

Innovazione digitale nel Non Profit

Un'indagine sul Terzo settore lombardo e
Trasformazione Digitale alla luce della riforma e della
pandemia



Introduzione

Cosa abbiamo fatto e perché

L'INDAGINE



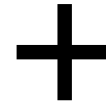
Questionario distribuito dal **20 Dicembre** al **20 Marzo 2020** e rivolta alle organizzazioni non profit lombarde*.



La survey si è focalizzata sullo **stato dell'arte delle dotazioni tecnologiche** degli enti non profit lombardi, le **competenze digitali** e la percezione della **rilevanza** sul tema dell'innovazione tecnologica



L'assunto fondamentale è che **innovazione tecnologica** e digitale e processi efficaci ed efficienti siano *conditio sine qua non* per un'**attività sostenibile** delle organizzazioni del terzo settore e che un'educazione alla complessità, ai costi (spesso percepiti come troppo elevati) e agli effetti positivi sia necessaria.



FOCUS sui **cambiamenti a seguito della pandemia Covid-19**, ed è stata svolta dal **30 ottobre al 15 novembre**

Per studiare i processi su cui incide il digitale & l'approccio alla strategia digitale



*L'indagine è stata diffusa tra tutte le province lombarde ad eccezione della provincia di Bergamo

DOMANDA DI RICERCA

Qual è la percezione nell'utilizzo di **nuove tecnologie** e nel fare **innovazione digitale** degli enti del **terzo settore lombardo**?

Questa percezione è cambiata con la pandemia **Covid-19**?

OBIETTIVI DELLA RICERCA

1 Definire lo **stato dell'arte** dell'utilizzo di strumenti digitali sia per la gestione delle attività interne che esterne all'organizzazione



STRUMENTI E RISORSE

2 Capire qual è la **rilevanza percepita** dalle organizzazioni del terzo settore delle tecnologie digitali e qual è la loro **intenzione per il futuro** del loro utilizzo



RILEVANZA

3 Valutare se c'è un **gap** fra la **percezione** degli enti del terzo settore e il **reale utilizzo** di nuove tecnologie



GAP

4 Motivare l'eventuale *gap*, indagando quanto le organizzazioni non profit credano che l'innovazione tecnologica sia legata ad efficienza ed efficacia delle loro attività e se quindi l'**ICT** rappresenti un **fattore di freno o abilitante**.



IMPLICAZIONI

5 Valutare quanto e come questa percezione è **cambiata** con l'avvento della pandemia COVID-19 e quali sono stati gli effetti.

METODOLOGIA E COSTRUZIONE DEL QUESTIONARIO



L'indagine strutturata in 43 domande è stata somministrata grazie all'uso della piattaforma online interna di CSV Lombardia (<https://lombardiasud.mycsv.it>) dal 20 dicembre 2019 al 20 Marzo 2020.



Il link per la compilazione è stato diffuso tramite **mail** a tutte le organizzazioni lombarde (di cui 3720 solo Milanesi). A discrezione dei rispondenti, la compilazione anonima o in chiaro (177 hanno scelto di compilare in forma anonima, 179 in chiaro).



356 organizzazioni hanno compilato l'intero questionario.



Un sottogruppo di **61 organizzazioni** ha compilato anche il secondo questionario **post Covid-19**

- 14 domande
- Distribuito dal 30 ottobre al 15 Novembre



I Risultati dell'indagine

Il campione di rispondenti

Forma civilistica degli enti



Il **49,16%** (175 organizzazioni) sono **organizzazioni di volontariato**

Il **26,12%** (93) sono **associazioni di promozione sociale**

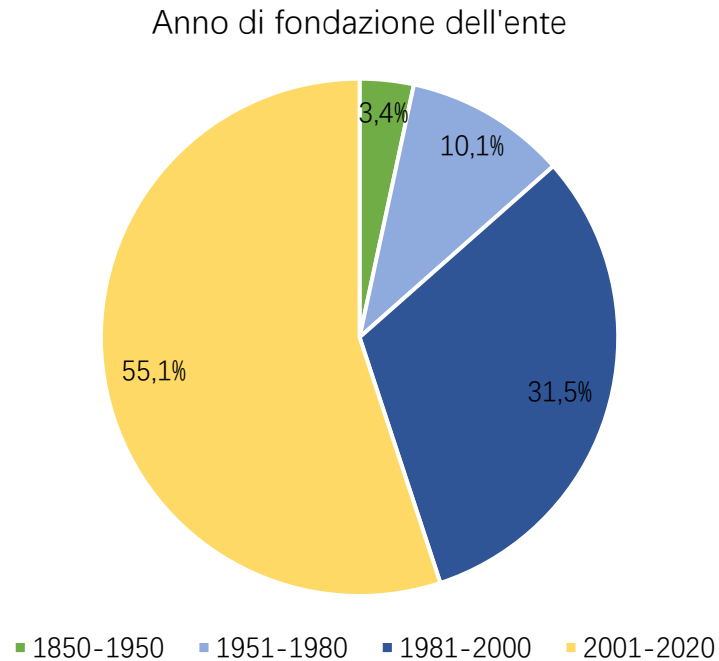
Il **14,04%** (50) sono **ONLUS**

Il **2,81%** (10) sono **imprese sociali**

Il **7,87%** (28) sono **altri enti di carattere privato non rientranti nelle precedenti condizioni**

Il campione di rispondenti

Caratterizzazione degli enti



Il campione include enti relativamente «**giovani**», nati tra il 2001 e il 2020 e solo in secondo luogo enti con uno storico maggiore. Tale distribuzione risulta significativa: **il campione segue la stessa distribuzione del totale di enti lombardi** (da dati Istat, 2011).

