

# Implantació de projectes TIC

LA COMPONENT HUMANA

Francesc Caralt Rafecas

Cap del Departament de Tecnologia i Manteniment del Consell Comarcal del Baix Penedès

# Introducció

- ▶ **Objectiu:** destacar com influeix i quina importància té el component humà en la implantació de projectes TIC.
  - ▶ Parlarem dels factors que afecten en l'èxit (o fracàs) d'una implantació, per destacar-ne especialment el paper del factor humà.
- ▶ **Contingut:**
  - ▶ Perquè implantar un projecte TIC? Conseqüències.
  - ▶ Canvi organitzatiu -> Gestió del canvi.
  - ▶ Corba d'implantació ideal: distorsions que presenta:
    - ▶ Influència del lideratge en la implantació. -> PRIORITAT
    - ▶ Influència de l'eina o eines TIC en la implantació. -> COMPLEXITAT
    - ▶ Influència de la conducta en la implantació. -> MOTIVACIÓ
  - ▶ Motivació:
    - ▶ Dilema humà: què haig de fer? o què vull fer? (perquè ho haig de fer?)
    - ▶ La motivació: què és? com aconseguir-la?

PROCÉS  
IMPLANTACIÓ

FACTOR  
HUMÀ

# Perquè implantar un projecte TIC? Conseqüències.



- ▶ Adquirir eines i/o serveis TIC persegueix l'automatització de la feina.
  - ▶ Produir més, amb menys cost; o com a mínim produir més amb el mateix cost.
- ▶ Les administracions locals són ens amb una certa organització. Amb la implantació perseguim millorar l'organització de l'ens; conseqüències:
  - ▶ Les persones hauran de canviar la manera de treballar i, probablement, la manera d'interactuar entre elles.
  - ▶ S'haurà d'estudiar i reordenar el paper que juga cada un dels elements tecnològics amb l'arribada de la nova eina o servei.
  - ▶ S'haurà d'analitzar si els canals de lideratge antics, són els adequats amb l'arribada de les innovacions tecnològiques.
  - ▶ Inevitablement apareixeran canvis de ROL en els llocs de treball, la qual cosa traduïda a persones comporta:
    - ▶ Pèrdua/guany de competències o, directament, canvi de lloc de treball o feina.
    - ▶ Redefinició dels límits de "poder" (la paraula poder no és l'adequada, però és la que s'entén).
    - ▶ Promoció/degradacions laborals, etc.
- ▶ Aquests replantejaments organitzatius són **FONT DE CONFLICTES (generen pors) !**
  - ▶ Gestió del canvi

