

ESTUDI SOBRE L'ESTAT DE LA  
**DIGITALITZACIÓ**  
AL TERCER SECTOR





# ÍNDEX

## OBJECTIUS

## TRANSFORMACIÓ DIGITAL

## FORMULARI AUTODIAGNÒSTIC

## MARC METODOLÒGIC

## RESULTATS

- La cultura organitzativa, el lideratge i el talent
- Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat
- Seguretat informàtica i protecció de dades
- Comunicació: Màrqueting i continguts digitals

## CONCLUSIONS



## Objectius

- Conèixer quina és **l'evolució de l'adopció de la tecnologia per part de les entitats del Tercer Sector**.
  - Identificar i entendre les **principals tendències tecnològiques i com afecten a les entitats del Tercer Sector**.
  - Identificar **nous objectius i establir accions** concretes per al projecte m4Social.
- 
- A través de l'estudi volem identificar les fortaleses i les mancances de les entitats del Tercer Sector en les següents àrees relacionades amb la transformació digital:
    - ▶ La cultura organitzativa, el lideratge i el talent
    - ▶ Orientació a la persona usuària i sostenibilitat de l'entitat
    - ▶ Seguretat informàtica i protecció de dades
    - ▶ Comunicació: Màrqueting i continguts digitals



## Què és la Transformació Digital?

La **transformació profunda del model de l'entitat, dels seus processos a través de les TIC i de les competències de les persones que en formen part per optimitzar els recursos i donar un millor servei als col·lectius** pels quals treballen. Aquesta transformació digital no ha d'anar lligada necessàriament a innovacions disruptives o al desenvolupament costós de noves tecnologies, sinó que **l'aproximació i el focus ha de ser en les persones**, en l'optimització de recursos i en la capacitat d'adaptació a les noves tecnologies. Per això és molt important **mirar aquesta transformació des d'un punt de vista holístic i amb perspectiva global**.



## Formulari autodiagnòstic





## Formulari autodiagnòstic

### GRAUS DE MADURESA DIGITAL:

● Principiant [0-25].



● Intermedi [26-50].



● Avançat [51-75].



● Expert [76-100].





## Marc metodològic

- 245 respostes
- Error admissible 4-5%

|   |     |
|---|-----|
| <b>Total preguntes</b>  | 41  |
| <b>Ponderació total</b>   | 100 |
| <b>Cultura organitzativa, lideratge i talent</b>                          | 40  |
| <b>Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat</b> | 30  |
| <b>Seguretat informàtica i protecció de dades</b>                         | 15  |
| <b>Comunicació, màrqueting i continguts digitals</b>                      | 15  |



# RESULTATS





## La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

**Ser digital implica a tots els aspectes transversals de l'organització**, fa referència al com pensem, com ens comportem i a quines decisions prenem com entitat. Per tant, es fa imprescindible conèixer com s'estructuren les entitats, equips tècnics i òrgans de govern, el grau de capacitació digital de les persones, així com el talent disponible a l'organització per fer avançar el seu grau de digitalització.



## La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

- El **96%** de les entitats socials són conscients de la necessitat de digitalitzar-se, però **només un 21%** ha integrat la digitalització en cadascun dels processos de l'entitat.
- Un **42%** de les entitats assegura fer servir eines digitals però sense un enfocament estratègic.
- Un **76%** de les entitats consideren que la **COVID ha esdevingut un catalitzador** de la transformació digital.

L'actual pandèmia ha influït o influirà en el procés de digitalització?

76%

Sí, ens accelerarà el procés perquè hem vist més clara la seva necessitat.

13%

Sí, ens alentirà el procés perquè haurem de prioritzar altres aspectes.

11%

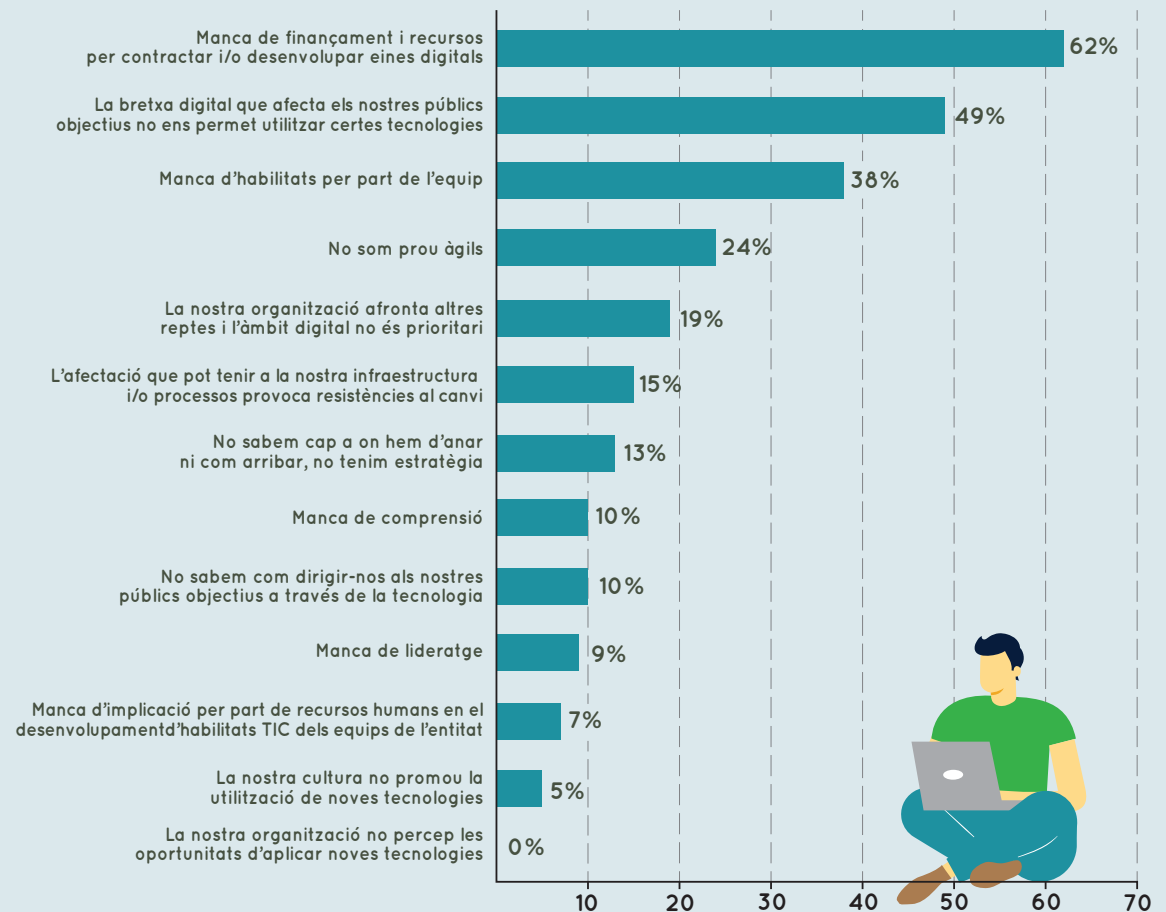
No, en cap sentit.



