

**Eines pràctiques per l'impuls de la Governança Democràtica
a les entitats del Tercer Sector Social**

Com promoure la participació digital a la vostra organització?



Edita:

La Confederació Empresarial del Tercer Sector Social de Catalunya

Elaboració i disseny de continguts:

Gestión Integral, SCCL

Hobest, SCCL

Vector 5 · Excel·lència i Sostenibilitat, SCCL

Disseny, correcció i maquetació:

L'Apòstrof, SCCL

Primera edició:

Barcelona, desembre del 2023

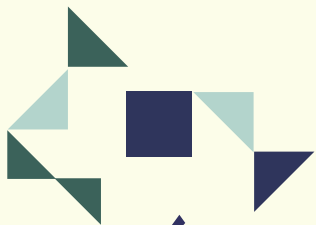


Promou:



Amb el finançament de:





Índex

1. Introducció
2. Tecnologies de la informació i participació a les organitzacions del tercer sector social
3. Per què hauríeu d'impulsar la participació digital a la vostra organització?
4. Qui i com pot participar-hi digitalment?
5. Com podeu començar a impulsar-hi la participació digital?
6. Coses a tenir en compte: algunes limitacions a l'hora d'impulsar la participació digital
7. Recull d'eines per desenvolupar-hi la participació digital
8. Ho teniu tot a punt?
9. Per saber-ne més

1. Introducció

La publicació **Com promoure la participació digital a la vostra organització?** és una eina orientativa sobre com les tecnologies de la informació poden ajudar les entitats a millorar la participació dels membres, facilitar la comunicació i la col·laboració, un repte molt vigent en l'actual escenari d'acceleració de la digitalització, tant en l'àmbit empresarial, com en la realitat social i en la vida quotidiana de la població. Sens dubte, les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) poden contribuir de manera positiva reforçant la governança democràtica de les entitats i l'enfortiment del tercer sector social català.

Aquest manual forma part d'una col·lecció dissenyada i elaborada amb la vocació i l'objectiu d'acompanyar les organitzacions que estan desenvolupant processos de promoció del seu model de governança en alguns temes clau pel seu impuls, i per proporcionant-los informació i recursos simplificats que les orientin.

La publicació s'ha elaborat en el marc del Programa de foment de la Governança Democràtica al Tercer Sector Social de Catalunya, impulsat per La Confederació des de l'any 2017 amb el suport de la Direcció General d'Economia Social i Solidària, el Tercer Sector i les Cooperatives, de la Generalitat de Catalunya.

Confiam que aquest manual sigui de gran utilitat per a les entitats i persones vinculades al sector, i que els proporcioni un marc pràctic i inspirador per a la millora de la governança democràtica a la seva organització.

2. Tecnologies de la informació i participació a les organitzacions del tercer sector social

Si seguim el marc conceptual definit per la **Guia per impulsar la Governança Democràtica a les organitzacions del Tercer Sector Social** (La Confederació, 2017), quan parlem de participació ens referim a "l'acte a través del qual algú pren part d'alguna cosa (...) i passa a manifestar-se activament davant la situació que se li planteja". Aquesta participació pot donar-se tant en format presencial com virtual sense transformar la seva essència o naturalesa; és a dir, sempre que impulseu la participació l'objectiu serà donar veu a alguna persona o grup per canalitzar l'expressió d'alguna cosa.

Malgrat això, hi ha alguns matisos i conceptes vinculats a la participació mitjançant l'ús de les TIC que val la pena explicitar com a punt de partida d'aquest manual. A continuació, es recullen algunes definicions de conceptes clau relacionats amb aquesta temàtica:

Què són les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)?

Són el conjunt d'eines i infraestructures que s'utilitzen per a la recollida, emmagatzematge, tractament, difusió i transmissió de la informació en diferents formats entre persones, entre institucions i entre persones i institucions.

Si bé van començar sent eines fonamentalment orientades a la transmissió de la informació, en l'era d'internet s'han consolidat sobretot com a eines per a la recollida d'informació i la facilitació de la interacció entre diferents agents.

Què és la digitalització?

La digitalització és el procés de transformar processos analògics i objectes físics en digitals; és a dir, la progressiva incorporació de tecnologia digital per desenvolupar tasques i realitzar processos.