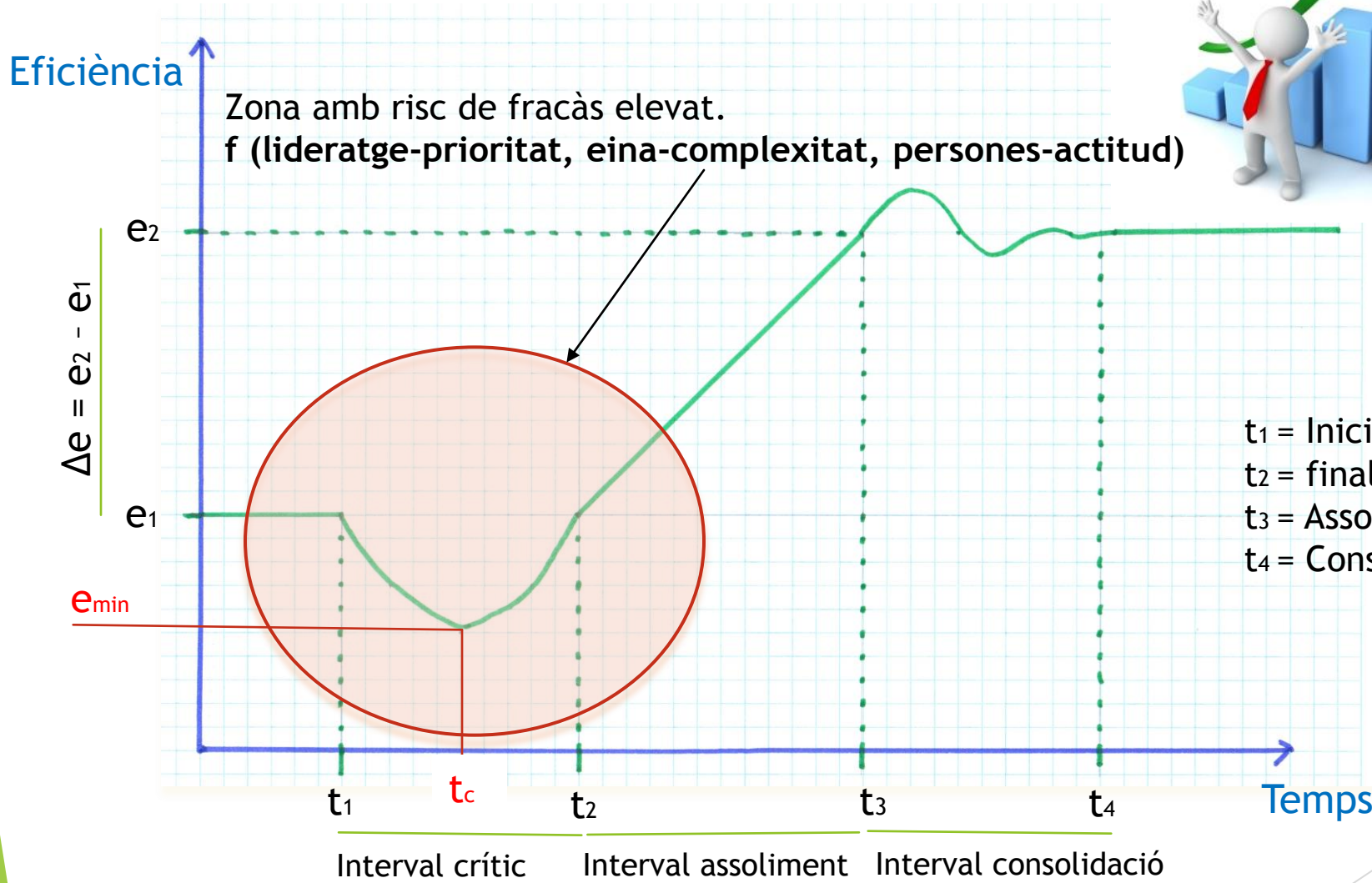


# Canvi organitzatiu. Gestió del canvi



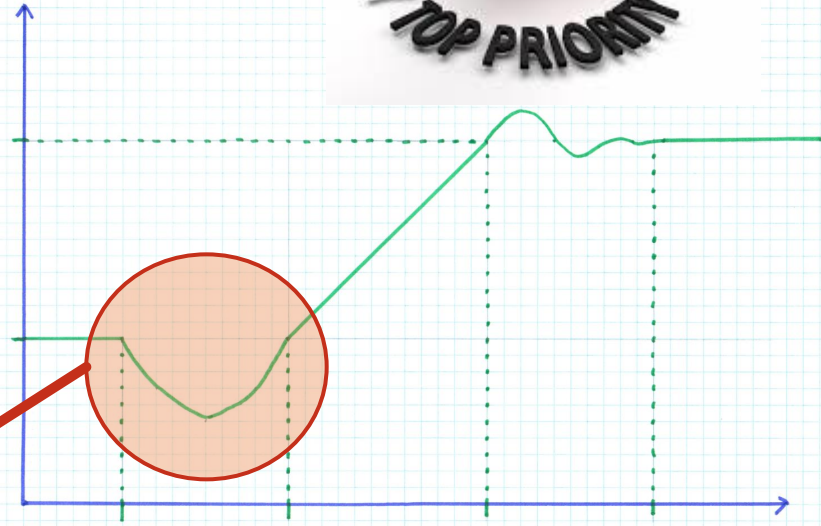
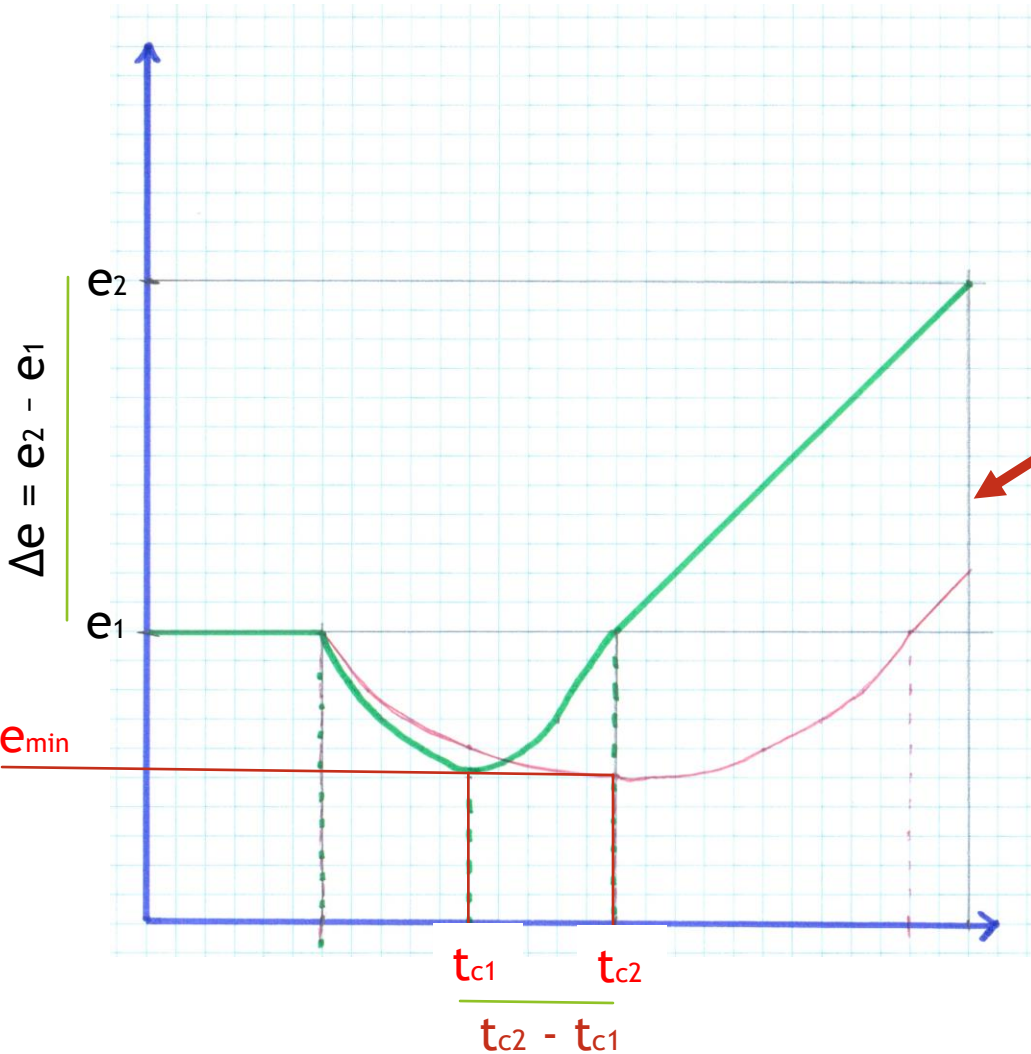
- ▶ Millorar la nostra organització = **organitzar**-nos més bé (millor).
- ▶ **Organitzar** = gestionar els **recursos** de que disposa el nostra ens, per tal d'**adaptar**-lo, de manera **eficient**, als requeriments de l'**entorn**.
- ▶ Recursos:
  - ▶ Econòmics
  - ▶ Tecnològics
  - ▶ Humans
- ▶ Adaptar-se:
  - ▶ Canviar per respondre als requeriments de l'entorn.
- ▶ Eficiència:
  - ▶ Consecució dels ojectius al mínim cost.
  - ▶ Diferent d'eficàcia (consecució d'objectius).
  - ▶ Diferent d'excelència (consecució d'objectius al mínim cost i màxima qualitat).
- ▶ Entorn (canvia freqüentment):
  - ▶ Canvis legislatius
  - ▶ Requeriments d'usuari
  - ▶ Interactuació amb altres entitats
    - ▶ Administracions
    - ▶ Empreses