## La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

- **Recursos econòmics** (62%)
- Carències en **habilitats tecnològiques** de les persones **professionals** (38%)
- Habilitats de les **persones usuàries** (49%)

Quines són les principals barreres per aconseguir treure'n el màxim profit de les TIC a la vostra entitat?





## La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

Què creieu que passarà si la vostra direcció o equip directiu no prioritza la digitalització de la vostra entitat?

71%

Perdrem oportunitats

42%

No podrem arribar al nostre públic objectiu i connectar amb stakeholders

51%

Perdrem rellevància a favor d'altres

38%

No podrem arribar al nostre públic objectiu i connectar amb stakeholders

33%

Tindrem dificultats per atraure i retenir el talent

45%

La qualitat dels serveis que donem als nostres col·lectius es podria veure afectada

10%

Cap de les anteriors



## La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

Els resultats obtinguts a l'estudi indiquen que, **les entitats que disposen d'un programa d'avaluació i desenvolupament de les habilitats digitals (12%), obtenen un grau de maduresa digital superior.**

| Preguntes   | Respostes   | Puntuació mitjana del grau de digitalització de les entitats en relació amb cada resposta | Percentatge d'entitats |
|---|---|---|------------------------|
| <b>De quina manera enteneu les habilitats digitals de les vostres persones treballadores?</b> | No sabem quines habilitats digitals o mancances existeixen en el nostre equip.                                    | 29  | 9%                     |
|   | Creiem que el nostre personal té les habilitats digitals bàsiques necessàries per dur a terme les seves funcions. | 42  | 56%                    |
|   | Tenim una bona comprensió de les habilitats digitals del nostre personal, però no oferim oferta formativa.        | 41  | 33%                    |
|   | Disposem d'un programa d'avaluació i desenvolupament d'habilitats digitals actiu.                                 | 59  | 12%                    |



## La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

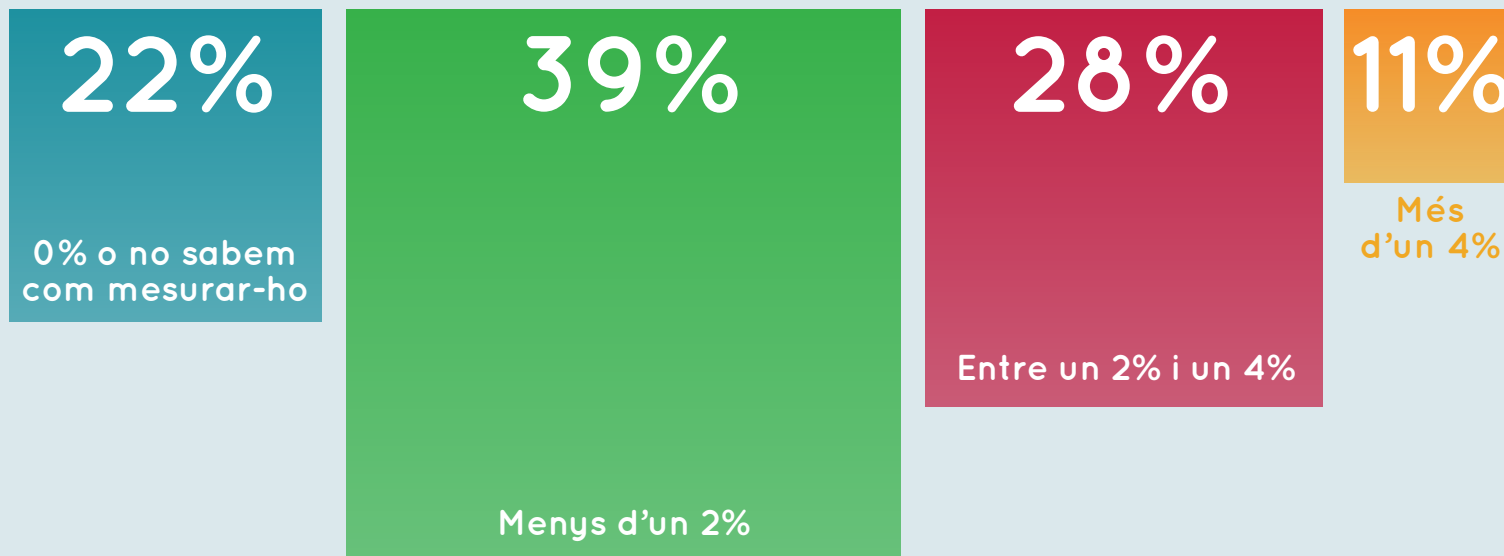
**Les entitats que asseguren utilitzar eines col·laboratives de manera sistematitzada (36%) han obtingut una puntuació de més de 50 punts**, que equivaldria a entitats amb un grau de maduresa digital avançada. Malgrat els beneficis d'aquestes eines, **un 49% de les entitats assegura no tenir sistematitzat la seva utilització**.