Donat que la transformació digital de les organitzacions serà un repte a assolir en els propers anys per a la majoria de sectors d'activitat, incloent-hi el tercer sector social,¹ dissenyar estratègies per promoure la participació mitjançant l'ús de les TIC no hauria d'anar deslligat d'aquest repte organitzatiu més global.

Què és la participació digital?

La participació digital és un concepte que s'ha utilitzat sobretot en l'àmbit de l'administració pública i es defineix com "el procés d'involucrar diferents agents a través de l'ús de les TIC en la formulació de polítiques, la presa de decisions i el disseny i la prestació de serveis, de manera que aquesta sigui participativa, inclusiva i deliberativa" (Nacions Unides, 2013). Tot i que aquesta definició té com a objectiu impulsar la governança democràtica en l'àmbit públic, el seu contingut pot ser fàcilment traslladat a la realitat d'una organització del tercer sector social. En el marc d'aquest manual, ens referirem a la participació mitjançant l'ús de les TIC com a participació digital.

1. *L'Estudi sobre l'estat de la digitalització al tercer sector*, desenvolupat l'any 2022 per la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya amb l'objectiu de conèixer el grau de digitalització de les organitzacions del sector, va identificar que el 62% de les entitats participants encara tenien un posicionament reactiu davant l'ús de les tecnologies, i feien canvis i les incorporaven només quan ho necessitaven; alhora, un 26% de les organitzacions participants comptaven amb un pla de transformació digital i estaven oferint recursos i formació als seus professionals per adaptar-se als canvis que requereix aquest procés.

A més, entre les principals raons que limiten la capacitat de les entitats del tercer sector a avançar en aquest àmbit destaquen: la manca de finançament i recursos per contractar i/o desenvolupar eines digitals (62%); la bretxa digital, que afecta els públics objectiu o les persones ateses directes de les entitats (49%), i la manca d'habilitats per part dels equips de treball de les mateixes entitats per utilitzar aquest tipus de tecnologia com a eina de treball (38%). Aquestes dades situen el repte a un àmbit intern, però també extern de les entitats, i dibuixen un escenari complex pel que fa a l'aprofundiment en la digitalització de les organitzacions pertanyents a aquest sector d'activitat.

3. Per què hauríeu d'impulsar la participació digital a la vostra organització?

Les raons per potenciar l'ús de les TIC per promoure la participació interna a la vostra organització són les següents:

▲ **Estalviareu temps i recursos.** Un dels principals avantatges de la participació virtual és que té un cost d'oportunitat menor que la participació presencial; el format virtual us ajudarà a reduir els costos de desplaçament i us generarà menys desgast, especialment en els equips de treball. A més, l'ús d'eines digitals per dissenyar i dinamitzar processos participatius també pot reduir significativament el temps necessari per enregistrar i analitzar la informació que se'n deriva.

▲ **Arribareu a nous públics.** Habilitar espais i canals de participació digital us pot ajudar a connectar amb nous públics, com ara persones que prefereixen garantir el seu anonimat o no interactuar amb altres persones físicament o persones que, per raons de salut, conciliació o altres motius, no es poden desplaçar físicament fins al lloc on es desenvolupa una activitat, entre altres causes.

▲ **Desenvolupareu formes de participació més flexibles i descentralitzades.** En el món digital, els resultats i els productes són sovint produïts per "la col·lectivitat", sense que es pugui saber exactament qui i com ha format part del procés. Això visibilitzarà i reconeixerà el valor que es deriva de moltes "petites aportacions" fetes per les persones de la vostra organització que no tenen per què treballar en equip ni conèixer-se entre elles.

Aquesta és una idea o característica que es contraposa amb la idea de participació regular i fortament compromesa associada a les formes i els formats de participació més tradicionals.

► **Potenciareu la conciliació i el benestar laboral.** Finalment, la participació digital també us facilitarà la conciliació, ja que ajudarà que les persones de la vostra organització amb responsabilitats de cura puguin participar amb més facilitat en els processos participatius. Així mateix, aquest avantatge pot revertir en una millora del benestar laboral de les persones treballadores.

► **Obtindreu i aportareu més i millor informació.** Un altre element molt important que us aportarà l'ús de les TIC és una millora en la vostra capacitat de captar, gestionar i analitzar informació rellevant i fàcilment transmissible al si de l'organització. Això us permetrà que les persones i grups que participen en un espai o procés participatiu disposin d'informació adequada i suficient per poder fer aportacions rellevants o prendre decisions informades al voltant del tema que estiguen treballant.

