

INFORME

L'aplicació de les TIC en la cooperació al desenvolupament, l'ajut humanitari i els drets humans

Aportacions recollides a la sessió participativa del 8 de
novembre de 2018 a Ca l'Alier, Barcelona.



L'aplicació de les TIC en la cooperació al desenvolupament, l'ajut humanitari i els drets humans

Resultats de la sessió participativa en el marc de la jornada organitzada per l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament de la Generalitat de Catalunya i Smart Catalonia dins el programa de l'Smart City Week 2018, que va tenir lloc el 8 de novembre de 2018 a Ca l'Alíer (Barcelona).

ÍNDEX

A.	<i>Context de la sessió: La necessària transformació digital al sector cooperació</i>	2
B.	<i>Jornada sobre les TIC i la cooperació al desenvolupament</i>	2
C.	<i>Taller participatiu</i>	5
D.	<i>Resultats del taller participatiu</i>	6
1.	<i>Àmbit de la comunicació, sensibilització i captació de fons</i>	7
2.	<i>Àmbit de la gestió interna de les entitats</i>	9
3.	<i>Àmbit de la relació amb l'administració</i>	10
4.	<i>Àmbit de la naturalesa i la gestió dels projectes</i>	11
E.	<i>Annex: fotografies dels panells</i>	13

A. Context de la sessió: La necessària transformació digital al sector cooperació

La transformació digital que ha sofert el sector serveis no és aliena al sector del desenvolupament, necessitat com està -igual que la resta de sectors- de millores en l'eficiència i la seguretat dels seus processos de treball i de relació amb la base social, els equips interns i les contraparts.

En un context de recuperació, encara precària, dels estralls de la crisi econòmica de la darrera dècada, aquesta transformació és encara més imprescindible perquè l'acció de les ONGD arribi allà on és necessària, de la millor manera possible, aprofitant al màxim els esforços i els recursos, sovint escassos, de què disposen. Part d'aquesta transformació passa per millorar l'ús que es fa de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) i també per incorporar i modernitzar les eines tecnològiques emprades dins el sector de la cooperació.

La transformació digital no és més que el resultat d'adaptar-se als canvis tecnològics que afecten a la relació amb la base social de les entitats, les contraparts i els treballadors i treballadores. Per tant, no és un fi en sí mateixa, sinó simplement un camí de millora contínua i d'aprenentatge en la relació amb els diferents processos de treball i els diferents col·lectius implicats per tal de guanyar rellevància i capacitat d'acció.

La finalitat darrera de la transformació digital és, per tant, que els processos de treball vinculats a la cooperació al desenvolupament incorporin les eines i les pràctiques més adients que permetin treballar amb més impacte, més seguretat i més eficiència en l'ús dels recursos escassos.

Adicionalment, el context actual de retrocés de les llibertats i els drets civils bàsics a Internet fa especialment assenyat la identificació d'un mapa de riscos que permeti identificar les possibles problemàtiques que els cooperants es poden trobar, actual o potencialment, per tal de fer un seguit de recomanacions al respecte i esbossar un pla de formació enfocat a capacitar el sector per a fer-hi front.

B. Jornada "L'aplicació de les TIC en la cooperació al desenvolupament, l'ajut humanitari i els drets humans"

La jornada "L'aplicació de les TIC en la cooperació al desenvolupament, l'ajut humanitari i els drets humans" va tenir lloc el passat 8 de novembre de 2018 a l'espai Ca l'Alier (El Poble Nou, Barcelona). L'organització va anar a càrrec de l'Agència Catalana de Cooperació per al Desenvolupament (ACCD), de la Generalitat de Catalunya, amb la col·laboració d'Smart Catalonia dins el marc de la Smart City Week 2018.



Imatge: Benvinguda i presentació de la Jornada a càrrec de Carme Gual, directora de l'ACCD.

La bretxa de comunicació entre professionals de les ONG i experts en TIC sovint suposa un repte compartit per ambdues parts. Adonar-se de què es pot implementar i on es poden superar reptes tecnològics requereix conèixer la singularitat del sector. Es fa necessària, per tant, la creació d'espais per a poder intercanviar experiències i necessitats i arribar a conclusions.

Amb aquesta finalitat es va impulsar la jornada, des d'una mirada integradora de les diferents opinions i experiències de tots els agents (ONGD, proveïdors, administracions, voluntaris, entre d'altres).