| Preguntes  | Respostes  | Puntuació mitjana del grau de digitalització de les entitats en relació amb cada resposta | Percentatge d'entitats |
|--|--|---|------------------------|
| <b>Pel que fa a metodologies i tècniques col·laboratives i la gestió eficient de la vostra entitat</b> | No utilitzem metodologies i/o pràctiques específiques.   | 28  | 16%                    |
|  | Utilitzem aquestes eines per alguns projectes però no s'ha sistematitzat per tot l'equip. No tenim un protocol d'actuació definit. | 39  | 49%                    |
|  | Aquestes metodologies i tècniques s'han sistematitzat en la gestió de projectes i la comunicació de l'organització.                | 52  | 27%                    |
|  | Els equips responsables d'aquesta temàtica utilitzem aquestes metodologies i sempre investiguem per mantenir-nos a la avantguarda. | 53  | 9%                     |



## La cultura organitzativa, el lideratge i el talent

Quin percentatge del vostre pressupost heu destinat a tecnologia o digitalització el darrer any





## Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat

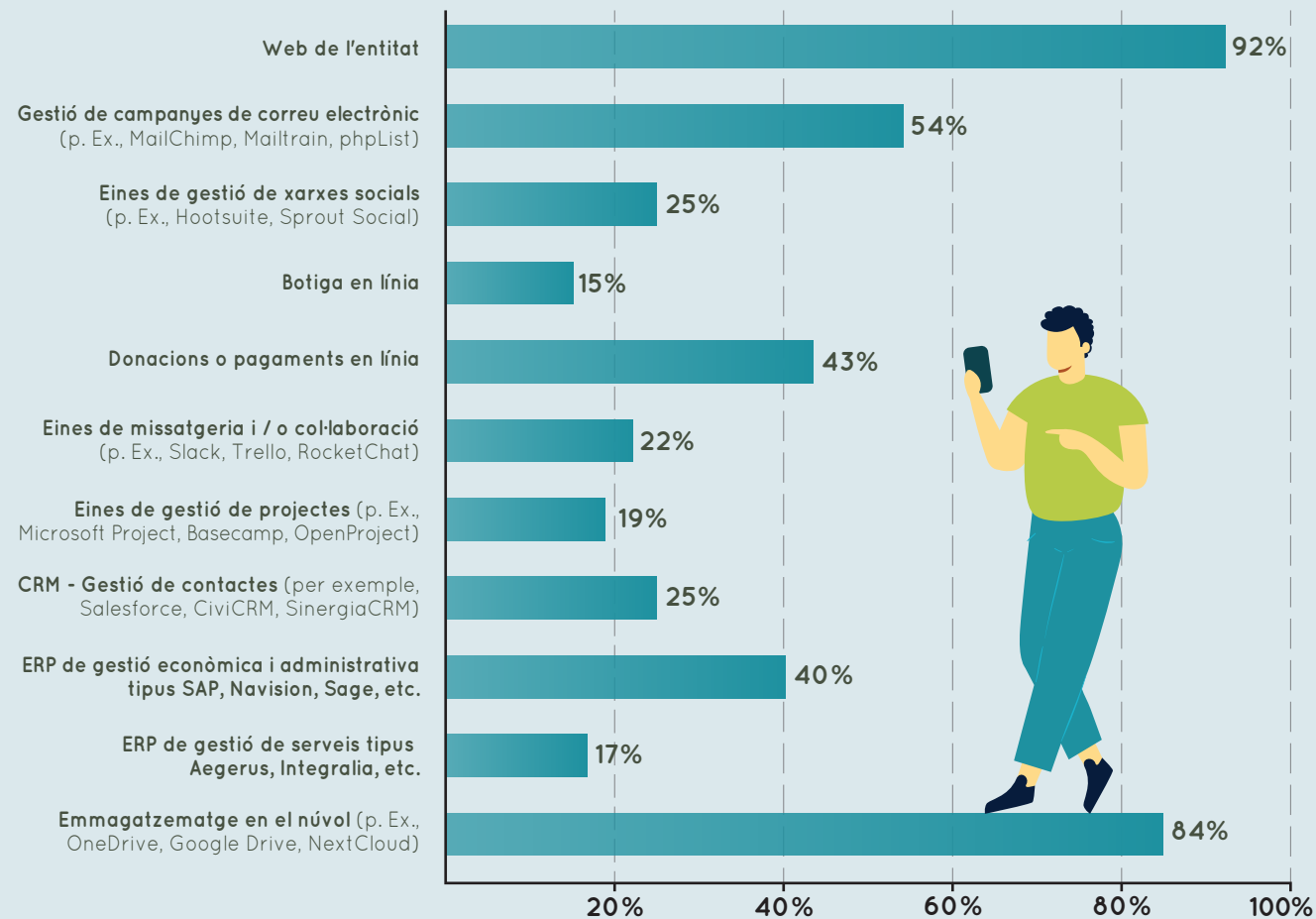
**Les entitats del Tercer Sector, són organitzacions majoritàriament missionals** en què qualsevol transformació va enfocada a la millora de la qualitat de vida de les persones usuàries i en definitiva al seu impacte. **Com s'exploten i utilitzen les dades, quines eines i recursos fan servir, en quines tecnologies es basen, són peces claus l'enfocament estratègic per millorar la qualitat de l'atenció a les persones** i per dissenyar millors serveis pels col·lectius als quals atenen. A la vegada, optimitzant els recursos i processos de l'entitat, col·laborant així a la seva sostenibilitat econòmica i social.





## Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat

### Quina d'aquestes eines i utilitats utilitza la vostra organització?

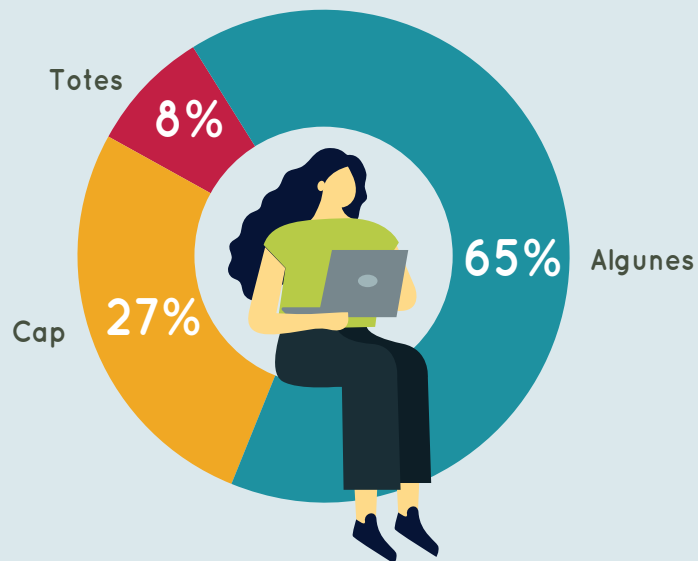




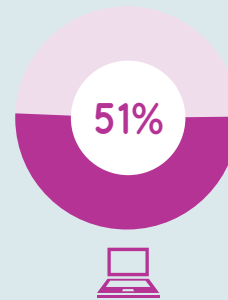
## Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat

### SOFTWARE LLIURE VS SOFTWARE DE LLICÈNCIA PRIVADA

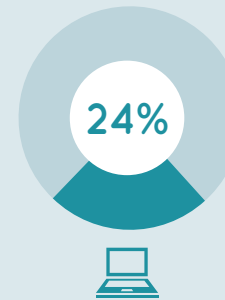
Pel que fa a les eines que  
utilitzeu a la vostra entitat,  
acostumen a ser de  
programari lliure:



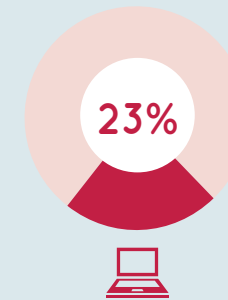
Utilitzeu eines de programari lliure  
per les raons següents



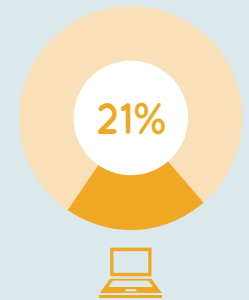
Econòmiques perquè  
molts software de  
programari obert  
estàn disponibles  
de manera gratuïta



Ens identifiquem  
millor amb els  
valors que  
representa el  
software de  
codi obert



Independència tecnològica  
perquè, en el cas que una  
empresa decideixi no continuar  
millorant el programari,  
el podrem seguir  
utilitzant i millorant

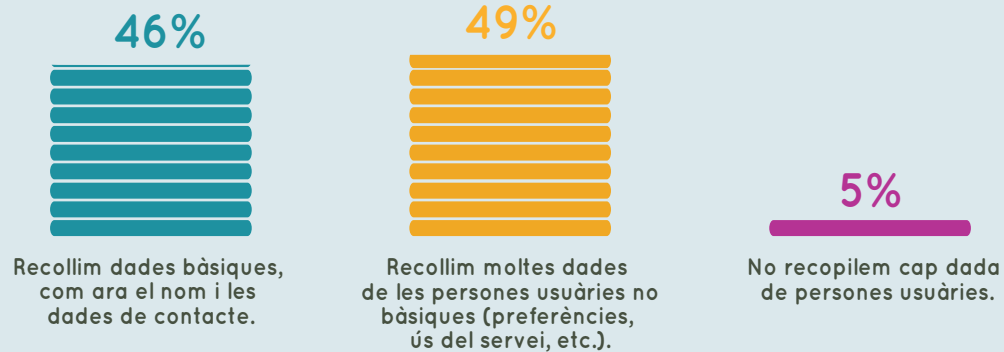


Protecció de  
dades i de  
la informació

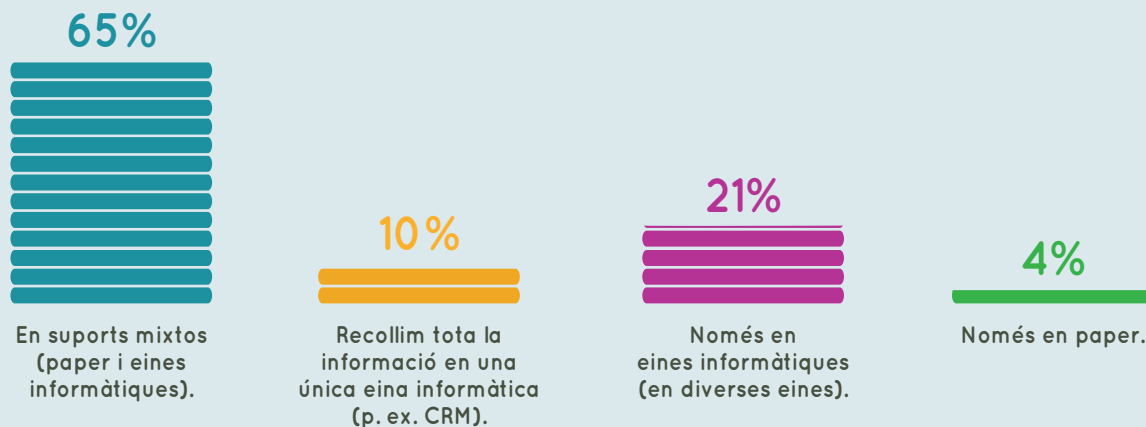


## Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat

Quines dades recolliu de les persones usuàries més enllà de les obligatòries per la legislació/contractes que se'ns apliquen?