Tingueu en compte que...

Impulsar la participació digital també té alguns inconvenients que cal que tingueu en compte. Alguns factors que heu de considerar són:

- La inversió econòmica que heu de fer per comprar programari nou, adquirir equips informàtics o desenvolupar eines digitals pròpies, entre d'altres.
- El temps que haureu de dedicar a capacitar a les persones de la vostra organització en l'ús de noves eines digitals.
- Els recursos humans que haureu de dedicar a fer una bona gestió dels canals i espais de participació digital (moderació de converses i debats, respondre dubtes i consultes individuals, resoldre incidències tècniques relacionades amb l'ús de plataformes, aplicatius, etc.).

4. Qui i com pot participar-hi digitalment?

Si seguim el marc conceptual definit per la Guia per impulsar la Governança Democràtica a les organitzacions del Tercer Sector Social (La Confederació, 2017), els subjectes de la participació, és a dir, aquelles persones a les quals podeu fer participar, són els grups d'interès/veus² de la vostra organització.

Quan parlem de veus ens referim a aquelles “agrupacions naturals” de persones que es produeixen al si de les organitzacions pel fet d'ocupar una mateixa posició o rol al seu interior. Per exemple: persones representants dels òrgans de govern, persones treballadores, persones que ocupen càrrecs de gerència, persones ateses i voluntariat, entre d'altres.

En principi, qualsevol persona de la vostra organització que formi part d'una veu pot participar-hi digitalment; a l'hora de definir aquesta participació, però, haureu de tenir en compte els factors següents:

▲ **Heu de saber quines són les temàtiques d'interès** de les persones que formen part de cada veu amb l'objectiu de promoure una participació focalitzada, engrescadora i significativa.

▲ **Heu de conèixer el perfil de les persones que componen cada veu** i identificar possibles barreres a la participació (coneixement de l'idioma, dificultats d'accessibilitat física o cognitiva, bretxa digital, etc.).

2. Per ampliar el concepte de *veu*, recomanem la lectura de la Guia per impulsar la Governança Democràtica a les organitzacions del Tercer Sector Social editada per La Confederació l'any 2017.

Heu de decidir quina capacitat d'incidència o poder de decisió voleu donar a cada veu en relació amb les diferents temàtiques o àmbits d'actuació que afecten el funcionament de la vostra organització.

Un cop hagueu valorat aquests tres punts, ja podeu començar a dissenyar l'estratègia de participació (digital, presencial o híbrida) per a cadascuna de les veus de la vostra organització. En els següents dos apartats del manual trobareu informació rellevant per fer-ho.

Tingueu en compte que...

Per decidir la capacitat d'incidència o poder de decisió que voleu donar a una veu en relació amb una temàtica concreta, heu de fer-vos la pregunta següent: fins a quin punt allò que estem valorant o analitzant *afecta i és afectat* per les persones que conformen una determinada veu? I la lògica que, consegüentment haureu d'aplicar, és aquesta: com més implicació o impacte d'una temàtica sobre una determinada veu, més rellevant i determinant hauria de ser la seva participació en aquell àmbit.

5. Com podeu començar a impulsar-hi la participació digital?

Abans de posar en marxa qualsevol estratègia de participació digital, heu de:

PAS 1: Definir bé els objectius i les necessitats de participació de cadascuna de les veus de la vostra organització.

Tal com s'explica a l'anterior apartat d'aquesta guia, abans de pensar en canals, espais i eines per facilitar la participació, el primer que heu de fer és definir bé el perquè i el per a què d'impulsar la participació de cada veu.

PAS 2: Definir la metodologia que millor s'ajusti als objectius de participació de cadascuna de les veus de la vostra organització.

Un cop heu definit quin és l'objectiu principal (fer aportacions o prendre decisions) pel que fa a la participació d'una veu en els diferents temes o àmbits que li són rellevants, ja podeu definir la metodologia que millor respon a aquell objectiu.

El destacat de la pàgina següent inclou una classificació del tipus d'espais participatius i la seva utilitat a l'hora de canalitzar la participació de les diferents veus de l'organització.

PAS 3: Identificar i posar en marxa les eines digitals que millor responen als resultats que voleu aconseguir.