La primera part va anar a càrrec de **Maddalena Falzoni** (XNet; MaddiX) i **Marc Rocas** (Blockchain Catalonia Association; Raay.tech), moderats per Tomàs Roy. Els ponents van parlar d'experiències i possibilitats tècniques al voltant de la pregunta "**Com podem**

millorar la seguretat en l'ús de les TIC?". La segona part va versar sobre la "**Tecnologia al servei de la relació amb la base social i el finançament de les ONGD**", i va comptar amb les intervencions de **Pedro Álvarez** (eltercer.net) i **Oriol Alsina** (consultor en *fundraising*), amb Laura Garcia com a moderadora.

A continuació, carregats de bones idees i inspiració després d'escoltar els ponents i els debats del matí, els participants més vinculats a entitats del sector de la cooperació van prendre part d'un taller participatiu presencial amb l'objectiu d'identificar una primera diagnosi de necessitats i propostes per a millorar el desplegament de les TIC al seu sector.

C. Taller participatiu



El taller es va estructurar al voltant de diversos eixos temàtics, allà on l'impacte de les TIC es revela més determinant i transformador. Les dimensions treballades van ser les següents:

1. Comunicació, sensibilització i captació de fons

- Relació amb la base social i amb donants
- Comunicació corporativa
- RSC i transparència

2. Àmbit intern de les entitats

- Equipament informàtic
- Comunicació interna
- Organització interna

3. Relació amb l'administració

- Ajuts i subvencions
- Avaluacions
- Paperassa i justificacions
- Acreditacions

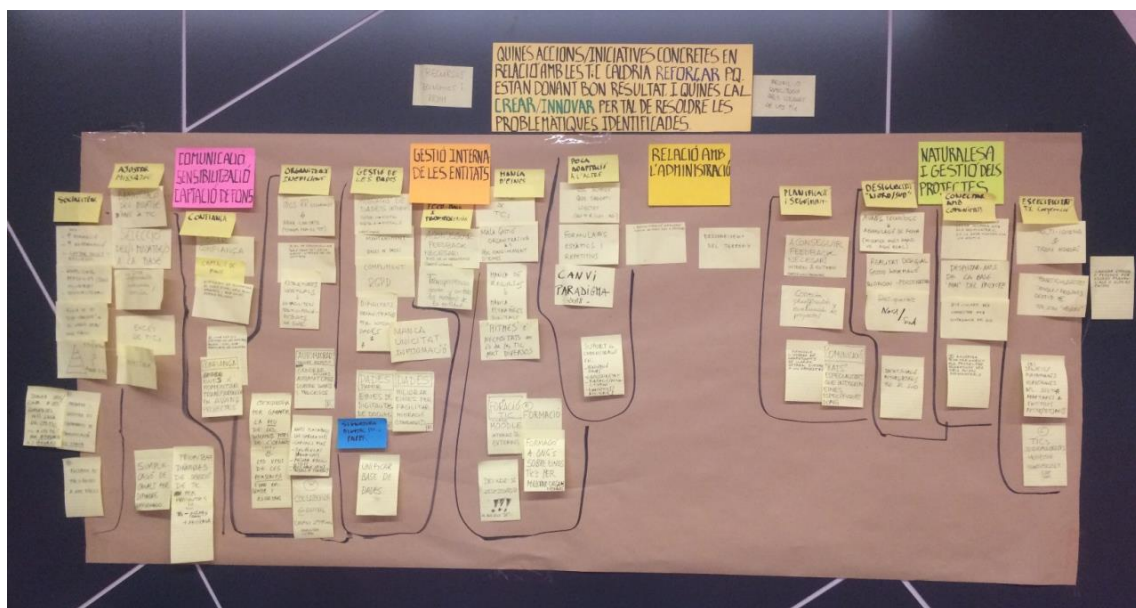
4. Gestió dels projectes

- Relació amb els receptors de la nostra feina
- Relació amb les contraparts
- Contingut i naturalesa dels projectes

D. Resultats del taller participatiu

Presentem a continuació les propostes recollides en les dinàmiques dutes a terme durant el taller, el qual va ser dinamitzat per l'empresa consultora LaTempesta. Com s'ha explicat anteriorment, les aportacions anaven contextualitzades en funció dels quatre grans àmbits detallats anteriorment.

El buidat de les aportacions que s'ofereix a continuació respecta aquesta estructura d'àmbits, tot encabint a sota de cada àmbit tant les problemàtiques com les accions proposades per tal de facilitar una millor comprensió de conjunt.