Pel que fa a la recollida de dades de les persones, aquesta es fa:



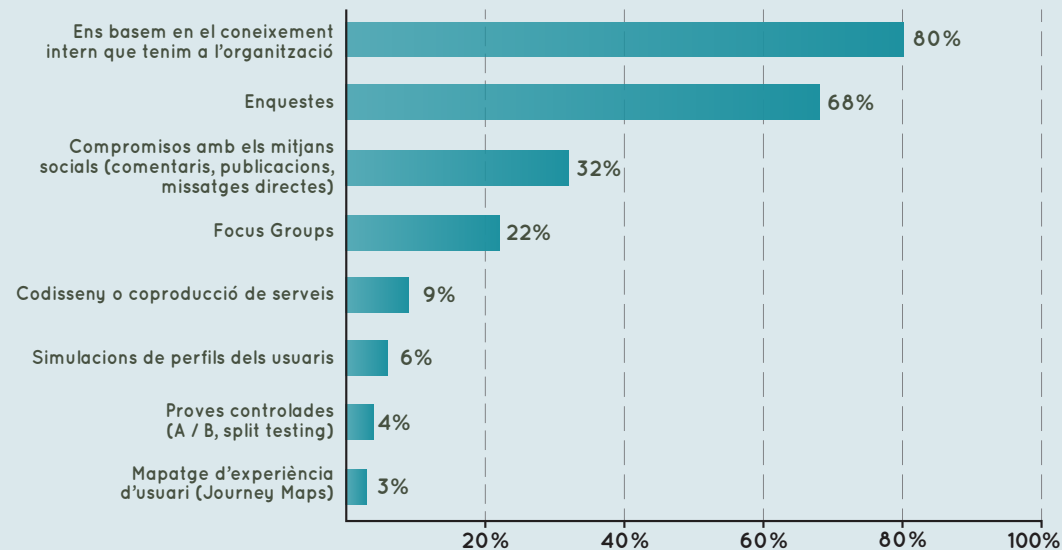


## Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat

Pel que fa a l'explotació de dades i les eines i recursos per a la seva explotació:



Quins dels següents enfocaments utilitzeu per entendre les necessitats de les vostres persones usuàries en el desenvolupament o la millora dels vostres serveis?





## Orientació a la persona usuària i a la sostenibilitat de l'entitat

| Preguntes  | Respostes  | Puntuació mitjana del grau de digitalització de les entitats en relació amb cada resposta | Percentatge d'entitats |
|--|--|---|------------------------|
| <b>Utilitzeu les dades recopilades en la presa de decisions?</b> | Analitzem les dades de forma manual, segons i quan les necessitem i en casos concrets.                       | 38  | 53%                    |
|  | Analitzem les dades de forma automàtica mitjançant una o diverses eines digitals.                            | 48  | 24%                    |
|  | Disposem d'un marc d'informació i analitzem les nostres dades per prendre decisions amb eines tecnològiques. | 60  | 13%                    |
|  | No analitzem cap dada per a prendre decisions.   | 25  | 10%                    |



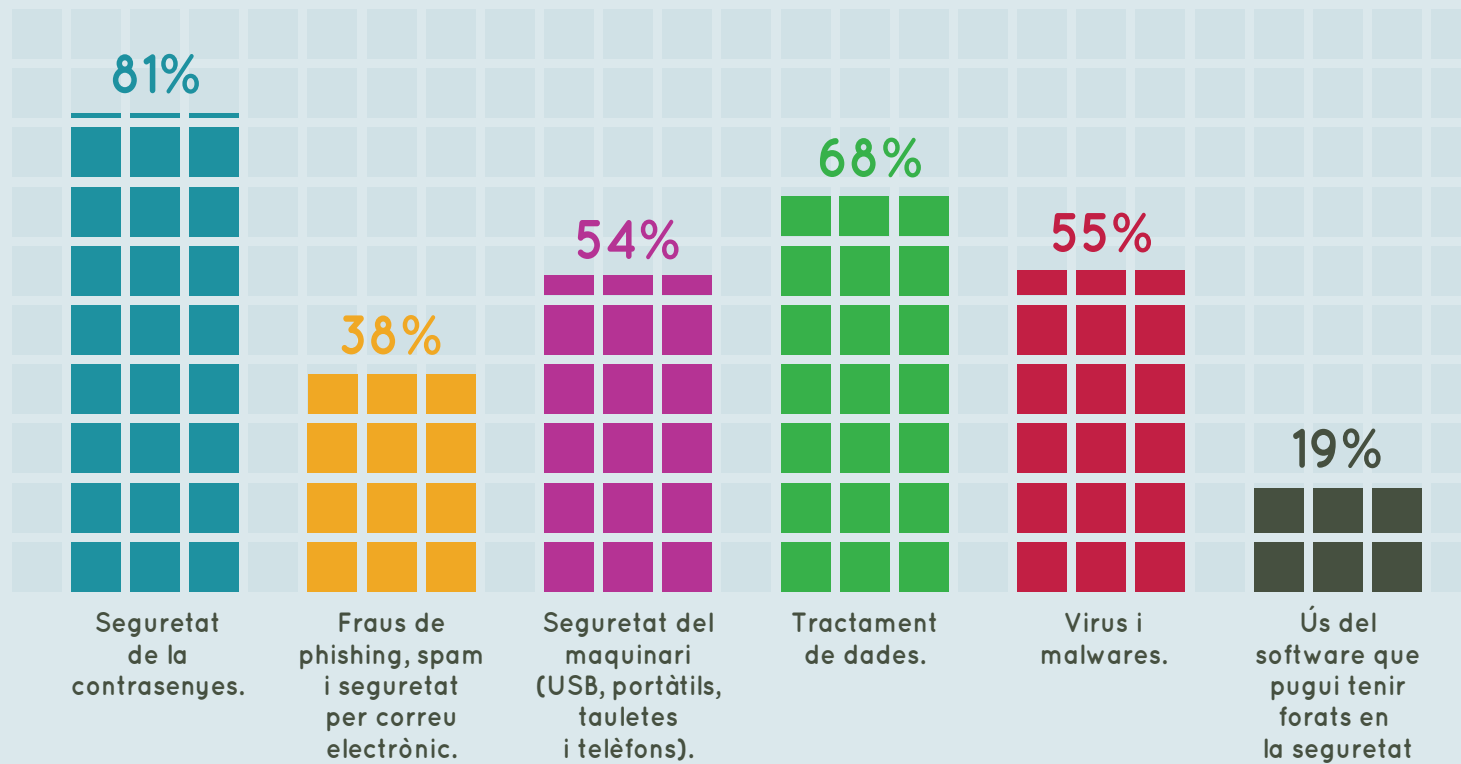
## Seguretat informàtica i protecció de dades

**Saber com afronten les entitats del Tercer Sector la seguretat de les dades que utilitzen i les amenaces on-line**, per preservar la seguretat dels seus processos.



