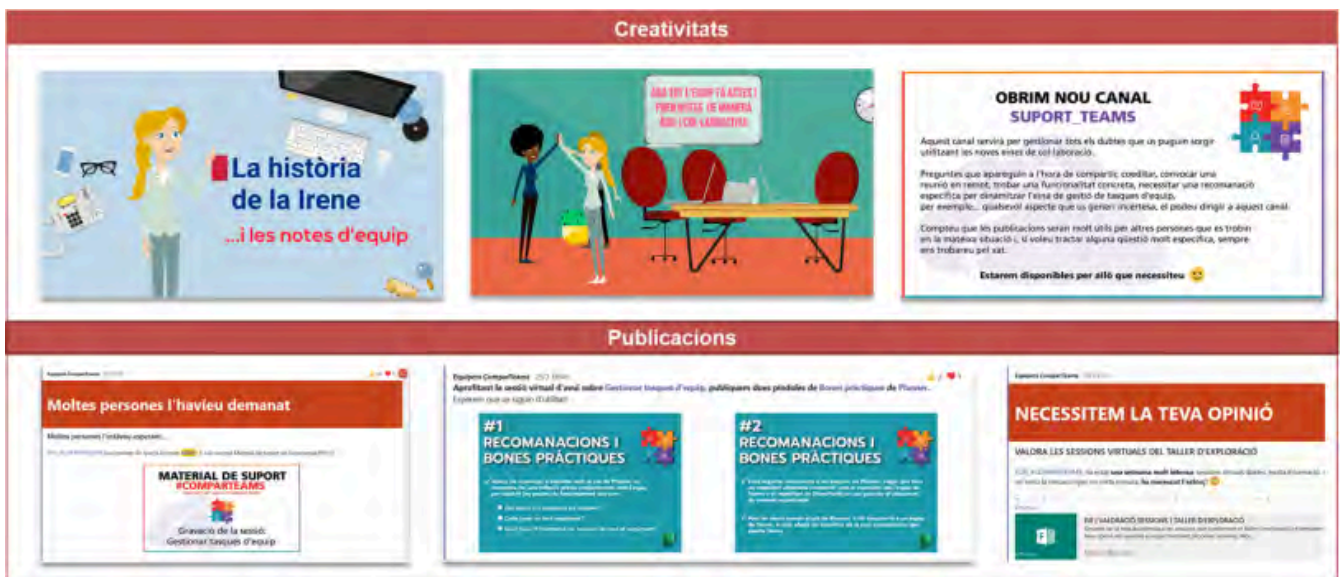
Com a equip, ens trobàvem motivats per poder afrontar un projecte amb uns objectius tan ambiciosos i aportar el nostre granet de sorra en la transformació digital i cultural de l'Administració pública. No podíem ni tan sols imaginar el repte (i la satisfacció) que ens suposaria viure aquesta experiència.

Plantejament inicial del projecte

En un procés de canvi organitzacional, la comunicació del canvi és una de les parts més importants del projecte, veure l'usuari com a client intern, consumidor de l'estratègia de la corporació en relació amb el canvi a implantar. Persones amb necessitats, contextos i llenguatges propis que és necessari comprendre per poder adaptar l'estil del missatge i establir vies de comunicació adequades. L'objectiu era oferir un pla de comunicació atractiu i dinàmic que generés la motivació i la implicació necessàries amb l'empleat perquè aquest adopti el canvi de manera proactiva.

En aquest sentit, l'anàlisi elaborada inicialment va posar de manifest la necessitat de crear un canal de comunicació àgil amb els usuaris del Departament, on poder establir una comunicació directa i bidireccional. Així va néixer la idea de crear un equip de Teams amb tots els usuaris.

Ara bé, quin seria el nom de la iniciativa? Com seria el to de la comunicació? I els missatges clau? En definitiva, havíem de definir la identitat del projecte, tenint en compte la nostra visió de l'usuari prèviament explicada. Conjuntament amb l'equip multifuncional del Departament que abans mencionàvem, es va definir el nom de "#COMPARTEAMS", que agrupava l'essència del projecte (la col·laboració, la compartició) amb el nom de l'eina principal a fomentar (Microsoft Teams), sobre la qual girarien la majoria d'activitats. En l'esforç de crear un missatge que arribés als usuaris i generar aquesta motivació i implicació, es va optar decididament per utilitzar un llenguatge informal i proper amb els usuaris i crear fins i tot sobrenoms ("#equipers") per generar identitat amb la iniciativa. La majoria de les accions comunicatives, per tant, estaven plantejades per ser portades a terme a través de mitjans digitals.



Així mateix, la resta de les activitats plantejades, com per exemple les accions formatives o de suport a l'usuari, sí que tenien, almenys de manera parcial, un format presencial. De fet, pel que fa als tallers formatius, totes les tasques de preparació, material, logística de reserva de sales, enviament de convocatòries, etc., estaven realitzades.