Un cop heu definit com i en relació a què voleu fer participar a cada veu, ja podeu identificar les eines digitals que millor s'ajusten als objectius de participació fixats i a la metodologia participativa definida per aconseguir-los.

A l'apartat 7 d'aquesta guia trobareu un recull de les diferents eines que podeu aplicar en funció del tipus de resultats que vulgueu aconseguir amb la participació d'una veu.

Tingueu en compte que...

A l'hora de definir la metodologia a utilitzar en un espai o procés participatiu, serà fonamental que us pregunteu pel tipus de resultat que voleu aconseguir; aquests resultats, alhora, vindran definits pels objectius que us heu fixat inicialment.

Segons el marc conceptual del Programa de Governança Democràtica de La Confederació, podeu distingir dos nivells en el grau de participació d'una determinada veu: l'aportació i la decisió. Partint d'aquesta idea, podeu distingir els següents resultats a aconseguir en relació amb la participació d'una veu:

Que pugui fer aportacions entorn d'una temàtica concreta. Si és així, heu de crear espais o processos participatius orientats a:

- ▶ **Recollir opinions i valoracions.** En aquest cas, es tractaria que conegueu la percepció de les persones que formen part de cada veu en relació amb allò que ja existeix o ja feu a la vostra organització.
- ▶ **Fer propostes i generar noves idees** per millorar o innovar. En aquest cas, es tracta que dissenyeu espais de participació més orientats a potenciar la creativitat, el treball col·laboratiu i l'intercanvi entre diverses veus de l'organització amb l'objectiu de generar alguna cosa nova o diferent.

Que pugui prendre una decisió entorn d'una temàtica concreta. Si és així, creareu espais o processos participatius orientats a:

- ▶ **Potenciar el debat i la deliberació** al voltant de la decisió que es vol prendre. En aquest cas, necessiteu cuidar els espais i els processos que dissenyeu perquè:
 - ▶ Permeten comptar amb informació rellevant sobre la decisió que voleu prendre.
 - ▶ Valoren les diferents opcions o alternatives que teniu sobre la taula, si és que n'hi ha.
 - ▶ Analitzen els avantatges i inconvenients de cada opció que teniu.
 - ▶ Visibilitzen quin és el vostre posicionament inicial i els arguments a favor o en contra de cadascuna de les opcions per part de vosaltres, que sou les diferents persones o veus que participeu del procés.

Finalment, tingueu a mà informació que permeti saber com afectaria cadascuna de les opcions que esteu valorant o debatent a les diferents veus de l'entitat.

- ▶ **Canalitzar la presa d'una decisió final.** En aquest cas, el més important és que a l'espai de participació que dissenyeu cada persona o veu pugui expressar el seu posicionament respecte a la decisió que heu de prendre.

Aquesta expressió pot ser anònima o no i requerir un resultat o altre (el consens, el consentiment, la majoria, etc.) en funció de com heu definit el sistema de presa de decisions a l'inici del procés.

6. Coses a tenir en compte: algunes limitacions a l'hora d'impulsar la participació digital

A l'hora de dissenyar una estratègia per promoure la participació digital de les diferents veus de la vostra organització, és especialment important que tingueu en compte que:

▶ **Les eines no ho són tot i l'eina perfecta no existeix.** Pot ser que quan penseu en formes de participació virtual centreu l'atenció en les eines digitals que utilitzareu per vehicular aquesta participació, i podeu descuidar altres aspectes dels processos, com ara:

- ▶ L'espai i les relacions entre vosaltres: cal que els espais estiguin dinamitzats per persones expertes o que sàpiguen de participació.
- ▶ Els objectius i els resultats de participar. És a dir, heu de saber per què i per a què utilitzeu cada eina o canal de participació i utilitzar-la només si és coherent i ajuda els vostres objectius de participació.

A més, heu de saber que l'eina perfecta no existeix i que, si no és perquè us l'heu feta a mida (una opció costosa que sovint no està a l'abast de les organitzacions mitjanes i petites), probablement no encaixa exactament amb allò que necessiteu.

Per això, cal que desenvolueu la creativitat i combineu l'ús d'eines digitals amb altres estratègies per recollir i processar els inputs i els resultats de la participació de cada veu.

▶ **La bretxa digital existeix: no tothom té les mateixes oportunitats de participar.** En la participació digital operen els mateixos requisits que en la participació presencial; cal que pugueu, vulgueu i sapigueu participar. En l'àmbit digital, això implica que heu de parar atenció a la bretxa digital³ i donar-hi resposta en funció de la realitat d'aquest fenomen entre les diferents veus de la vostra organització.