# Corba d'implantació ideal (eficiència)



- $t_1$  = Inici d'implantació
- $t_2$  = final d'interval crític
- $t_3$  = Assoliment
- $t_4$  = Consolidació

# Lideratge - prioritat

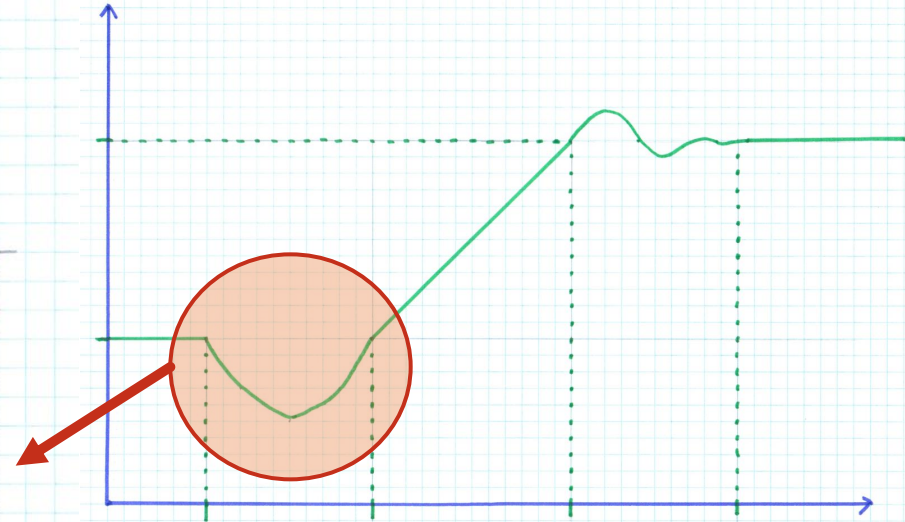
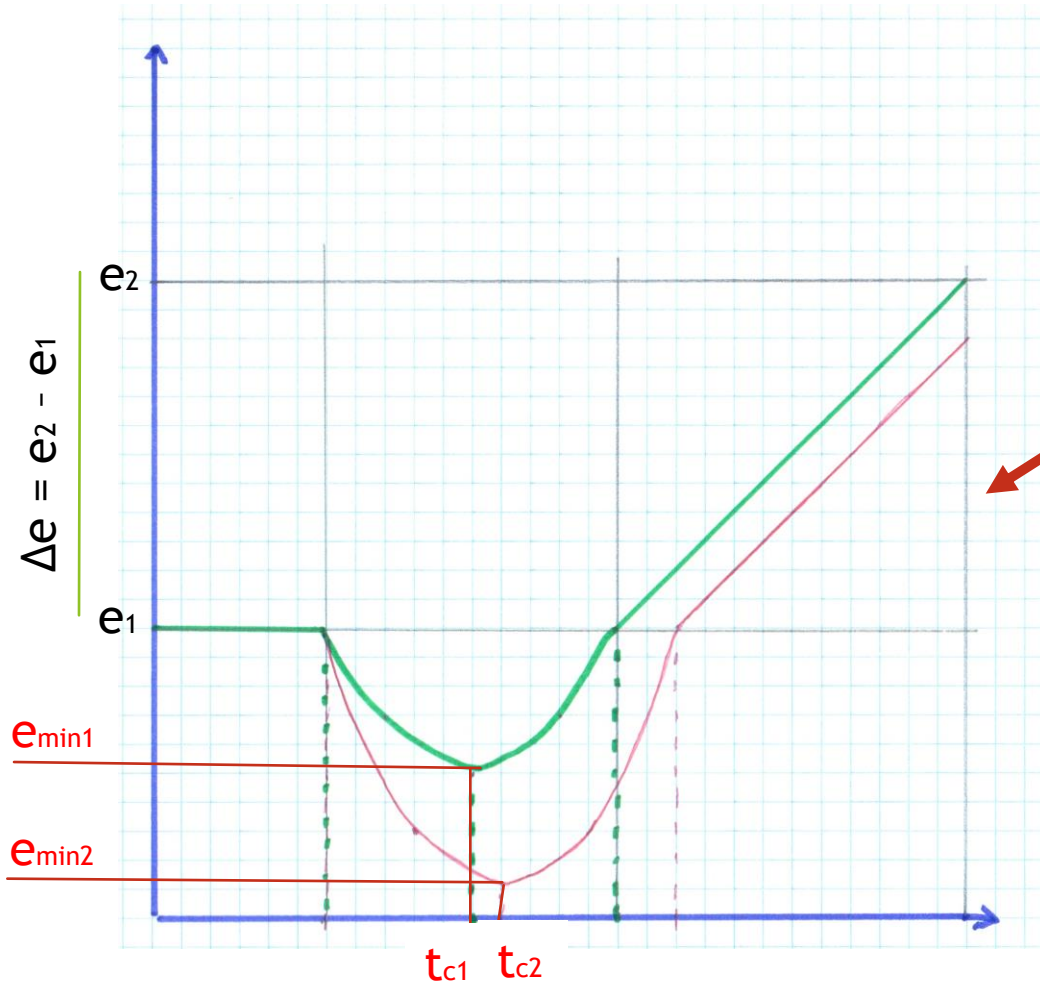