Imatge: Panell emprat en les dinàmiques com a suport per a recollir les aportacions.

DINÀMIQUES/PREGUNTES

Les dinàmiques de treball es van articular al voltant de les preguntes següents:

- **PRIMERA DINÀMICA:** Identifiqueu **problemàtiques / dificultats** i **riscos** relacionats amb la realitat de la implementació de les TIC en els diferents àmbits del sector de la cooperació al desenvolupament.
- **SEGONA DINÀMICA:** Quines **accions/iniciatives** concretes en relació amb les TIC caldria **reforçar** perquè estan donant bon resultat i en quines cal **crear/innovar** per tal de resoldre les problemàtiques identificades durant la primera dinàmica?

1. ÀMBIT DE LA COMUNICACIÓ, SENSIBILITZACIÓ I CAPTACIÓ DE FONDS

A partir d'algunes idees base: Relació amb la base social i amb donants, comunicació corporativa, RSC i transparència. A sota trobareu els continguts agrupats en grans blocs:

- A. SOCIALITZAR L'ÚS I L'IMPACTE DE LES TIC:** Les campanyes s'han d'obrir als diferents col·lectius que envolten les ONGD i cal aconseguir que els missatges arribin més enllà dels cercles habituals. Hi ha experts que ens poden ajudar en aquesta tasca de saber escollir bé la tecnologia, i existeixen eines per a arribar a més gent.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- Per a les ONG és crític poder comptar amb més formació i més informació per afrontar el repte d'aconseguir més socis i més recursos.
- També suposa un repte implicar les persones (sòcies i voluntàries) i la seva sensibilització.
- Quan es comunica a les xarxes socials, sovint és té la sensació d'estar en una mena d'*echo chamber* on els missatges s'envien sempre a un mateix col·lectiu que es dedica a reenviar-los i compartir-los de nou entre sí, de manera que existeix el risc de no arribar realment a eixamplar la base i els públics als quals arribem.
- Tenim moltes TIC que arriben a poca gent... i molta gent a la qual no podem accedir mitjançant cap TIC. Conèixer aquesta paradoxa és clau per a determinar les TIC que hem de fer servir. Per exemple: Telegram és una gran eina, però la majoria de gent fa servir Whatsapp. De la mateixa manera, cal ser conscient que a Twitter no hi és tothom. Encara més, dotar el web de PayPal com a únic mitjà de pagament deixarà fora un percentatge molt important de la gent que s'acosta.

ACCIONS I INICIATIVES

- Donar veu i cara a les experteses més enllà de les TIC. Que les TIC vagin de la mà de persones que les coneguin, i no pretendre que siguin auto-explicatives.
- Caldria reforçar el fet que les campanyes de comunicació es preparin i executin en xarxa, no únicament des de l'àmbit intern i sense comptar amb els diferents col·lectius.
- Potenciar Facebook Ads com a via per arribar a nous públics.

B. AJUSTAR MISSATGE I CANALS: Canal i missatge o l'eterna lluita entre el "què" i el "com" en la transmissió de la informació. El to del missatge ha de ser ajustat al públic al que ens adreçem. D'altra banda, comunicar per massa canals pot distreure el nostre públic o devaluar el missatge.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- Possible tendència a la banalització del missatge quan hi ha un abús de les TIC.
- Dificultats per a seleccionar els missatges que van adreçats a la base.
- Dificultats per a donar informació adient i concisa.
- Problemàtica deguda a l'excés de TIC (per exemple, utilitzar totes les xarxes socials alhora) i de la competència en els missatges que se'n deriva.

ACCIONS I INICIATIVES

- Simplificació dels canals per a difondre la informació. No comunicar arreu sinó allà on tenim un major impacte.
- Prioritzar dinàmiques per a la selecció de les TIC en funció de cada projecte, per a tendir a menys esforç innecessari i més eficiència.

C. CONFIANÇA: Quan comuniquem, no es tracta únicament de fer arribar missatges, sinó que la nostra comunicació ha de poder transmetre confiança a aquelles persones que ens confien els seus esforços i els seus recursos. Començant des de dins -la comunicació amb els equips interns no s'han de descuidar- i projectant els missatges cap enfora.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- En l'àmbit de la comunicació les ONGD ens enfrontem al repte de donar confiança, especialment a l'hora de fer captació de fons.
- Transparència dins i amb tots els membres de l'entitat.
- Un dels reptes a afrontar consisteix sovint a aconseguir el feedback necessari també dins de l'organització i no únicament portes enfora.
- Sempre és necessari justificar el destí final dels fons aportats i donar confiança en què aquests fons no es perden pel camí.