En aquest punt, una vegada teníem tant la identitat com les diferents línies de treball definides, la nostra sensació com a equip intern era que el projecte estava finalment encarrilat i amb tots els elements preparats per arrencar. Així, la tarda del dia abans de començar la primera sessió presencial, quan ja estava tot a punt per començar l'endemà...

Arribada de la crisi sanitària

...rebem una trucada explicant que a causa de la crisi sanitària, se suspelen totes les activitats presencials. Tota la planificació del projecte es veu totalment trastocada un dia abans de començar.

El sotrac va quedar aquí, ja que quan encara estàvem pensant com ajustar la planificació, l'endemà, divendres 13 de març, arriba el confinament domiciliari. Això implica que tots els treballadors/res del Departament han de continuar treballant des de casa, sense haver rebut el coneixement necessari per fer-ho.

Com afrontar aquesta situació? Si aquells primers moments estiguessin gravats en vídeo, podríeu veure trucades, reunions d'emergència (virtuals, és clar), i molt esforç per reconduir el projecte.

La primera acció com a resposta d'emergència a aquesta situació de crisi va ser l'obertura del canal de suport a través de Teams, per resoldre tots els dubtes que anirien sorgint a conseqüència d'aquest canvi tan dràstic com inesperat. A més a més, vam haver de generar tot el material possible en format de píndoles informatives i bones pràctiques d'ús, per anar creant una base de coneixement indispensable per afrontar les primeres setmanes de confinament.

Si bé el canal de #COMPARTEAMS havia començat la seva activitat feia una setmana amb les accions de comunicació i llançament, va ser en aquesta situació completament excepcional quan la iniciativa va assolir una gran rellevància. En aquest context, més enllà del que es volia aconseguir dins del projecte, l'objectiu de #COMPARTEAMS va ser oferir un espai de trobada virtual per a tots els

treballadors del Departament. Els primers dies van ser dies de confusió i estrès, però també dies de moltíssim aprenentatge.

Pel que fa a la resta d'activitats del projecte, totes es van haver de reajustar: els tallers presencials van passar a ser sessions virtuals, el suport presencial va ser substituït pel suport virtual, les comunicacions van passar a ser totalment digitals, etc.

Resposta dels usuaris

Però, quina va ser la resposta dels usuaris a aquesta situació? La resposta va ser senzillament espectacular: l'acollida del projecte i la connexió que vam establir amb els usuaris va ser molt forta des del primer moment. En aquestes circumstàncies excepcionals, l'assistència als tallers virtuals, per exemple, va ser molt alta. I no només això, sinó que l'ambient de col·laboració que es podia sentir en aquests tallers també era molt agradable, ja que estàvem aprenent tots plegats nous coneixements per millorar la gestió del dia a dia.

A més a més, la dinàmica d'interacció que es va generar al canal de Teams de #COMPARTEAMS també anava en aquesta mateixa línia de solidaritat i col·laboració. De fet, vam observar comportaments insòlits en aquest tipus de projecte, com per exemple, persones que quan un altre company/a preguntava un dubte, dedicaven temps i esforç responnent la consulta. Fins i tot, a vegades ho feien més ràpidament que nosaltres!

Per tant, si podem mencionar algun impacte positiu de la crisi sanitària, en el cas de #COMPARTEAMS seria sens dubte el sentiment de comunitat i els comportaments d'ajuda mútua que es van produir als moments més difícils d'aquest període.

Resultat i evolució

El resultat de tota aquesta experiència, que encara continua molt viva, ha estat molt positiu. Si bé la pandèmia ha accelerat el procés d'adopció de les eines col·laboratives de manera forçada, les accions portades a terme des de #COMPARTEAMS han servit per aconseguir una adopció més consolidada i acompanyar a tots els usuaris en aquesta experiència.

En aquest sentit, sabem d'usuaris que han expressat el seu agraïment a tot el que va envoltar la iniciativa de #COMPARTEAMS, ja que es va convertir en un espai on trobar refugi i respostes a les seves preguntes.

Actualment, el canal continua molt actiu i, de fet, s'ha convertit en un canal oficial de comunicació dintre del Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública, on es realitzen publicacions de diversos tipus: comunicacions oficials des de l'àrea de Serveis, incidències tècniques per part de l'àrea TIC, missatges d'acomiadament d'algun usuari, felicitacions de Nadal, etc.

Així mateix, les tasques de suport a l'usuari i la publicació de novetats i bones pràctiques d'ús de les eines de col·laboració continuen actives al canal.

En conjunt, l'experiència viscuda durant el projecte de #COMPARTEAMS ens ha ensenyat que fins i tot dels moments més inesperats i difícils podem obtenir un bon resultat, especialment si comptem amb la motivació i la col·laboració de les persones, l'element més important de qualsevol projecte.

Equip #COMPARTEAMS

Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública

◆ CANVI, COL·LABORACIÓ, COMPETÈNCIES DIGITALS, ESTELLA FERREIRA, FORMACIÓ, GESTIÓ, GUILLERMO AMARO, INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, TRANSFORMACIÓ DIGITAL