$e_{\min}$  varia poc

**Prioritat baixa**  $\Rightarrow t_{c2} - t_{c1}$  més gran  $\Rightarrow$  més risc de fracàs.

**Prioritat alta**  $\Rightarrow t_{c2} - t_{c1}$  més petit  $\Rightarrow$  menys risc de fracàs.

# Eina/Servei TIC - complexitat

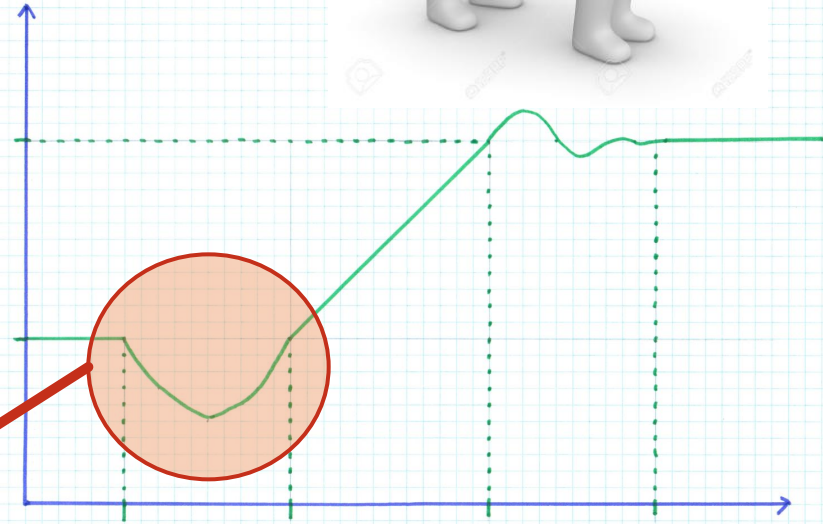
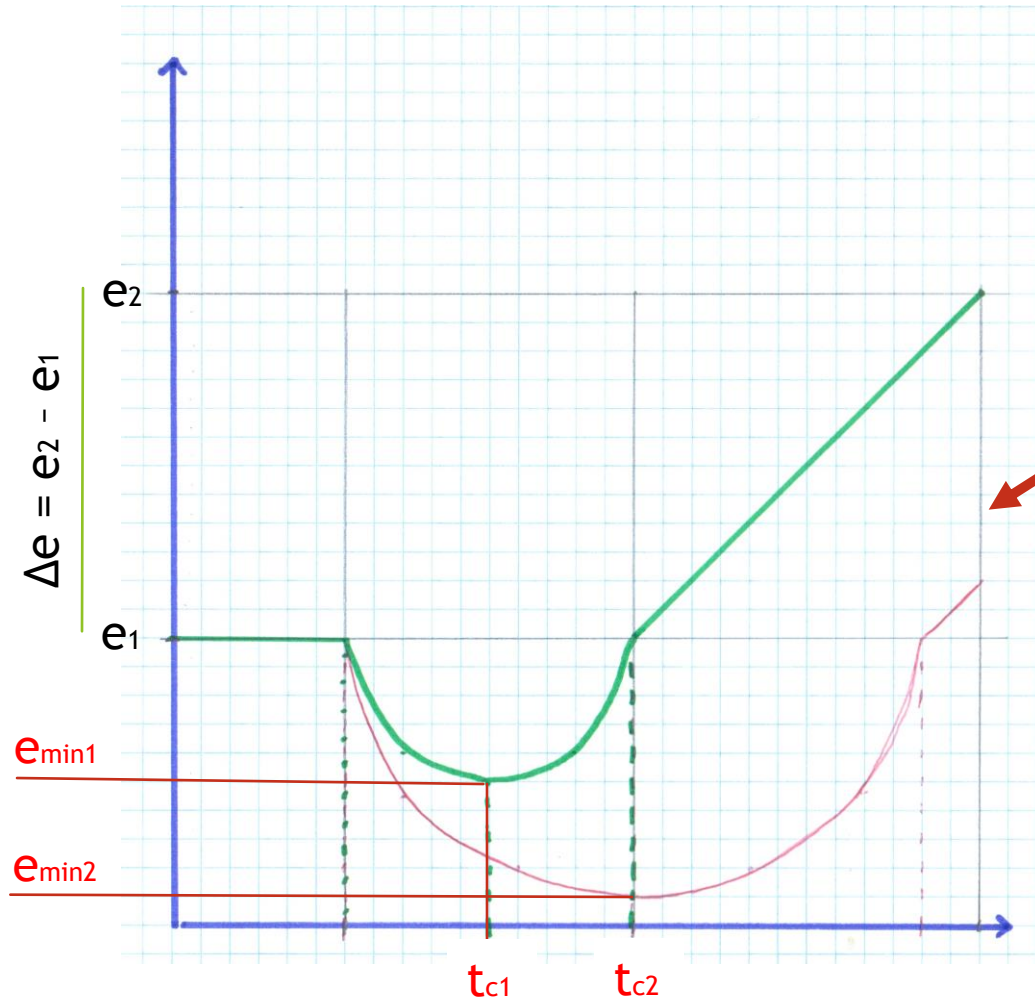