▲ **Cal que aprofiteu els avantatges del món digital, sense perdre les virtuts del format presencial.** Pot ser que quan penseu a desplegar una estratègia o un procés de participació digital, preteneu virtualitzar tots els processos, sense valorar el potencial dels formats híbrids per treure el màxim profit a cada format: virtual i presencial.

▲ **Dret a la desconexió digital i sobreexposició a les TIC.** Especialment pel que fa a les persones treballadores de l'organització, heu de vetllar pel seu dret a la desconexió digital; és a dir, el dret a limitar l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació per garantir fora del temps de treball, legalment o convencionalment establert, el respecte dels temps de descans, permisos i vacances de les persones treballadores, així com de la seva intimitat personal i familiar (Consell de Relacions Laborals de Catalunya, 2023).⁴

A més, per a la resta de veus de l'entitat, heu de tenir en compte que molta gent està sobreexposada a les TIC i, per tant, heu d'intentar dissenyar-vos espais i canals de participació que us ajudin a utilitzar-les de forma puntual i ordenada, sense estar sempre pendents de nous missatges, avisos i actualitzacions.

3. La bretxa digital fa referència a la desigualtat en l'accés, ús o impacte de les tecnologies de l'informació i la comunicació (TIC) entre diferents grups socials. A l'hora d'analitzar-la, haurem de parar atenció a tres dimensions:
 - L'accés a les TIC. Fa referència a la possibilitat d'accedir físicament als recursos necessaris, com serien els equips o dispositius (hardware o maquinari), el programari (software) i la connexió a la xarxa.
 - L'ús de les TIC. Fa referència a l'ús efectiu que una persona o grup social fa de les TIC un cop hi té accés. Els factors rellevants que potencien o limiten l'ús de les TIC en aquest cas tenen a veure amb les desigualtats en termes de motivació, competències o habilitats.
 - La qualitat d'ús de les TIC. Fa referència als beneficis (socials, culturals, econòmics, personals, polítics) que una persona o grup social aconsegueix pel fet de connectar-se a la xarxa i fer ús de les TIC.
4. Comissió d'Igualtat i del Temps de Treball del Consell de Relacions Laborals i Grup Tècnic dels Usos del Temps de Treball del Consell de Relacions Laborals de Catalunya (2023). Orientacions del Consell de Relacions Laborals per garantir el dret a la desconexió digital. Consell de Relacions Laborals de Catalunya.

7. Recull d'eines per desenvolupar-hi la participació digital

Actualment hi ha moltes eines que us poden ajudar a facilitar la participació digital; per això, és important que escolliu les que millor s'ajustin a les vostres necessitats.

Alguns aspectes a tenir en compte a l'hora d'escollir les eines que voleu utilitzar són:

- ▶ El tipus de llicència de què disposeu (lliure/mercantil).
- ▶ El cost d'utilitzar l'eina (gratuïta o de pagament).
- ▶ El grau de complexitat (si és fàcil o difícil d'utilitzar/comprendre).
- ▶ El tipus de dispositius en els quals les podeu fer servir (mòbil o ordinador).
- ▶ El grau d'interoperabilitat⁵ entre les diferents eines que utilitzareu i que donaran lloc a entorns digitals de treball integrats o fragmentats.

A continuació, s'inclou un recull de diferents eines digitals disponibles seguint fonamentalment la classificació proposada a la guia "Eines digitals per a la participació ciutadana"⁶ editada l'any 2021 per la Diputació de Barcelona:

5. La interoperabilitat fa referència a la capacitat dels sistemes d'informació i dels procediments als quals aquests donen suport de compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació i coneixement entre ells; és, per tant, una característica que ajuda a millorar tant l'eficiència dels processos com l'experiència de la persona usuària en relació amb l'ús integrat de diferents eines.

6. Fundació Ferrer i Guàrdia (2021). *Eines digitals per a la participació ciutadana*. Col·lecció: Quaderns de participació ciutadana, 10. Diputació de Barcelona.