## Seguretat informàtica i protecció de dades

A la vostra entitat feu accions, com les següents, perquè els professionals tinguin en compte en el seu dia a dia





## Seguretat informàtica i protecció de dades

La vostra entitat disposa d'un pressupost per a ciberseguretat?



Alguna vegada heu tingut alguna incidència relacionada amb la seguretat informàtica?







## Comunicació: Màrqueting i continguts digitals

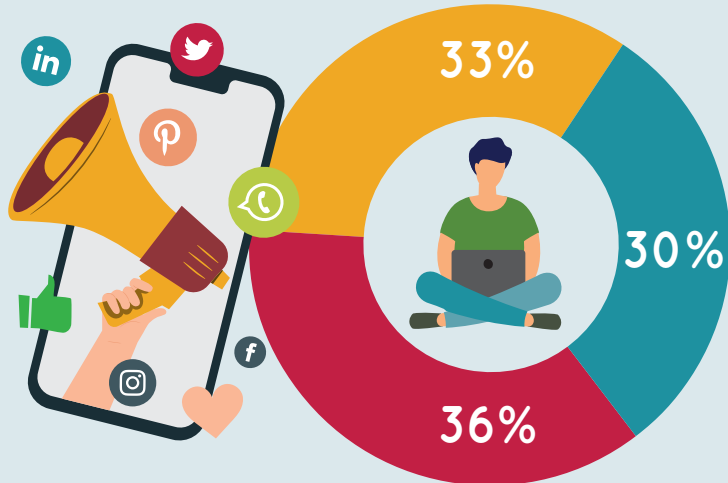
Finalment dintre de les perspectives de transformació digital ens trobem les bàsicament de comunicació i reputacionals, que **serveixen per arribar millor a les persones usuàries, als donants i finançadors, i al públic en general**. La societat cada cop més fa ús com a consumidor de la comunicació digital, essent un canal amb un share creixent dintre del mix de canals de comunicació. **Les entitats que no assoleixin una posició rellevant en el canal digital poden patir una menor visibilitat i menor coneixença dels seus grups d'interès** més propers, elements claus per al seu progrés com a organització social.



## Comunicació: Màrqueting i continguts digitals

A la vostra entitat, teniu un pla de comunicació i/o màrqueting digital?

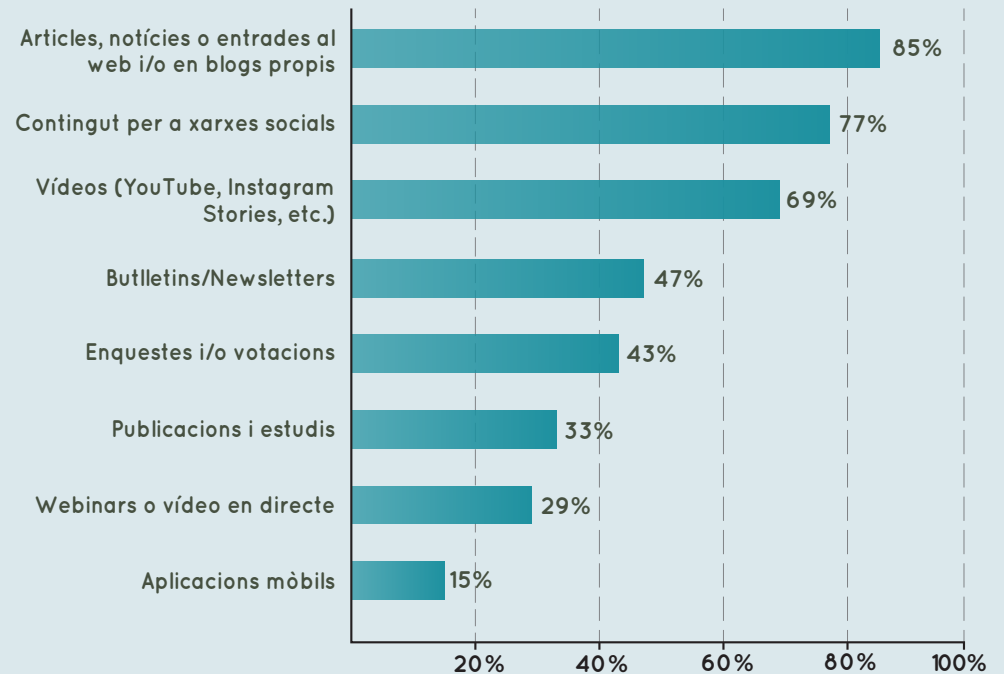
Sí, tenim un pla amb objectius, accions i indicadors, i analitzem l'impacte de les accions.



Sí, seguim una certa planificació però no analitzem els resultats de les accions.

No, publiquem continguts a la xarxa però no seguim una estratègia concreta i definida.

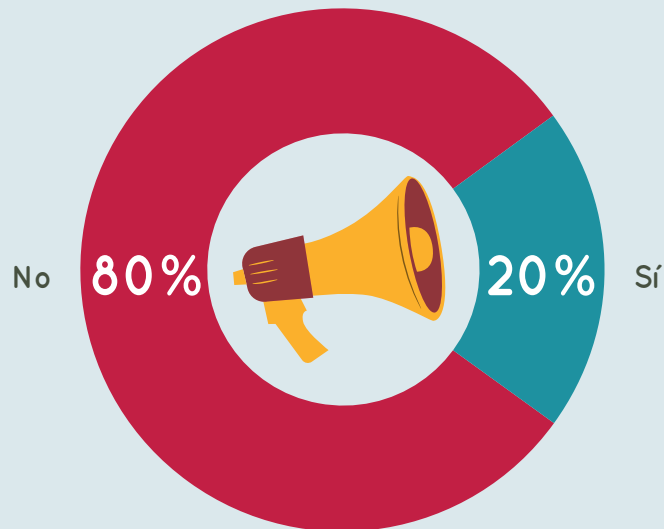
Quins dels següents tipus de contingut utilitzeu a la vostra organització?