$t_{c2} - t_{c1}$ , pot variar de manera important

**Més complexitat** => dificulta implantació,  $e_{\min 1} - e_{\min 2}$  més gran => més risc de fracàs

**Menys complexitat** => facilita implantació,  $e_{\min 1} - e_{\min 2}$  més petit => menys risc de fracàs.

# Persones - actitud (motivació)

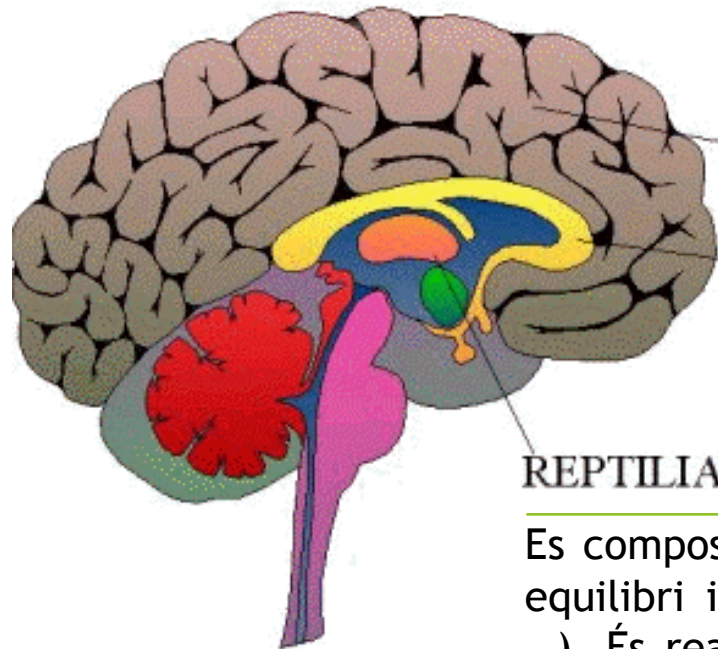


**Actitud negativa** => dificulta implantació,  $e_{min1} - e_{min2}$  i  $t_{c2} - t_{c1}$  més grans => més risc de fracàs

**Actitud positiva** => facilita implantació,  $e_{min1} - e_{min2}$  i  $t_{c2} - t_{c1}$  més petits => menys risc de fracàs.



# El cervell triple dels humans



Es troba en el cervell dels mamífers més evolucionats. És el responsable del pensament avançat, de la parla, del coneixement i la racionalitat.

---

NEOCORTEX

LIMBIC SYSTEM

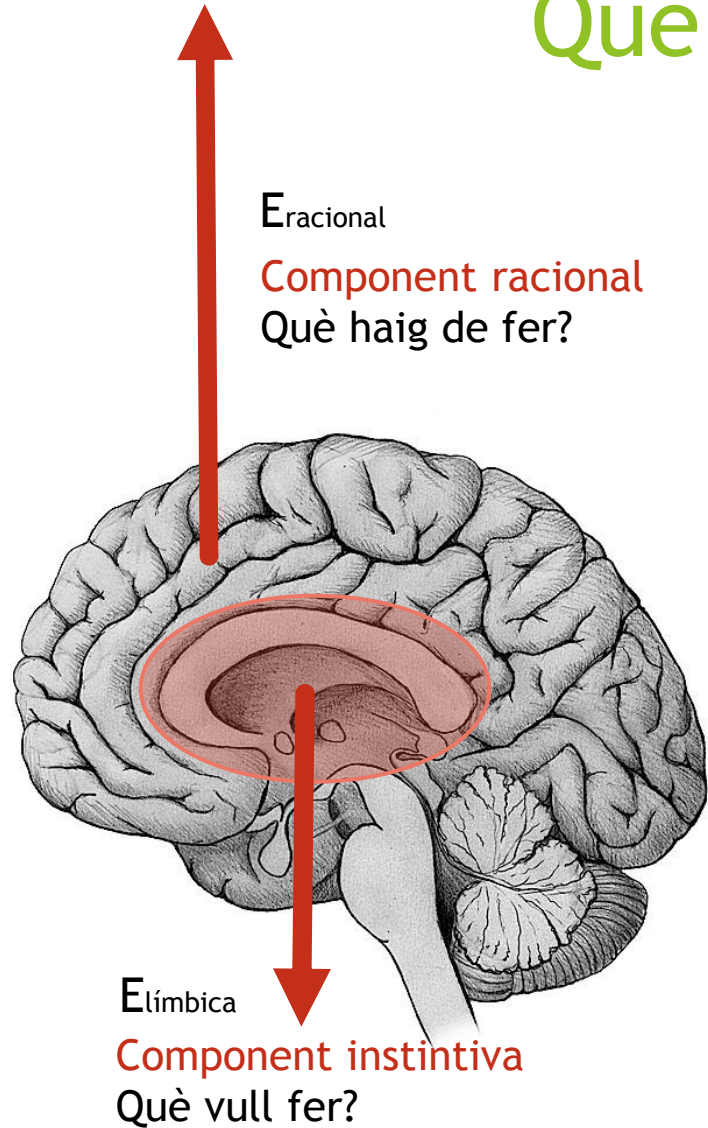
REPTILIAN COMPLEX

---

Es compon de tronc encefàlic + cerebel. Controla els músculs, equilibri i les funcions autònomes (respiració, bategs cardíacs, ...). És reactiu a estímuls directes. No percep el temps, per ell només existeix el present.

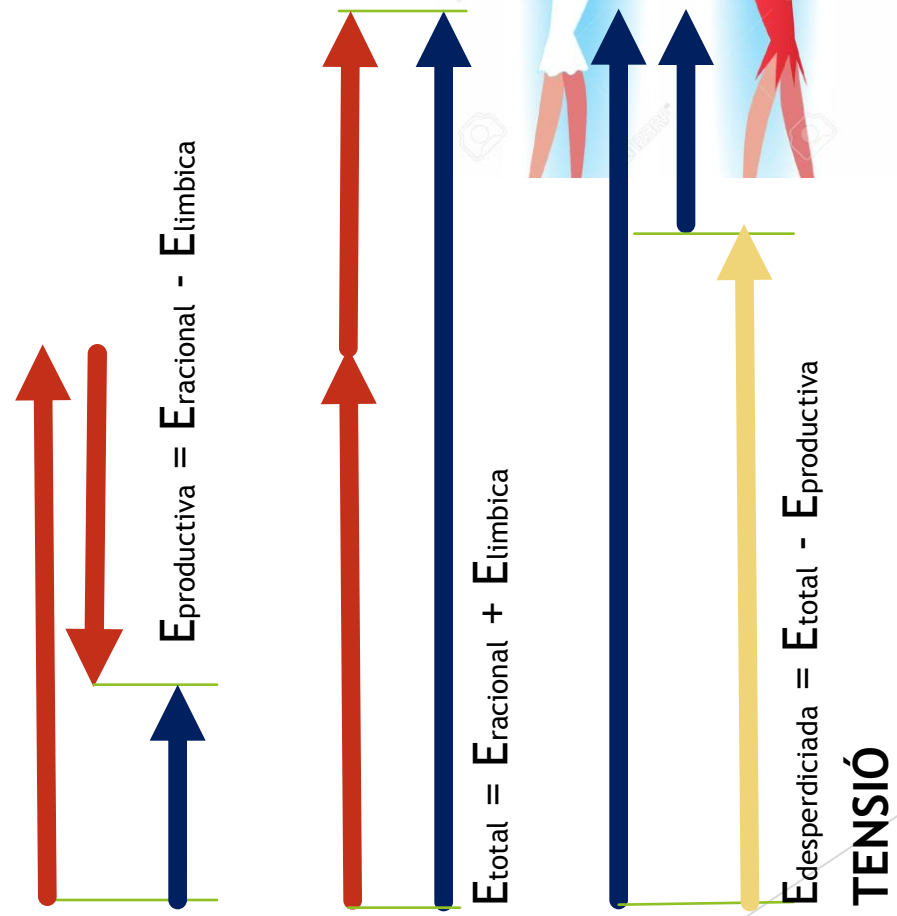
És l'origen de les emocions i els instints (cerca emocions positives buscant el plaer i fugint del dolor). Té noció de temps (passat i futur).

# Dilema humà: Què vull fer? Què haig de fer?



$E_{\text{racional}}$   
Component racional  
Què haig de fer?

$E_{\text{límbica}}$   
Component instintiva  
Què vull fer?



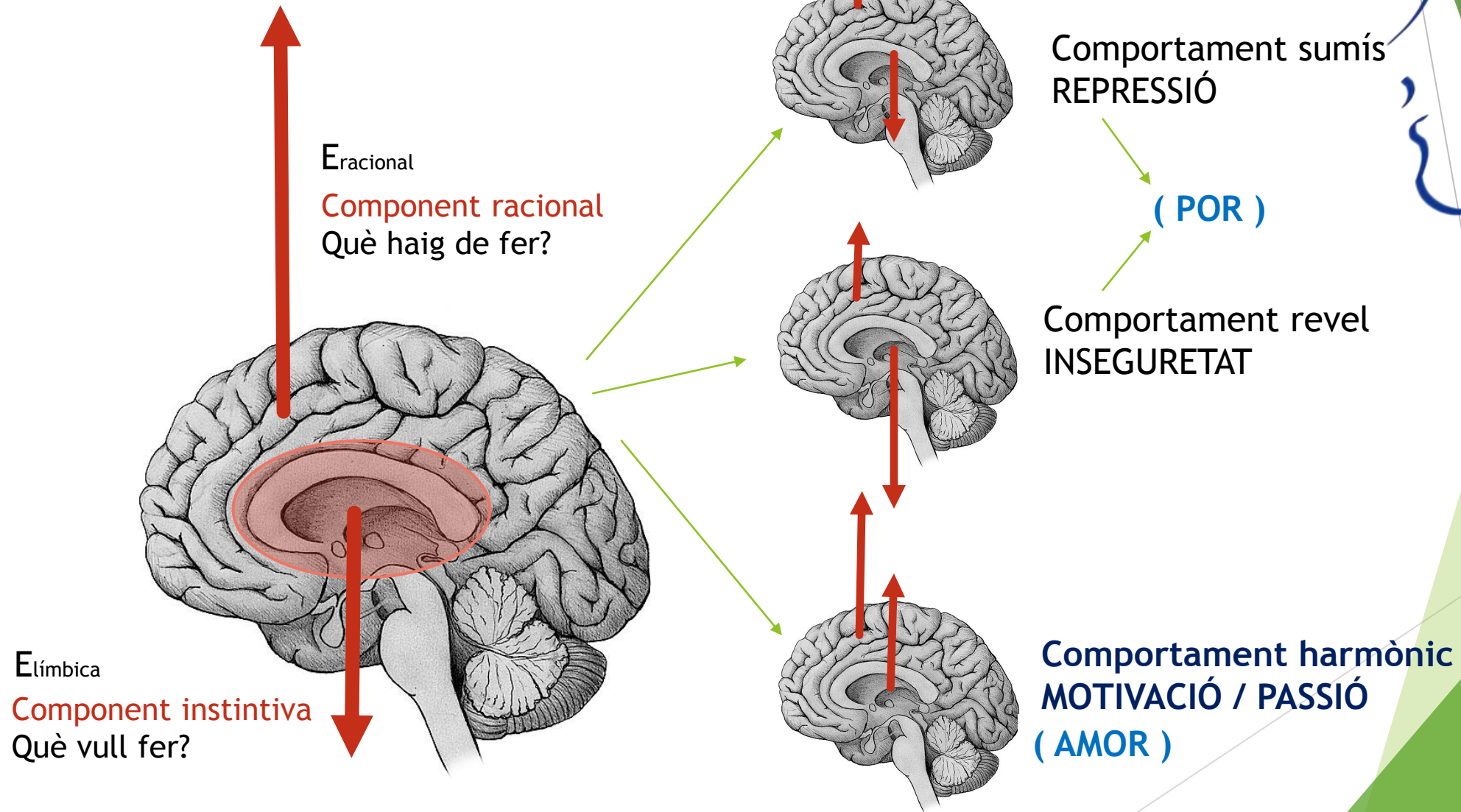
$$E_{\text{productiva}} = E_{\text{racional}} - E_{\text{límbica}}$$