FUNCIÓ PRINCIPAL	EINES DISPONIBLES	
Pissarres digitals	Miro Stromboard Diagrams Mindmeister	Discourse Mural Ideaflip Jamboard
Fer sociogrames	Onodo Flourish	Gephi Sometics
Fer enquestes	Mentimeter Framaforms Limesurvey Kahoot	Poll Everywhere SurveyMonkey Doodle GoogleForms
Canalitzar votacions	E-comitia N-votes VocdoniPlatforms	Elecciones online Civici Loomio
Facilitar trobades en línia	Jitsi Zoom BlackboardCollaborate	GoogleMeet GoogleHangouts Skype
Facilitar el diàleg o el debat	Decidim Quorum	Consult Project
Edició col·laborativa	Owncloud Etherpad Riseup Seafile	Framadrive: framadrive.org Google Docs Google Drive
Seguiment de projectes	CommonsCloud Trello WeKan Taskboard Asana Airtable Monday Notion Kanboard Hum Hub	RememberThe Milk Teamwork TogglPlan Freedcamp Wrike ActiveCollab Microsoft Project Project Management Tool TeamWorkProjects

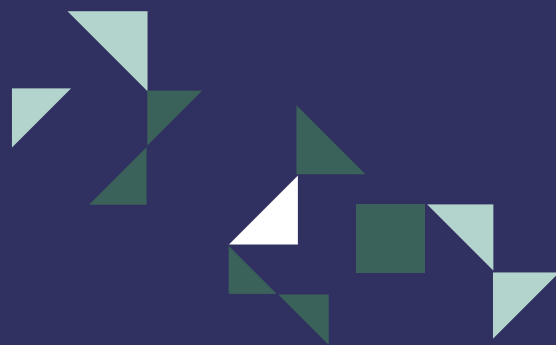
8. Ho teniu tot a punt?

Abans de posar en marxa una estratègia de participació digital adreçada a una o més veus de la vostra organització, heu de revisar si ho teniu tot a punt. Per això, us deixem algunes preguntes que us serviran per repassar:

- ▶ Heu definit els objectius que voleu aconseguir amb la participació digital de cadascuna de les veus de l'organització?
- ▶ Heu identificat els canals i espais de participació que ja estan actius per a cada veu i heu valorat com els nous canals, espais o processos de participació digital que voleu impulsar s'interconnectaran amb els que ja existeixen?
- ▶ Heu valorat quines són les oportunitats i limitacions d'utilitzar canals o espais de participació digital per canalitzar la participació de les diferents veus de l'organització?
- ▶ Coneixeu quina és la relació de les persones i grups que conformen les diferents veus de la vostra organització amb les tecnologies de la informació i la comunicació? Heu analitzat quines característiques té la bretxa digital entre les diferents veus de la vostra organització?
- ▶ Heu identificat quines són les eines digitals que ja esteu utilitzant i com podeu aprofitar-les per impulsar la participació digital de les diferents veus de l'organització?
- ▶ Heu identificat quines eines digitals cal incorporar per millorar la participació digital de les diferents veus de l'organització?
- ▶ Heu pensat com comunicareu la creació de nous canals i espais de participació digital entre les diferents veus de la vostra organització?

9. Per saber-ne més

- ▶ Fundació Ferrer i Guàrdia (2021). *Eines digitals per a la participació ciutadana*. Col·lecció: Quaderns de participació ciutadana, 10. Diputació de Barcelona.
- ▶ Fundación Telefónica (2022). *Libro Blanco de la transformación digital del tercer sector*. Fundación Telefónica.
- ▶ M4Social (2022). *Informe: Estat de la digitalització en el tercer sector*. Taula d'entitats del tercer sector social de Catalunya.
- ▶ M4Social (2020). *Informe: la bretxa digital en les persones ateses per entitats socials*. Taula d'entitats del tercer sector social de Catalunya.
- ▶ M4Social (2017). *Accessibilitat digital. Les TIC per a tothom*. Taula d'entitats del tercer sector social de Catalunya.
- ▶ FundaciónTomillo (2021). *VolunTIC. Estudio sobre el impacto del uso de las TIC en la acción voluntaria*. FundaciónTomillo.
- ▶ Rubio, R., Valle, R., Ibarz, A. (2023) *Guía didáctica para fomentar la participación ciudadana a través de medios digitales y redes sociales de la AGE*. Ministerio de Hacienda y Función Pública.



© laconfederació

C/ de València, 3-B, planta -1 (local 52),
08015 Barcelona | 93 268 85 60
info@laconfederacio.org