## Comunicació: Màrqueting i continguts digitals

Utilitzeu alguna eina d'escolta activa, com Google Alerts, per monitorar el que diuen els altres sobre la vostra entitat?



Les xarxes socials són gestionades per personal especialitzat?

Són gestionades per professionals de l'entitat no especialitzats en la temàtica.



A la nostra entitat no utilitzem xarxes socials.



## Comunicació: Màrqueting i continguts digitals

En l'ús de les xarxes socials a nivell particular, a la vostra entitat feu recomanació sobre con utilitzar-les en la seva condició d'ambaixadors de la marca i sobre com pot afectar la reputació de l'entitat?

Sí, i reconeixem que és un tema delicat que aixeca controvèrsia

23%

22%

30%

25%

No, i no es té en compte

No, tot i que som conscients que hi ha un risc que no controlem

Sí, i els equips ho entenen i hi ha una col·laboració i retroalimentació molt profitosa per l'es parts

Coneixeu a les persones donants i/o finançadores privades de la vostra entitat? (Per exemple: els canals pels quals arriben al meu web, els continguts que prefereixen, etc.)

A través de les dades obtingudes online intentem definir el perfil de les nostres persones donants per oferir continguts més adaptats.

19%

57%

24%

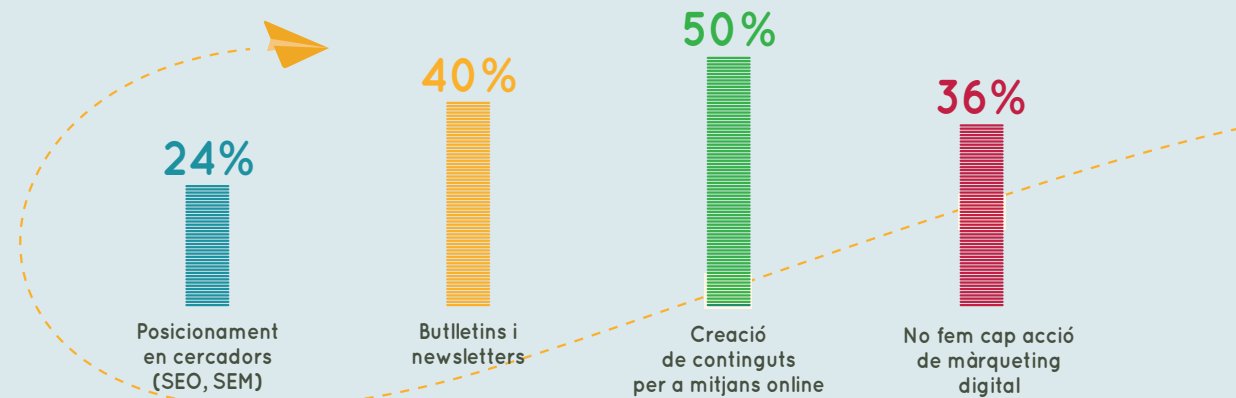
No analitzem els perfils dels o les donants de la nostra entitat.

Obtenim dades bàsiques (edat, gènere, idioma, etc.) per adaptar-nos al màxim però no definim patrons de comportament (p. Ex., patrons de comportament al web).

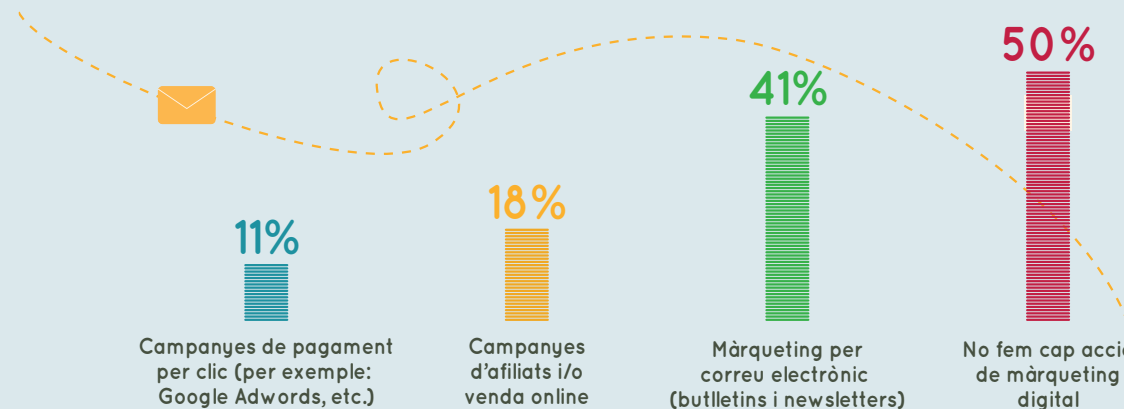


## Comunicació: Màrqueting i continguts digitals

Pensant en els vostres finançadors i finançadores (Administració pública, altres entitats o sector privat), quines de les següents accions de màrqueting online realitzeu?



Pensant en els vostres donants (persones físiques, afiliats, etc.), quines de les següents accions de màrqueting online realitzeu?





## Conclusions

La principal conclusió que podem extreure és que **el Tercer Sector encara té camí per recórrer pel que fa a la transformació digital i que les entitats encara tenen potencial de millora.**

| Nivells               | Score | Quantitat | Percentatge % | Quantitat | Percentatge % |
|-----------------------|-------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| Principiant<br>0 - 25 | 0     | 26        | 11%           | 0         | 0%            |
|                       | 5     |           |               | 0         | 0%            |
|                       | 10    |           |               | 0         | 0%            |
|                       | 15    |           |               | 7         | 3%            |
|                       | 20    |           |               | 8         | 3%            |
|                       | 25    |           |               | 11        | 4%            |
| Intermedi<br>26 - 50  | 30    | 152       | 62%           | 23        | 9%            |
|                       | 35    |           |               | 27        | 11%           |
|                       | 40    |           |               | 38        | 16%           |
|                       | 45    |           |               | 36        | 15%           |
|                       | 50    |           |               | 28        | 11%           |
| Avançat<br>51 - 75    | 55    | 63        | 26%           | 20        | 8%            |
|                       | 60    |           |               | 20        | 8%            |
|                       | 65    |           |               | 11        | 4%            |
|                       | 70    |           |               | 9         | 4%            |
|                       | 75    |           |               | 3         | 1%            |
| Expert<br>76-100      | 80    | 4         | 2%            | 3         | 1%            |
|                       | 85    |           |               | 1         | 0%            |
|                       | 90    |           |               | 0         | 0%            |
|                       | 95    |           |               | 0         | 0%            |
|                       | 100   |           |               | 0         | 0%            |