$$E_{\text{total}} = E_{\text{racional}} + E_{\text{límbica}}$$

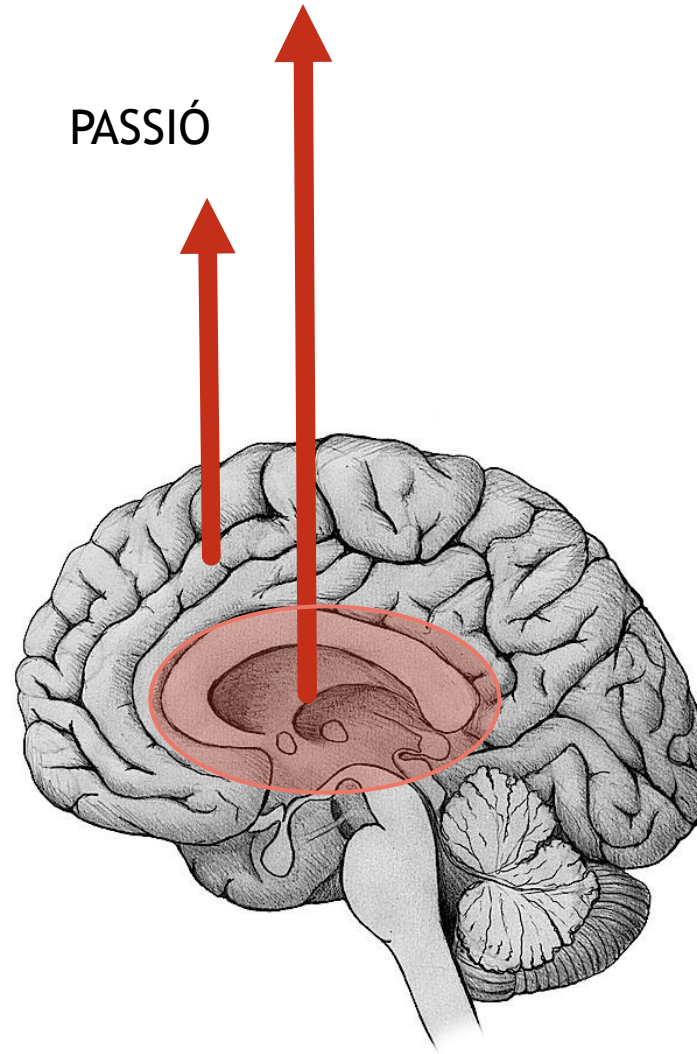
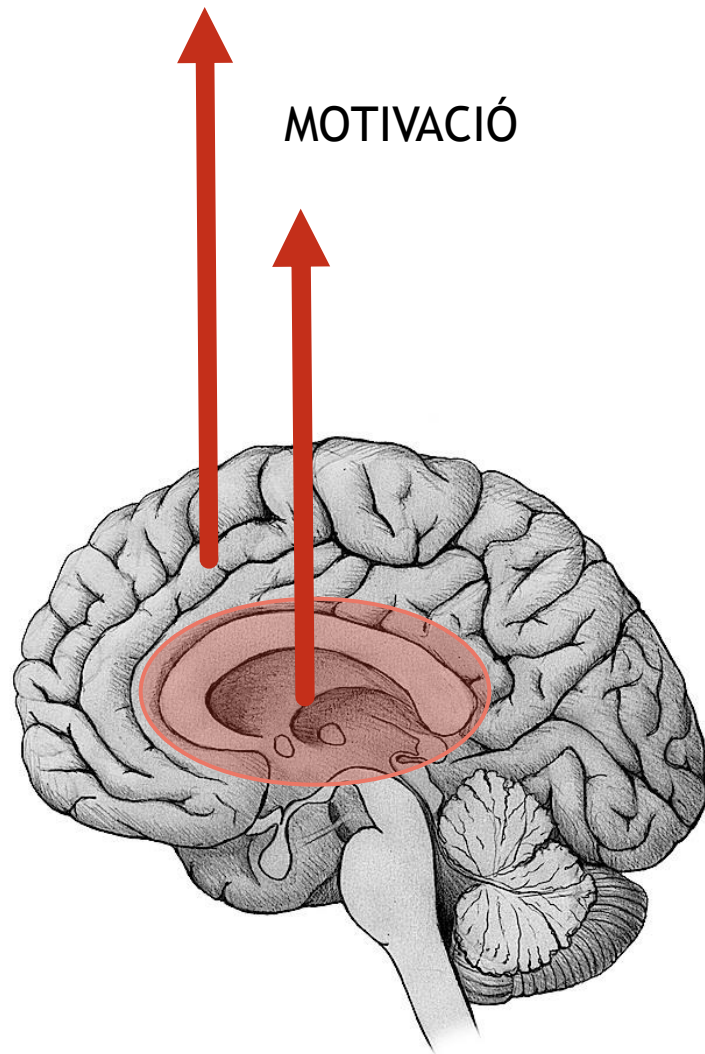
$$E_{\text{desperdicada}} = E_{\text{total}} - E_{\text{productiva}}$$

TENSÍÓ

# Cassos possibles



# El comportament harmònic



# Com motivar?



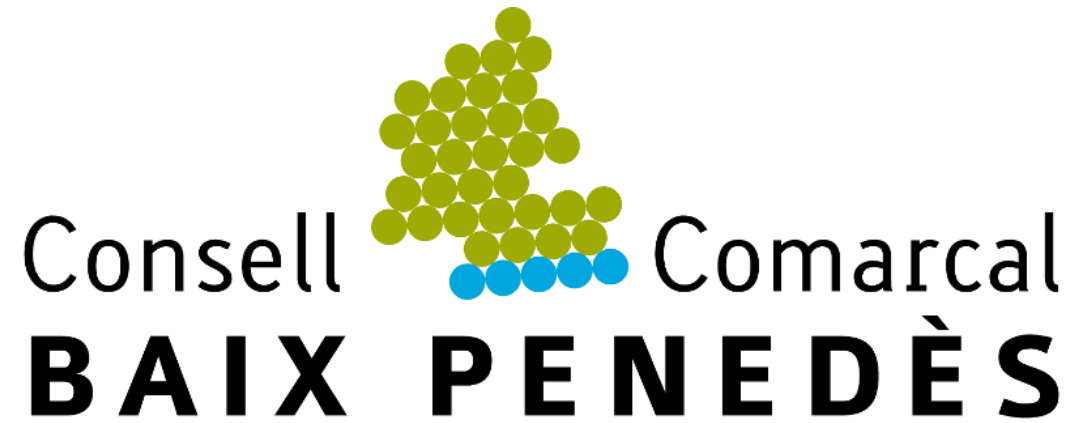
- ▶ Neocórtex i sistema límbic estan morfològicament diferenciats, però funcionalment integrats. -> Un afecta a l'altre.
- ▶ Creences i valors; el nostre comportament -> accedir al “què vull fer”.
- ▶ La comunicació, l'aprenentatge i la comprensió com a eines per modificar creences i valors.
- ▶ Vies per la motivació (opcions possibles):
  - ▶ Canviar el “què ha de fer la persona (treballador)”
  - ▶ Canviar les seves creences i/o valors, per tal d'aconseguir “el que vull fer” més apropiat.
  - ▶ Ambdós canvis.

## ▶ Eines per contribuir a motivar:

- ▶ L'humor. Dispersió de les reaccions negatives.
- ▶ L'amistat. Buscar l'expressió íntima de les pors.
- ▶ El respecte. Valorar i ajudar en tot moment.
- ▶ La comprensió. Entendre que hi ha diferents ritmes i capacitats.
- ▶ La implicació. Lluitar per aconseguir allò que possibiliti

la motivació .





Gràcies per la vostra atenció

Francesc Caralt Rafecas

Cap del Departament de Tecnologia i Manteniment del Consell Comarcal del Baix Penedès