ACCIONS I INICIATIVES

- Es considera positiu de cara a reforçar la confiança el fet de donar a conèixer els gestors de les entitats i presentar amb transparència com i quan es duen terme aquests canvis.
- El fet de comptar amb eines per al seguiment i la comunicació de l'avanç dels projectes es considera una bona manera fomentar la transparència i la confiança.

2. ÀMBIT DE LA GESTIÓ INTERNA DE LES ENTITATS

Idees base: RRHH, gestió econòmica, equipament informàtic i comunicació i organització amb l'equip intern, voluntaris...

A. TRANSFORMAR ORGANITZACIONS INEFICIENTS: Com millorar la gestió interna de les ONGD subvertint les limitacions evidents de recursos amb les que es treballa? Compartint esforços i projectes de manera coordinada. Com transformar cultures organitzatives massa jeràrquiques? Amb metodologies que apoderin les persones i eines col·laboratives que ho facilitin.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- Disposem de pocs recursos econòmics i els recursos humans són limitats (tothom fem de tot).
- Risc de personalismes - l'“aquí mano jo” - en la gestió interna de les entitats.
- Les estructures excessivament verticals no faciliten la participació - debats online.

ACCIONS I INICIATIVES

- Automatitzar tasques repetitives i generar millors automatismes sobre tasques i processos.
- Impuls de noves plataformes col·laboratives per a:
 - Captació de fons.
 - Agenda d'activitats.
 - Incidència de les recollides de signatures.
 - Creació / sistematització d'anti *fake news*.
 - Treball sobre el terreny.
- Col·laborar més per sumar esforços amb l'ajuda d'entitats de 2n i 3er nivell i la participació de projectes sectorials com Sinèrgia CRM o Civi-CRM.
- Impulsar metodologies per garantir la veu de les diferents ‘potes’ de l'organització: Les veus de les persones s'han de sentir i escoltar.

B. LA GESTIÓ DE LES DADES: No és casualitat que sentim a parlar arreu de la importància creixent de les dades per a les organitzacions. Les dades vinculades als contactes d'una ONGD són dels actius més preuats i, és clar, requereixen d'un manteniment actiu i una acompliment de normatives cada cop més estrictes. D'altra banda, la unificació de les bases i les migracions entre aplicacions són dels reptes més comuns als quals hem de fer front.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- Quan pensem en la complexitat que comporta la migració de les dades internes, no es tracta únicament del trànsit del paper al digital sinó, cada vegada més, del transit entre aplicacions (del digital 1 al digital 2).
- Una de les dificultats més evidents és el manteniment de les bases de dades i l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades de la Unió Europea.

- Sovint existeixen dificultats organitzatives per a poder integrar dades disperses i mantenir la unicitat de la informació.

ACCIONS I INICIATIVES

- Millorar tant les eines que permeten la digitalització de documents escanejats, com ara la signatura digital.
- Millorar la migració de dades entre aplicacions, incorporant estàndards en la normalització de les dades.
- Unificar bases de dades per a garantir una visió completa i lluitar contra les ineficiències dins les organitzacions derivades de la dispersió de les dades.

C. MANCA D'EINES: Quan pensem en transformació digital pensem immediatament en incorporar eines però, alhora, també calen estratègies. Tant en un cas com en l'altre calen recursos i formació per a desplegar-se. Per sort, comptem amb potents eines de formació en línia, com ara *Moodle*, i el concurs d'experts en la matèria.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- La manca (o el desconeixement) d'eines tecnològiques al sector és una de les claus que provoquen mala gestió organitzativa.
- La manca de recursos provoca també que no comptem amb una estratègia digital per la poca viabilitat de dur-la terme sense pressupostos.
- Un altre dels problemes que es plantegen és la diferència de ritmes i necessitats en l'ús de les TIC.

ACCIONS I INICIATIVES

- La formació en l'ús de les TIC es pot canalitzar amb cursos fets amb l'eina de *Moodle* de formació en línia, per a la realització de cursos tant interns com externs.
- Cal intensificar la formació en l'ús d'eines tecnològiques per a millorar l'organització interna de les ONGD.
- És important deixar-se assessorar per aquella gent que ens pot ajudar en el camí de la transformació digital.

3. ÀMBIT DE LA RELACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ

Idees base: Ajuts i subvencions, avaluacions, paperassa i justificacions, acreditacions,...

A. POCA ADAPTACIÓ A L'ALTRE: L'Administració arrossega una fama de rigidesa i manca d'adaptació però, al mateix temps, pot liderar i facilitar la transformació digital amb l'impuls d'accions i programes específics.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- En la relació amb l'Administració hom té la sensació que cal sempre que s'adapti l'altre.
- Els formularis a omplir són generalment són estàtics i repetitius.

- Som al 2018 i hi ha aspectes de l'Administració que caldria que canviessin de paradigma.
- L'asimetria en el grau del coneixement de la realitat existent sobre terreny que trepitgen les ONGD, fa complicada a vegades la relació amb l'Administració.

ACCIONS I INICIATIVES

- Suport de l'administració en:
 - Renovar equips informàtics.
 - Potenciar la ciberseguretat.
 - Reforçar la formació/actualització.
 - Suport en la realització de diagnòstics i auditories.

4. ÀMBIT DE LA NATURALESA I LA GESTIÓ DELS PROJECTES

Idees base: Relació amb les contraparts i col·laboradors externs, relació amb els receptors de la nostra feina, contingut i naturalesa dels projectes i gestió dels projectes.

A. PLANIFICACIÓ I SEGUIMENT: Fer la feina i comunicar-la degudament no sempre són impulsos que vagin de la mà. Sovint manca donar *feedback* dels projectes que impulsem. Per als imprevistos i problemes que puguin sorgir, és interessant poder recórrer als xats especialitzats que actuen com a bases de coneixement especialitzats en l'ús d'eines concretes.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- Dificultat per a aconseguir el feedback necessari, tant a nivell intern com extern.
- Dificultat per a la correcta planificació/avaluació dels projectes.

ACCIONS I INICIATIVES

- Aconseguir que les estades dels cooperants sobre el terreny sigui sempre superior a un semestre.
- Comunicació: xats especialitzats que recullin les problemàtiques i coneixements vinculats a eines específiques d'ONG.

B. DESIGUALTATS NORD/SUD: La correlació entre TIC i millora d'eficiència a vegades no s'acaba de produir, especialment quan se'n deriven retards per la impossibilitat de donar resposta a tots els missatges o inputs. Establir un marc comú Nord/Sud en l'ús de les TIC i una cultura del treball compartida es pot facilitar amb la incorporació de *partners* als països destinataris.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- L'avenç tecnològic i l'increment de l'eficiència en, per exemple, la tramesa dels missatges, pot comportar una saturació de feina a causa de la impossibilitat de traduir en accions reals tots els inputs es reben.
- Dificultats vinculades a una relació desigual en la gestió de la informació entre el país d'origen i el país destinatari.
- Desigualtat Nord/Sud, a nivell de cultures del treball i, també, en les TIC.

ACCIONS I INICIATIVES

- Identificar actors/espais TIC al Sud com a via per a facilitar una millor entesa en les cultures del treball Nord/Sud.

C. CONNECTAR AMB COMUNITATS: Connectar amb els destinataris de la cooperació/ajuda es considera una bona pràctica. Cal per tant, obrir aquestes vies de contacte des del mateix moment de la definició dels projectes i no perdre de vista la motivació real que ens impulsa a fer cada projecte.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- Projecte sense comptar amb els destinataris en la seva naturalesa o gestió.
- Risc de perdre de vista o "despistar-nos" de la base real del projecte.
- Dificultat per connectar amb ciutadania del sud.

D. ESPECIFICITATS DE LES TIC DINS EL SECTOR COOPERACIÓ: Com passa en tots els sectors especialitzats i d'una mida no massa gran, costa que les particularitats (canals, normes de gestió econòmica) es satisfacin per part dels proveïdors.

PROBLEMÀTIQUES, DIFICULTATS I RISCOS

- El fet de ser multi-idioma i poder fer compatibles diferents zones horàries és una dificultat afegida per a la implementació d'eines en el sector cooperació.
- Costa que els proveïdors satisfacin les particularitats en canals i normes del sector perquè la cooperació no és "negoci".

ACCIONS I INICIATIVES

- Reforçar serveis i plataformes específiques dins el sector, adaptades a entitats petites/mitjanes.
- Les TIC han de ser independents del missatge. Això cal que passi també amb les eines transversals (ERP, CRM...).

E. Annex: fotografies dels panells