**El 62% de les entitats tindrien un grau de maduresa digital "Intermedi [26-50]",** que implica que són entitats que comencen a formalitzar algun pla digital en alguna àrea concreta. Aquestes organitzacions accepten la transformació digital lentament i han modernitzat alguns aspectes del seu model, però són en gran part reactives i només fan canvis quan ho necessiten. Aquestes organitzacions experimenten amb la tecnologia, però sovint aquestes experiències són aïllades i tenen una manca de lideratge o professionalització.



## Conclusions

Relació entre la dimensió de l'entitat i el seu grau de maduresa digital.

| Nombre de persones treballadores |                   | - 10 | 11 a 50 | 51 a 200 | 201 a 500 | + 501 |
|----------------------------------|-------------------|------|---------|----------|-----------|-------|
| Pressupost annual                | Més de 12M€       |      |         | 55       | 52        | 70    |
|                                  | Entre 6 i 12M€    |      | 19      | 55       | 49        | 67    |
|                                  | Entre 1,5 i 6M€   |      | 46      | 42       | 63        |       |
|                                  | Entre 0,5 i 1,5M€ | 46   | 44      | 43       |           |       |
|                                  | Menys de 0,5M€    | 37   | 41      | 42       |           |       |

Puntuació mitjana del grau de digitalització





## Conclusions

- **La clau de la Transformació Digital són les persones.**

### Reptes

- **Millora de les competències digitals dels professionals** de les entitats del Tercer Sector **i dels col·lectius** als quals atenen, acompanyen i ofereixen suports.
- **Millorar la gestió de dades** de les entitats, tenint en compte tot el cicle de vida de les dades.
- **Abordar les TIC des d'una perspectiva estratègica** i dissenyar plans de transformació digital per adaptar-se millor a un context canviant.
- **Millorar les metodologies internes amb l'objectiu de crear una cultura organitzativa més innovadora** que posi a la persona al centre.





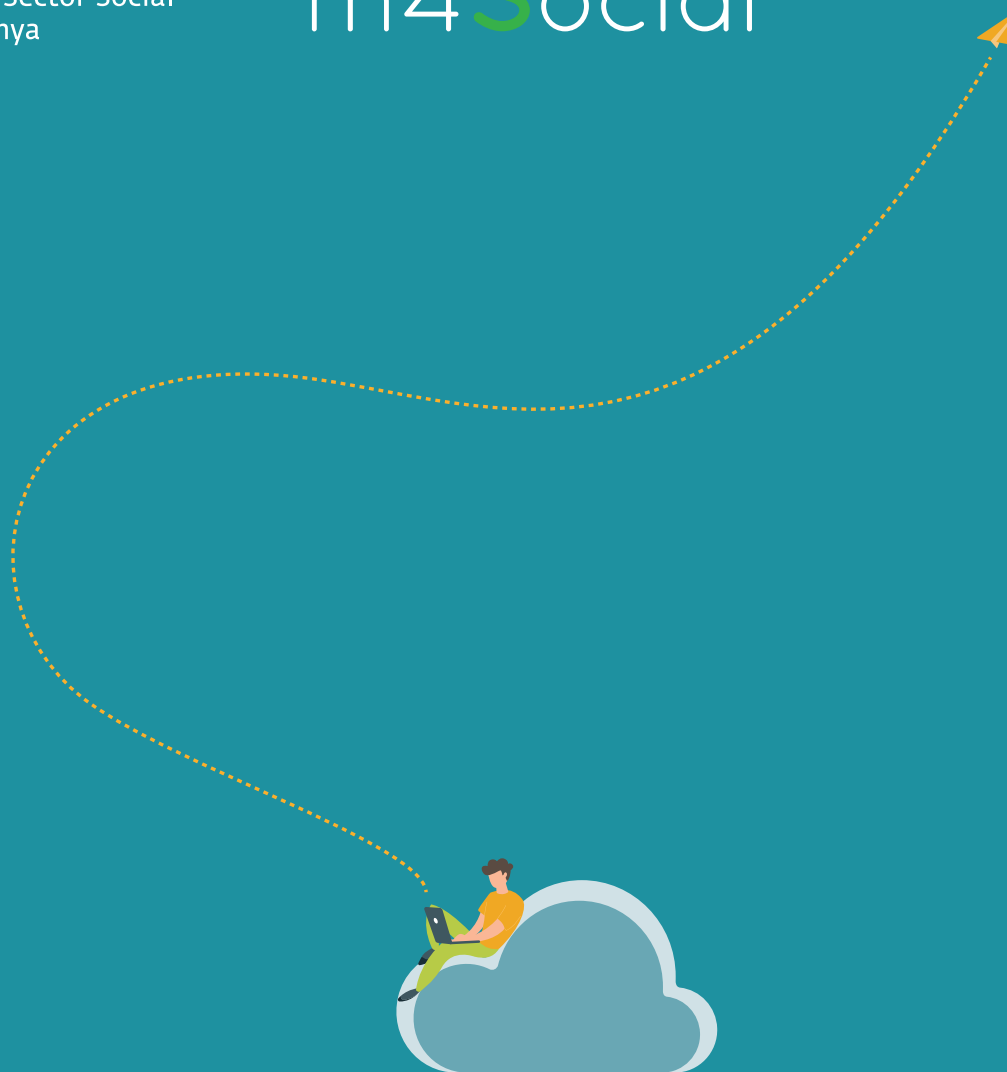
## Informe dinàmic

Voleu veure les dades de l'informe de manera dinàmica i aplicant filtres segons la dimensió, el pressupost, o per federacions?





*Gràcies !*



AMB EL SUPORT DE: