

**PERSONATGES DE CATALUNYA**  
**13è Volum**



**HISTÒRIA**  
**CONTEMPORÀNIA**  
**DE**  
**CATALUNYA**

—  
**L'ASSOCIACIONISME PROFESSIONAL**

**Àngel Font**





**“Si l’any 1997  
no haguéssim fet  
el pas d’entrar en les  
noves tecnologies,  
probablement  
ens hauríem tancat  
moltes portes  
i, en canvi, en fer-ho,  
ens en vam obrir”**

**Manel Bardàvio Novi** - Barcelona



Ops és una paraula llatina que significa ajuda, força, suport. Neo, en canvi, és d'arrel grega i expressa tot allò que és nou. Ops Neo és la denominació actual d'Ops Factoria de serveis, nom que l'any 1992 van triar tres professionals per posar en marxa una empresa que ofereix serveis de formació i de consultoria organitzacional adreçats a directius i a la gestió d'empreses. Manel Bardàvio, un dels tres fundadors, explica: **“La nostra idea era treballar en tot allò relacionat amb la millora, l'aplicació de projectes i la resolució de problemes que poden sorgir en una organització empresarial, pública o de qualsevol altre tipus.”** Amb els anys l'empresa ha anat creixent, i actualment són dotze les persones que hi dediquen el seu temps: **“L'any 1997 apareix una eina que penso que marca el camí que han de seguir les empreses com la nostra: la xarxa Internet. És llavors que ens hi introduïm i comencem a oferir els nostres serveis a través d'aquesta xarxa internacional. I avui podem dir que aquesta nova línia, que en essència està molt vinculada a les altres, ja representa més d'un terç del nostre volum de negoci. Penso que això és molt important i que si en aquell moment no haguéssim fet el pas d'entrar en les noves tecnologies, probablement ens hauríem tancat moltes portes i, en canvi, en fer-ho, ens en vam obrir.”**

El que potser pot sorprendre és que aquells tres primers emprenedors optessin per la fórmula de la cooperativa a l'hora de crear una empresa: **“Al començament, evidentment, vam debatre si havíem de ser cooperativa, societat limitada o algun altre tipus de societat mercantil, però ens vam decidir per la cooperativa, perquè creïem que la nostra manera de pensar s'avenia més amb els principis generals del món associatiu.”** Manel Bardàvio opina que van escollir una bona fórmula i ens explica quins són els avantatges que suposa una opció d'aquesta mena: **“Per a mi la importància que té en el món del treball prendre una opció cooperativa és que es dona un valor principal a les persones i al treball que poden fer. És cert que en una economia de mercat com l'actual els diners tenen un valor i s'hi ha de comptar, però el valor que aporta una persona amb el seu treball també és importantíssim.”** En segon lloc, afirma: **“La cooperativa permet formes de funcionament més participatives, més democràtiques. No és veritat aquell estigma amb què sovint s'ha marcat les cooperatives quan es diu que no hi mana ningú i que cadascú fa el que vol. Això no és cert.”** En les cooperatives hi ha diferents òrgans de govern i graus de responsabilitat: **“Aquesta estigmatització que sovint ha arrossegat la cooperativa va fer que no fos gens senzill anar a demanar ajuts a algunes entitats financeres en el moment en què vam començar. Sortosament les coses han canviat, i ara tenim entitats financeres com a clients dels nostres serveis.”** I encara hi ha un altre punt que és important per a una empresa cooperativa, i és **“el lligam amb un teixit cooperatiu que et pot ajudar en determinades ocasions.”**

A l'hora de donar-se a conèixer, Ops Neo va optar des del començament per una via que avui està molt de moda, la xarxa de relacions: **“Hem anat desenvolupant la xarxa de clients a través d'aquesta estratègia, és a dir, a partir que algú em coneix i em demana els meus serveis, espero que els recomani a algú altre que en el futur també acabarà essent**

**client meu.”** Es tracta del boca-orella de tota la vida, de deixar els clients contents perquè a través d'ells n'arribaran altres: **“Això ens ha portat a fidelitzar totes aquelles organitzacions i institucions que confien en nosaltres. A vegades hem sacrificat un guany immediat per mantenir-les, peròensem que a llarg termini això dona bons resultats. D'altra banda, hem cuidat molt totes les qüestions d'imatge de l'empresa, perquè, malgrat que som petits, pensem que hem de fer les coses ben fetes si volem continuar tenint presència en el mercat.”**

Amb relació a la formació, Ops Neo comença predicant amb l'exemple: **“Tenim una línia interna de formació en la qual tot l'equip desenvolupa un paper molt actiu. Fem accions sobre qüestions noves i ens reunim regularment per presentar projectes que ens sembla interessant que tothom conegui. D'altra banda, facilitem que la gent pugui continuar formant-se, ja sigui en tècniques concretes o en estudis molt més generals.”** El fet que els fundadors de la cooperativa procedissin del món educatiu i públic, com el mateix Manel Bardàvio, que havia estat en una escola especial del barri de la Mina i havia treballat en formació ocupacional de l'INEM, va fer que des del començament enfoquessin els cursos per als seus clients d'una manera molt pràctica: **“Ens interessa molt que la formació sigui comunicativa, de diàleg i d'intercanvi d'opinions entre tots els assistents i el professorat.”** En aquest sentit, es desmarquen de moltes altres empreses: **“Hi ha centres de formació que no analitzen exactament a qui estan oferint aquell curs, perquè és evident que no és igual el tipus de feina que es fa en una empresa de producció que en un ajuntament o en una altra institució pública.”**

Quan l'any 1997 Ops Neo va entrar en la xarxa Internet, s'havia creat una bombolla i calia anar amb molt de compte perquè no esclatés de cop: **“Vam començar d'una forma molt senzilla, amb humilitat. Vam voler tocar de peus a terra, i encara que no estàvem tan avançats com molta altra gent, això ens va servir perquè, quan es va desinflar la bombolla, nosaltres, que no havíem estat gaire espectaculars, ens mantinguéssim i no perdéssim els clients que havíem aconseguit.”** Amb el temps, com hem esmentat abans, Internet s'ha convertit en una part molt important del negoci: **“Hi ha clients que van començar demanant-nos serveis convencionals i que ara treballen amb nosaltres a través d'Internet, i n'hi ha altres que han fet el procés a la inversa, és a dir, han començat a conèixer-nos a través de la xarxa i han anat demanant-nos altres serveis diferents.”**

La clau ha estat oferir sempre el que els clients demanaven: **“Les empreses sovint arriba un moment que s'adonen que necessiten un canvi, que han funcionat sense un rumb fix i que ara els cal trobar-lo; és en aquest moment que entrem nosaltres.”** Però els casos per contractar-los poden ser molts i diferents: **“En ocasions ens hem trobat amb empreses que tenen un departament que no funciona i que des de dins no poden arreglar, i creuen que nosaltres ho podrem fer molt més bé des de fora.”** La idea, doncs, és continuar oferint totes aquestes coses i moltes més a tots aquells que ho necessitin. De moment sembla que faran un salt de Catalunya a la resta de l'Estat, i de ben segur que trigaran ben poc a fer-lo també als països llatinoamericans, un mercat encara per descobrir i amb moltes possibilitats per a Ops Neo.