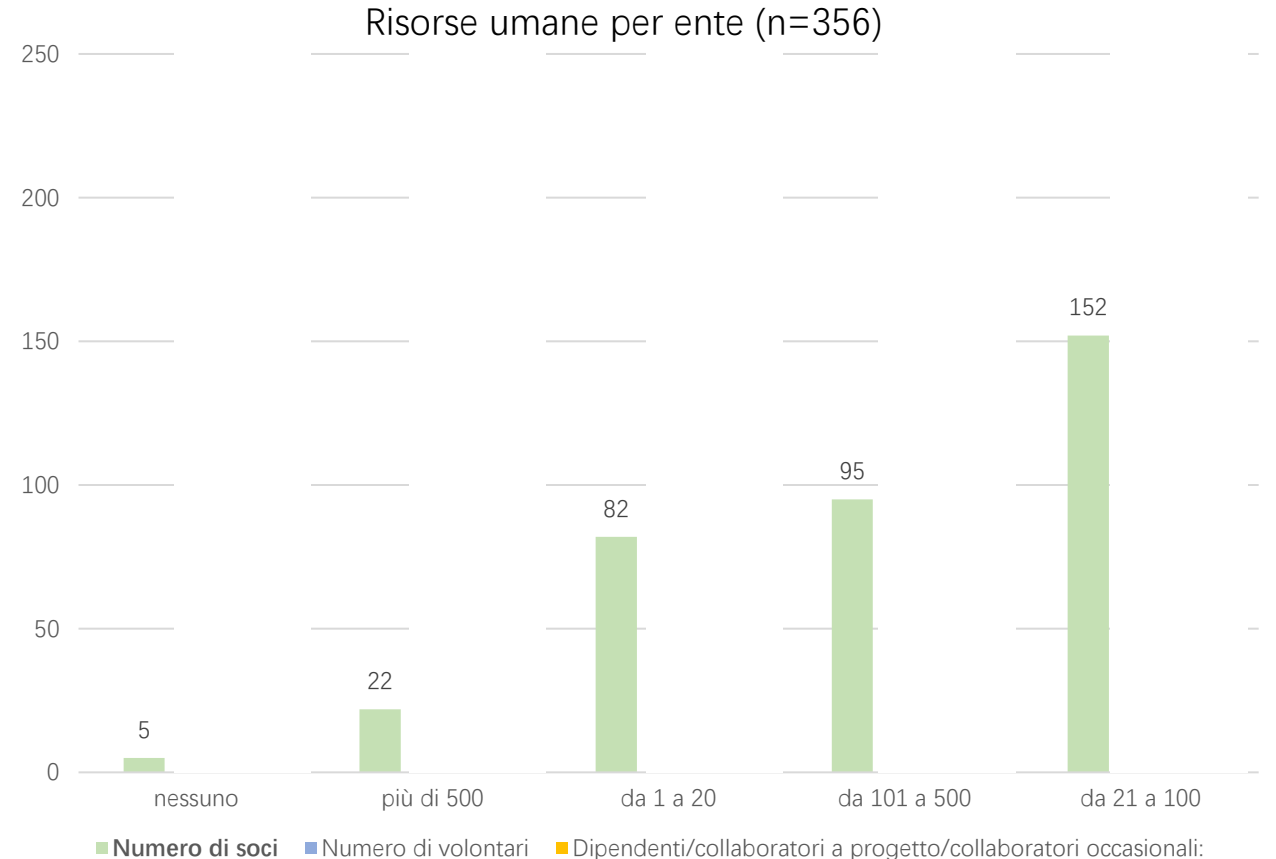
Il campione di rispondenti

Dimensioni degli enti in termini di risorse umane

Dal punto di vista dimensionale gli enti studiati presentano una grande variabilità. Il campione è stato classificato considerando le risorse umane includendo tre componenti:

- **Soci**
- Volontari
- Collaboratori

Prevalgono enti con un **medio numero di soci (da 21 a 100)**.



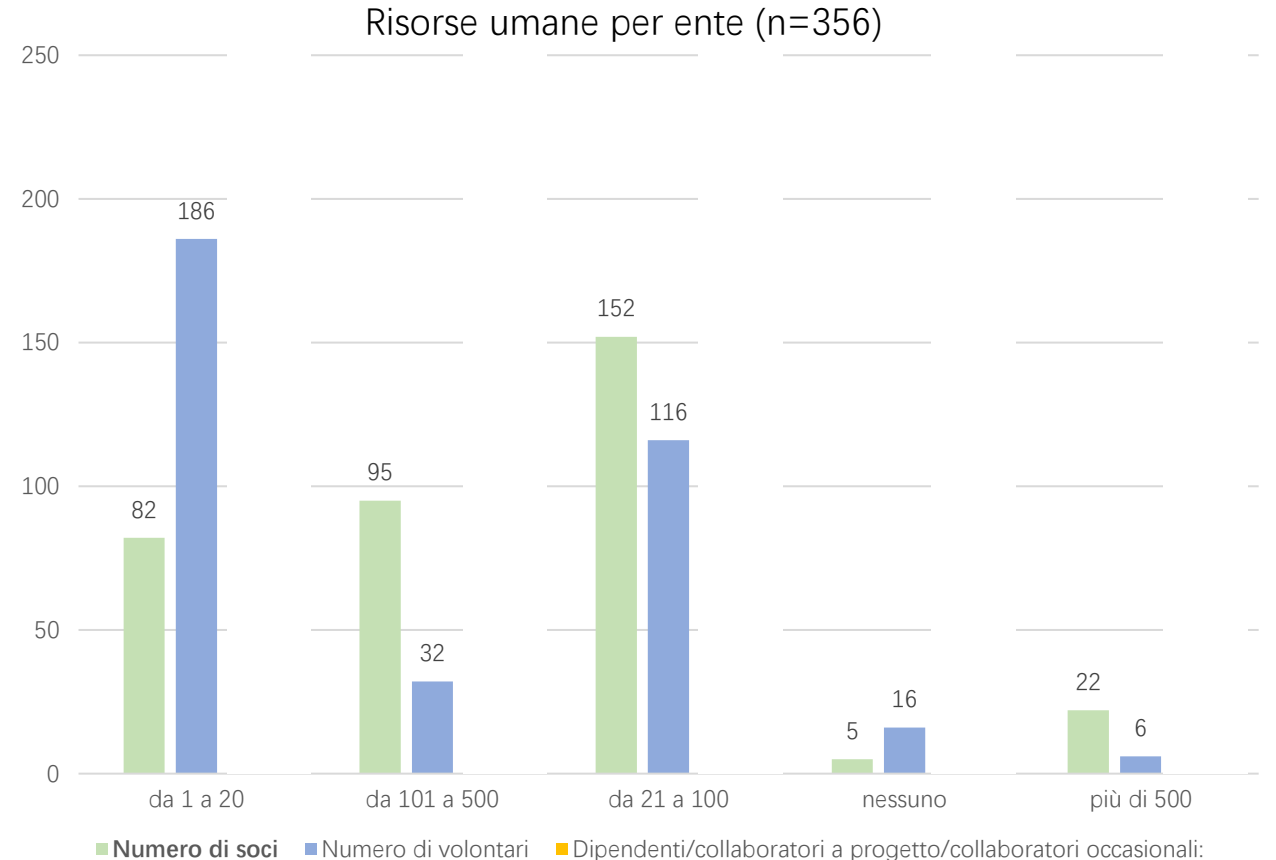
Il campione di rispondenti

Dimensioni degli enti in termini di risorse umane

Dal punto di vista dimensionale gli enti studiati presentano una grande variabilità. Il campione è stato classificato considerando le risorse umane includendo tre componenti:

- Soci
- **Volontari**
- Collaboratori

Prevalgono enti con un medio numero di soci (da 21 a 100) ed un ancor più **limitato** numero di volontari (da 1 a 20).



Il campione di rispondenti

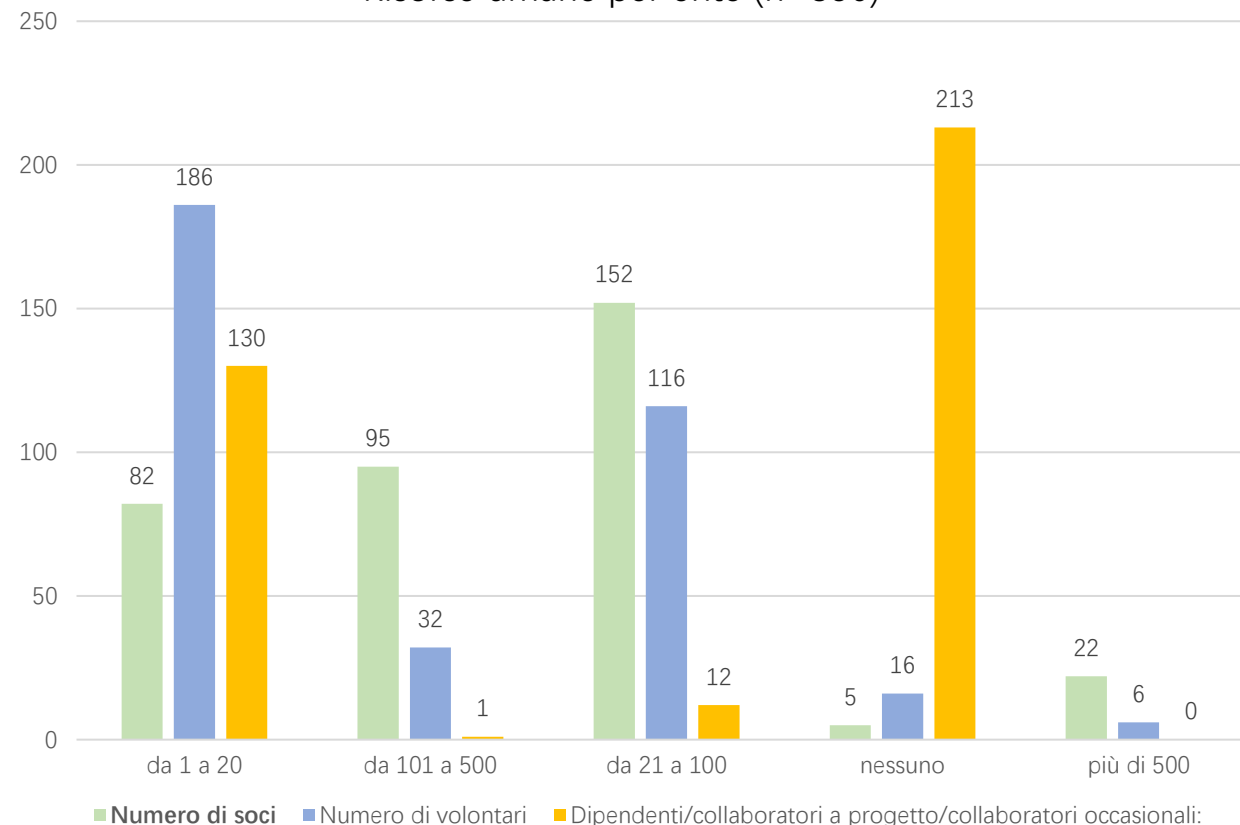
Dimensioni degli enti in termini di risorse umane

Dal punto di vista dimensionale gli enti studiati presentano una grande variabilità. Il campione è stato classificato considerando le risorse umane includendo tre componenti:

- Soci
- Volontari
- **Collaboratori**

Prevalgono enti con un medio numero di soci (da 21 a 100) ed un ancor più limitato numero di volontari (da 1 a 20). **Pochi enti si avvalgono di pochi collaboratori occasionali.**

Risorse umane per ente (n=356)

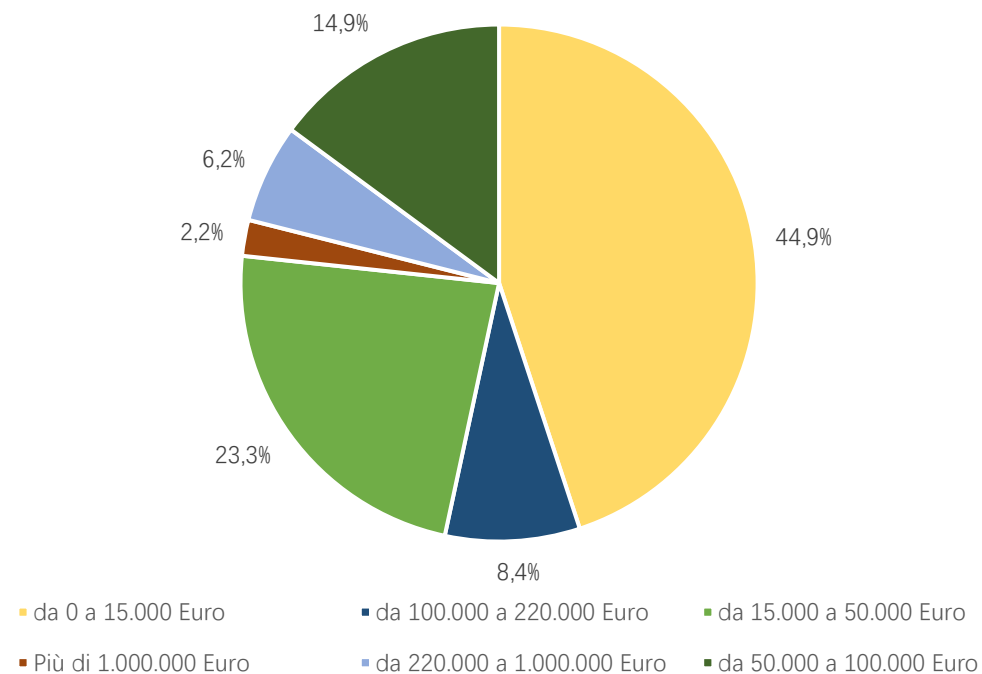


Il campione di rispondenti

Dimensioni degli enti in termini di risorse economiche

Le organizzazioni mappate sono **prevalentemente medio-piccole** in termini di risorse economiche. I dati fanno riferimento alle entrate dell'anno 2018, anno precedente all'inizio della distribuzione del questionario (dicembre 2019).

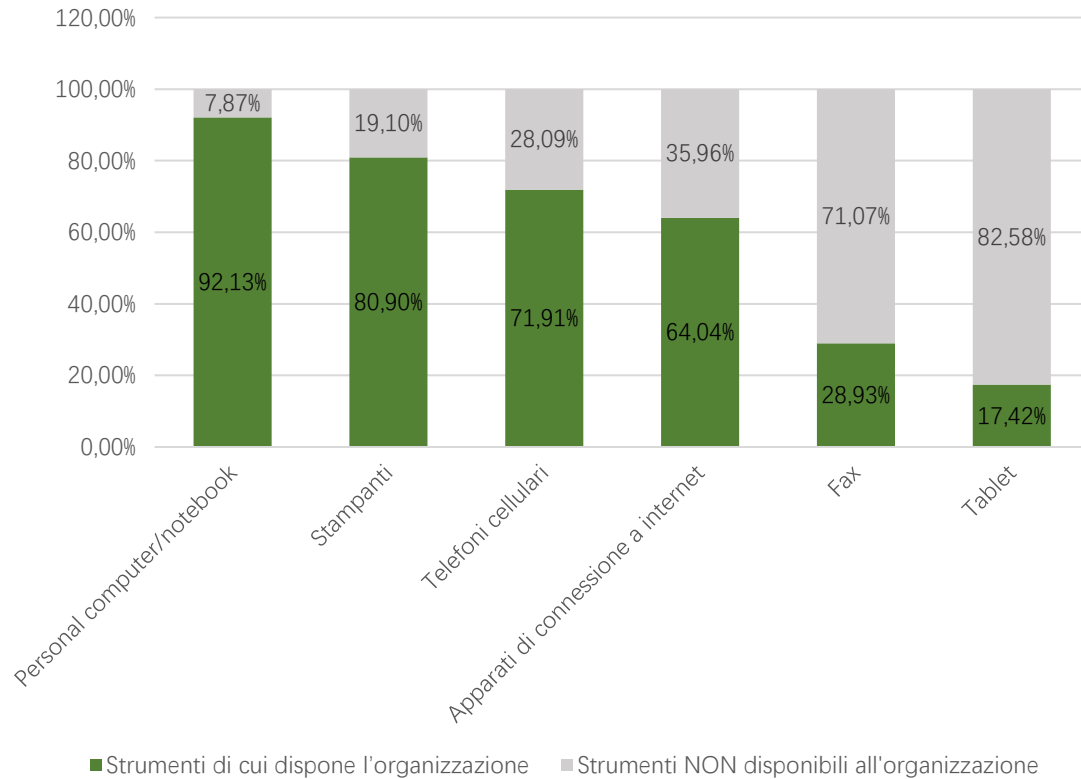
Entrate dell'anno 2018



Strumenti, Dotazioni Tecnologiche E Risorse

Hardware

Di quali strumenti, di seguito elencati, dispone l'organizzazione? (è possibile risposta multipla)



Le organizzazioni mappate hanno in generale una **buona fornitura hardware** (PC, Stampanti, Cellulari).

Un dato preoccupante è quello della **connessione internet che è assente a ben il 35,96% degli enti** che hanno partecipato all'indagine. Disposizione di fax e tablet, restano hardware residuali.

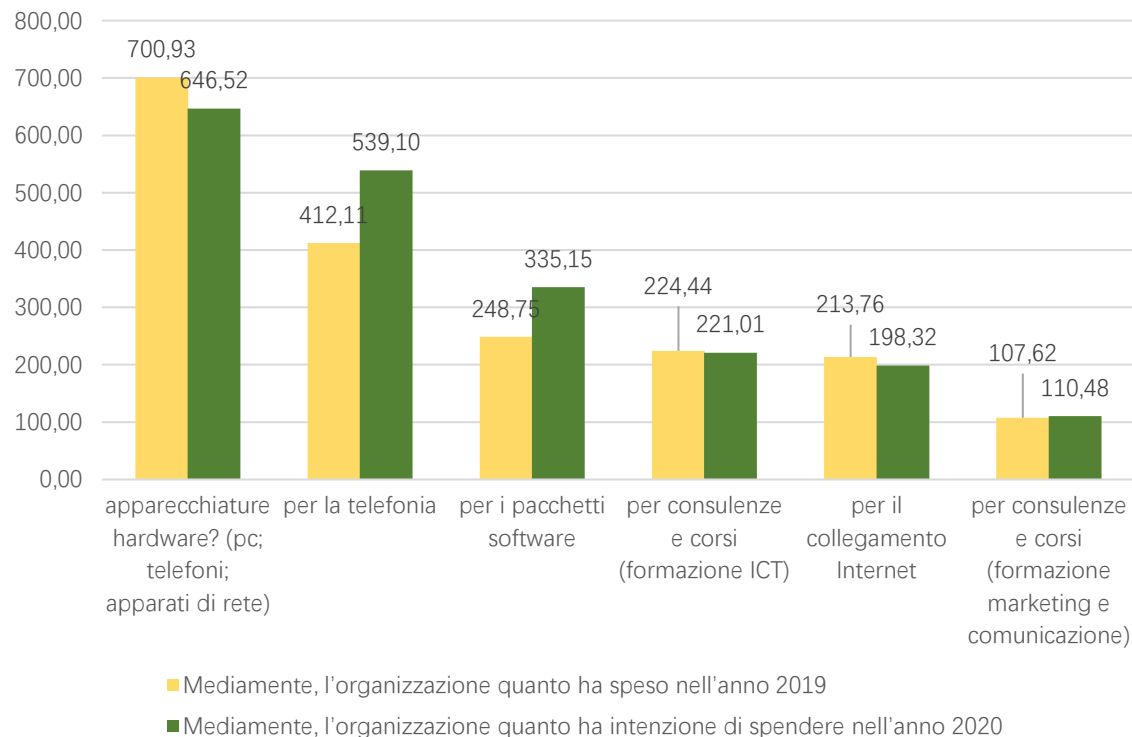
...e quali ritiene siano necessari per le proprie attività?

1. **PC, stampanti e cellulari sono i primi tre hardware considerati necessari** per il futuro dell'organizzazione.
2. Molti utenti citano anche gli **apparati di connessione internet**, per i quali si sarebbe attesa una percentuale maggiore.
3. il **7% è soddisfatto** delle proprie apparecchiature hardware e non ne ritiene necessarie altre (per lo meno tra quelle citate).

Strumenti, Dotazioni Tecnologiche E Risorse

Risorse Economiche investite per l'innovazione tecnologica

Valori medi di spesa per l'ICT (Euro)



Non si registrano grandi scostamenti tra l'anno 2019 e il 2020, ad eccezione delle voci **'telefonia'** e **'pacchetti software'** per cui gli enti sono pronti ad affrontare una spesa maggiore.

Si spende poco per il **collegamento internet e per consulenze e corsi di formazione** (questo si traduce nella mancanza di una strategia di lungo periodo).



Le risorse maggiormente utilizzate sono

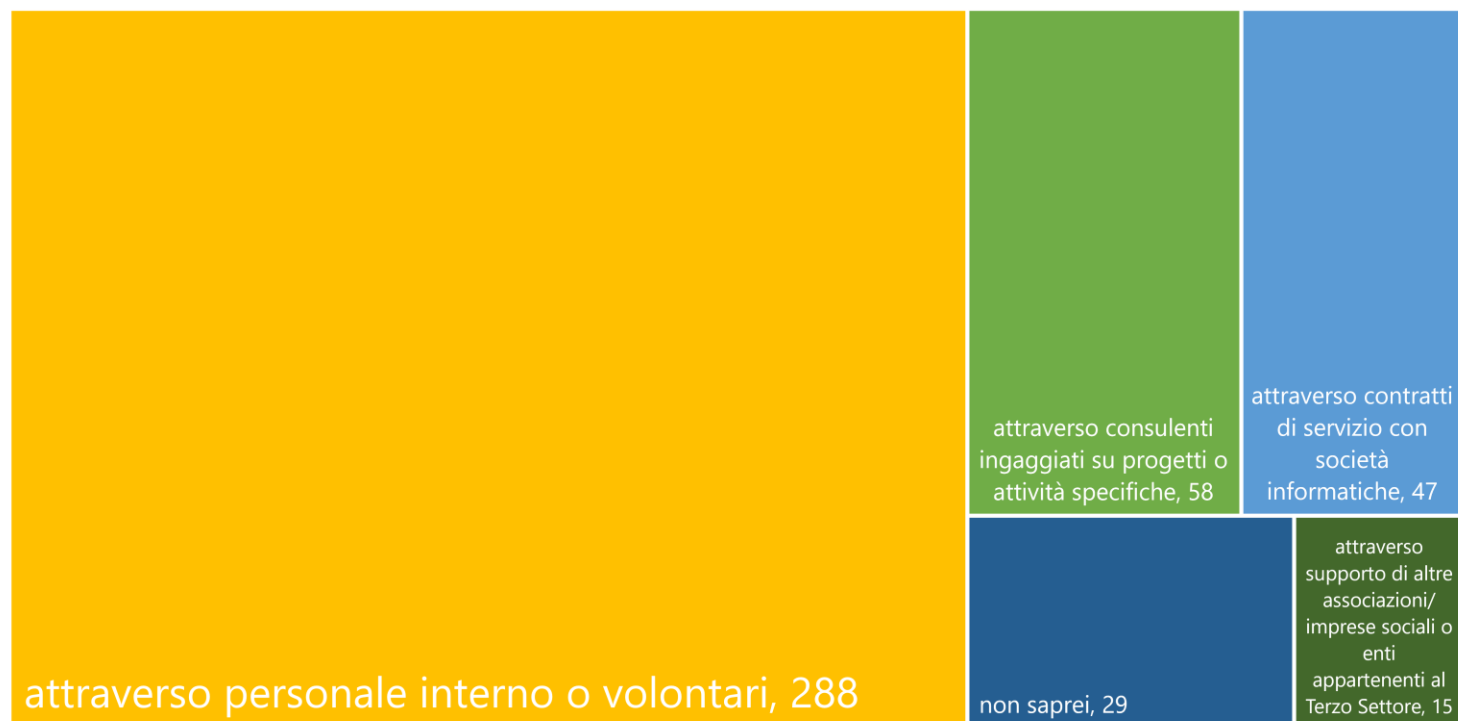
- risorse interne non derivanti da donazioni (**44%**)
- donazioni in denaro (**22%**)
- donazioni di materiale di recupero (**18%**)

Manca il supporto di fornitori del settore IT (**4%**), che si mostra ancora poco consapevole delle peculiarità del terzo settore (o poco sfruttato dalle organizzazioni).

Strumenti, Dotazioni Tecnologiche E Risorse

Risorse Umane investite per l'innovazione tecnologica

L'organizzazione si avvale di supporto di specialisti informatici:
(è possibile risposta multipla, n=437)

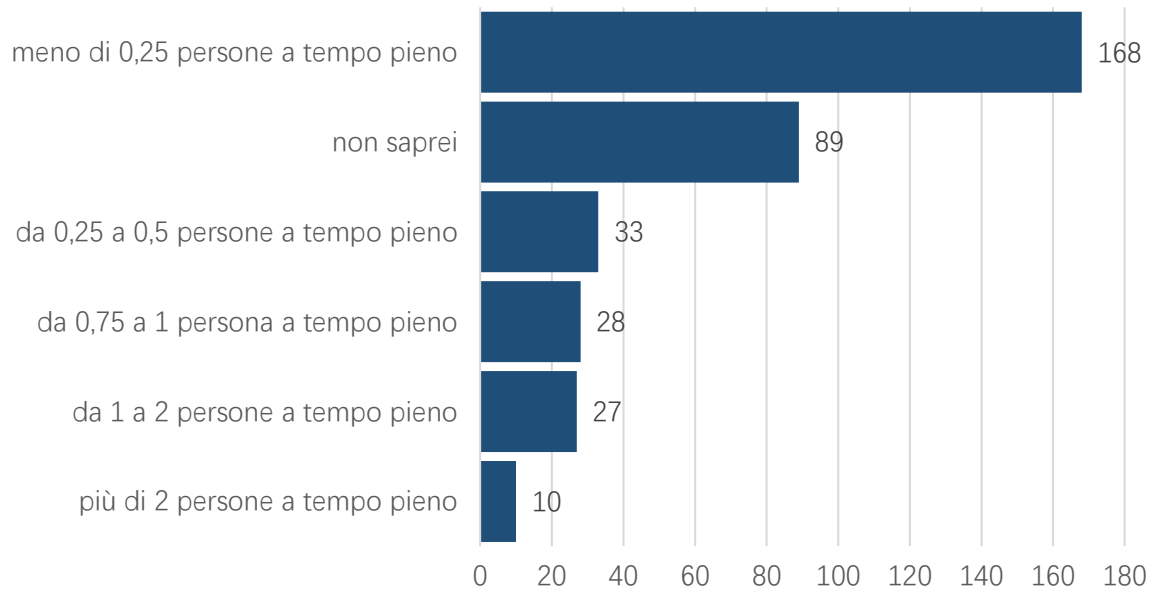


- Le risorse umane investite per l'innovazione tecnologica e digitali sono **interne** per la maggior parte degli enti mappati.
- Solo pochi enti accompagnano le risorse interne o preferiscono avvalersi di consulenti esterni o società informatiche.
- Residuale e molto limitata la percentuale di enti che si rivolgono ad altri enti del terzo settore.
- Indicativo il dato **che 29 enti non hanno visibilità su quali risorse sono coinvolte** nella gestione dell'ICT nella propria organizzazione.

Strumenti, Dotazioni Tecnologiche E Risorse

Risorse Umane investite per l'innovazione tecnologica

nel caso l'Ente svolga le attività con personale interno quante risorse dedica:



- Quanto risorse interne sono impiegate nell'innovazione digitale? **Poche.**
- L'altro dato rilevante è che molte organizzazioni (circa 90) non conoscono l'allocazione del tempo delle proprie risorse in ambito ICT.

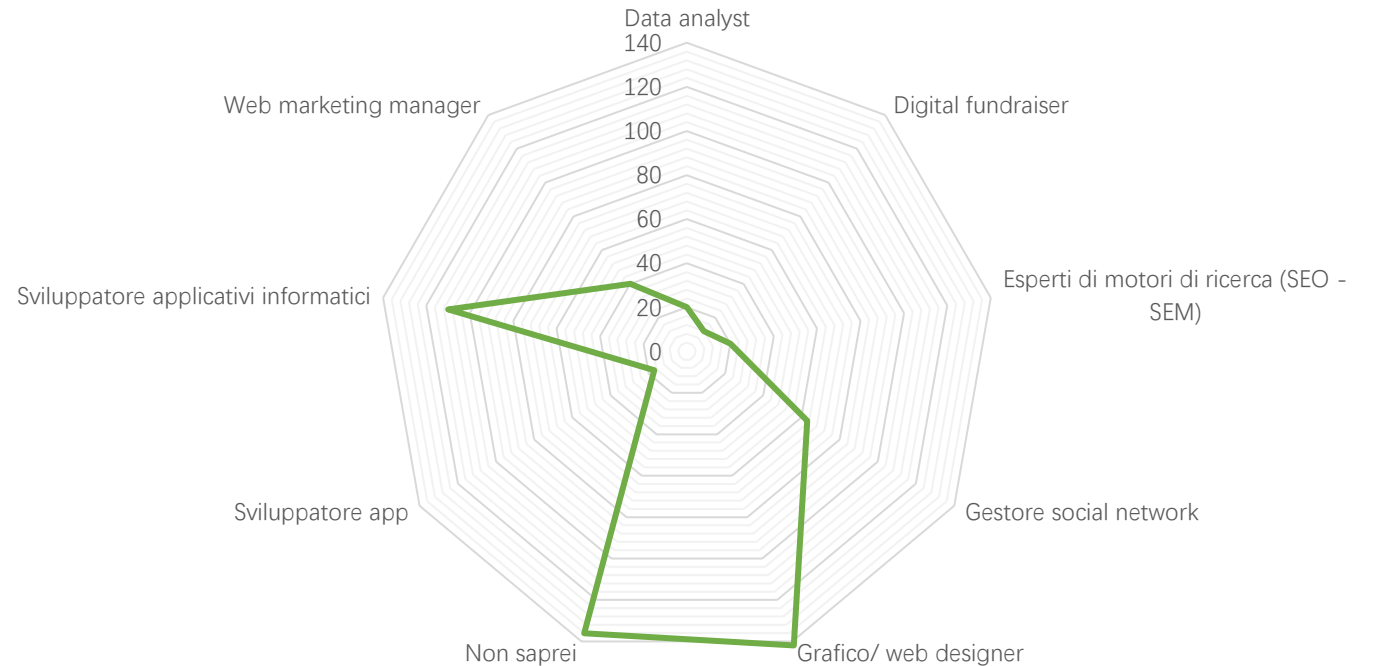
Strumenti, Dotazioni Tecnologiche E Risorse

Risorse Umane investite per l'innovazione tecnologica

La conoscenza e il successivo rivolgersi a professioni digitali specializzate in attività legate alla tecnologia e al digitale non sono per nulla diffuse.

Per la maggior parte gli enti mappati si sono rivolti a **grafici e web designer e a sviluppatori informatici**. In alcuni casi un professionista nella gestione dei social network ha supportato l'organizzazione in questa attività di comunicazione.

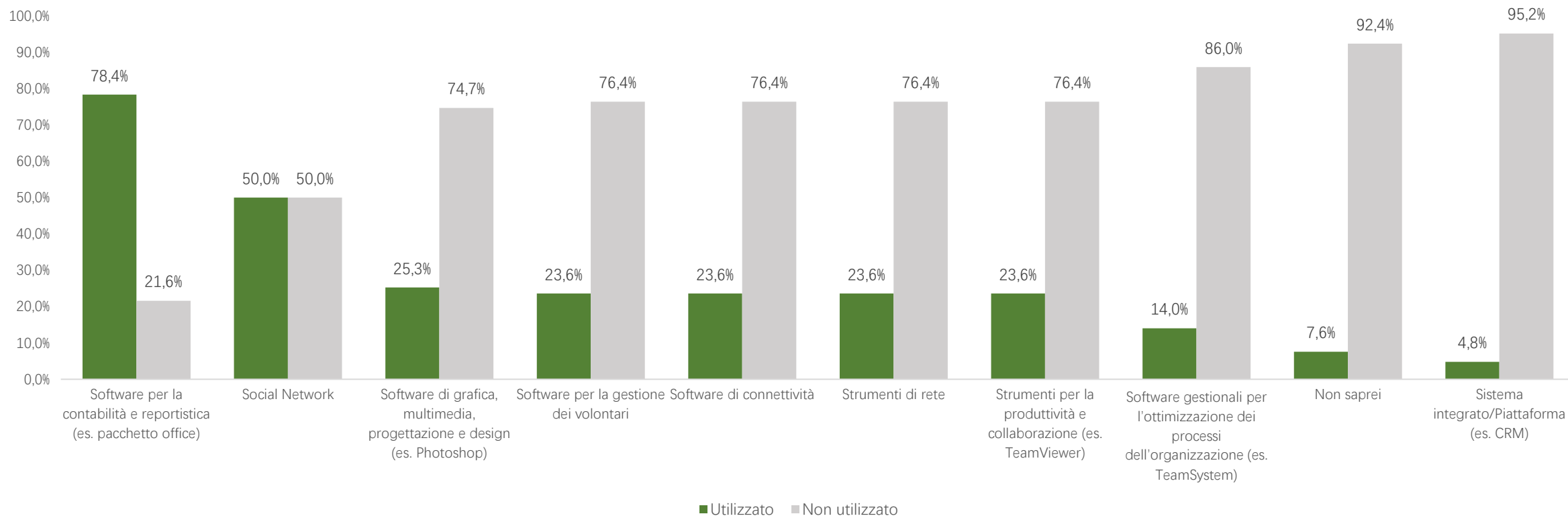
A quali di queste professioni digitali vi siete rivolti nel corso delle vostre attività?



Strumenti, Dotazioni Tecnologiche E Risorse

Software e processi

Nella tua organizzazione quali sono le principali tipologie di software utilizzati?

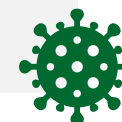


Strumenti, Dotazioni Tecnologiche E Risorse

Software e processi

FOCUS post Covid-19

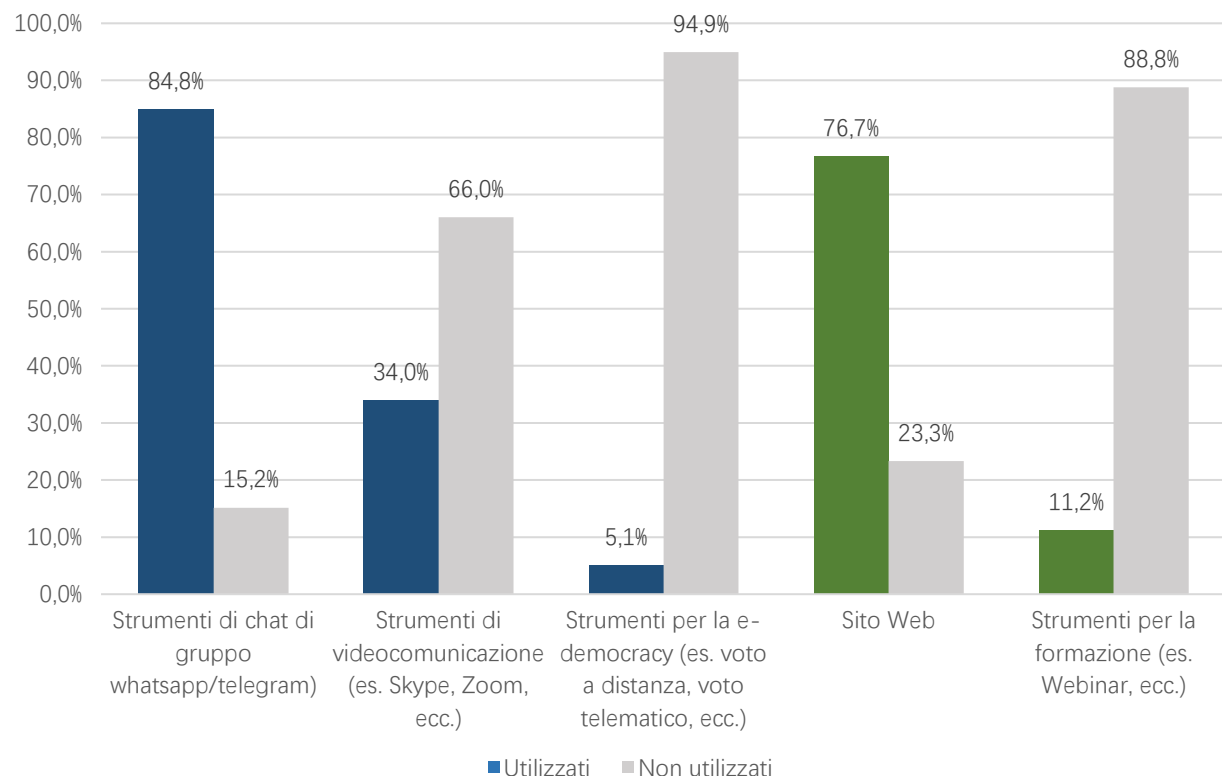
- ↑ Social Network (70,5%)
- ↓ Software per la contabilità e reportistica (68,9%)
- ↑ Connettività e strumenti di rete (47,5%)
- ↑ Software per la gestione dei volontari (41,0%)
- ↑ Software gestionali (es. Team System) (29,5%)
- ↑ Software di grafica e design (29,5%)
- ↑ Sistema integrato/Piattaforma (es. CRM) (19,7%)



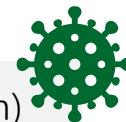
Comunicazione e relazioni

Gli strumenti utilizzati per la comunicazione

Strumenti per la comunicazione **interna/esterna** (n=356)



FOCUS post Covid-19 (n=61)



- Utilizzo strumenti di chat di gruppo (whatsapp/telegram) (90,2%)
- Incremento strumenti di videocomunicazione (zoom, teams) (83,6%)
- Incremento strumenti per la e-democracy (36,1%)
- Incremento strumenti per la formazione a distanza (32,8%)

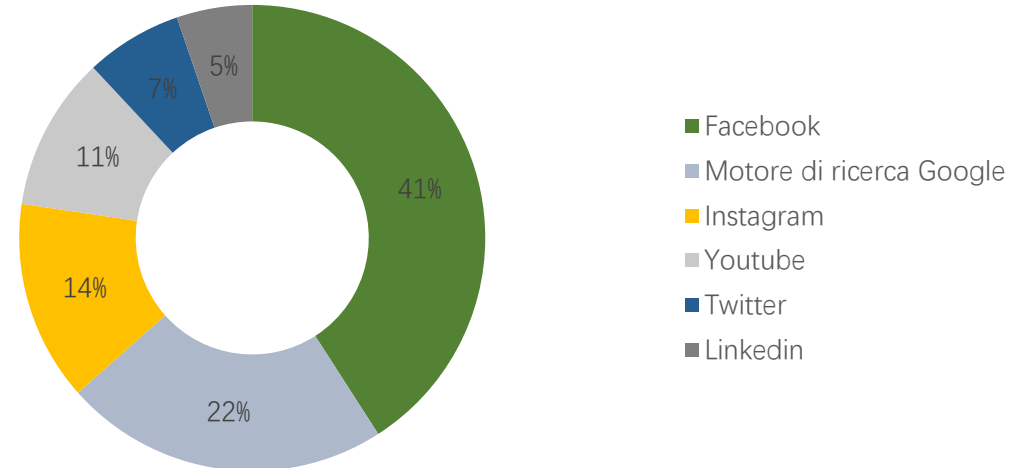
→ **Coinvolgimento e partecipazione anche a distanza**

Comunicazione e relazioni

Gli strumenti utilizzati per la comunicazione

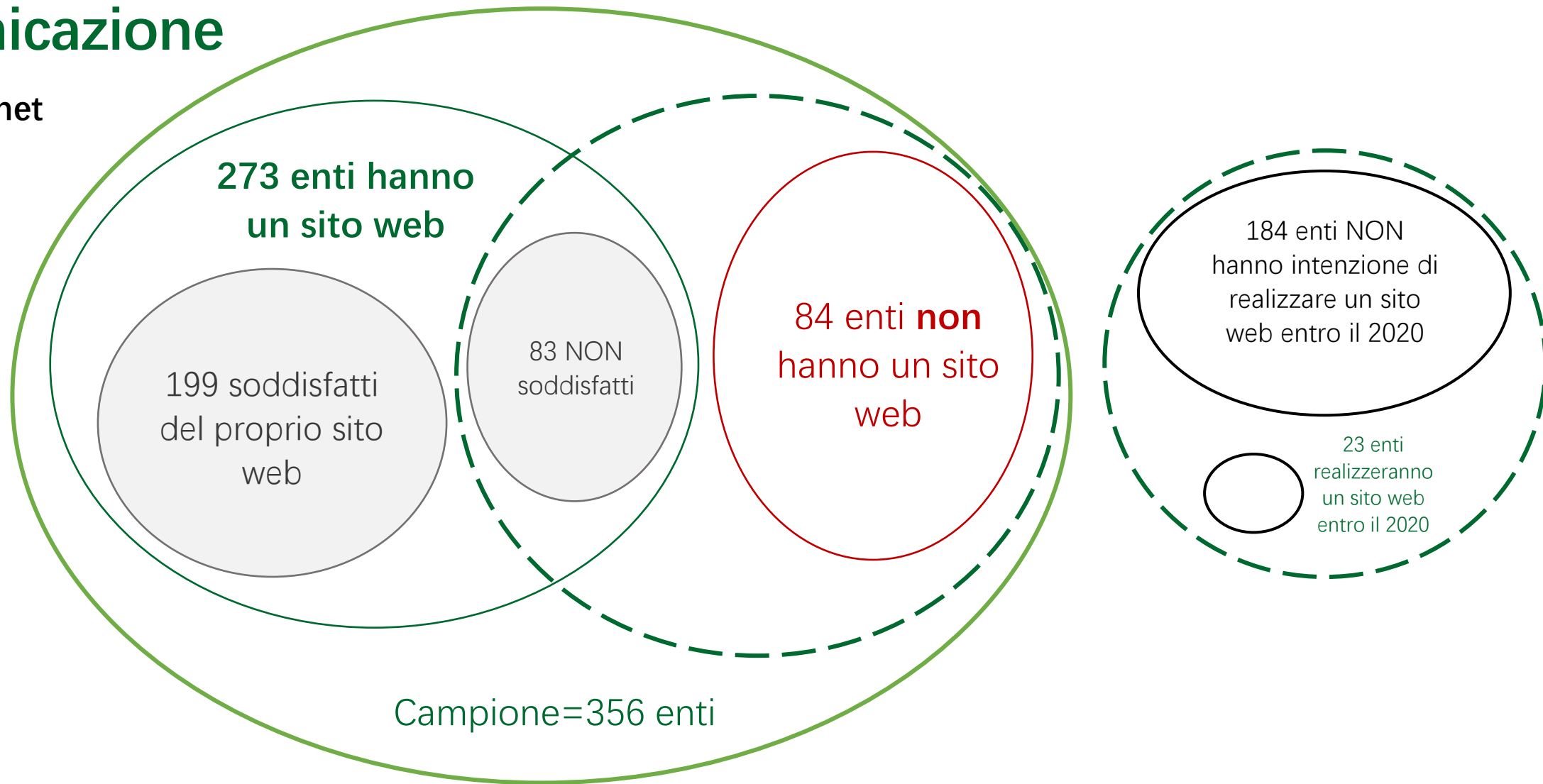
In generale il **52%** degli Enti che hanno partecipato all'indagine **utilizza i social network** mentre il **48% no**.

Social Network (n=356)



Comunicazione

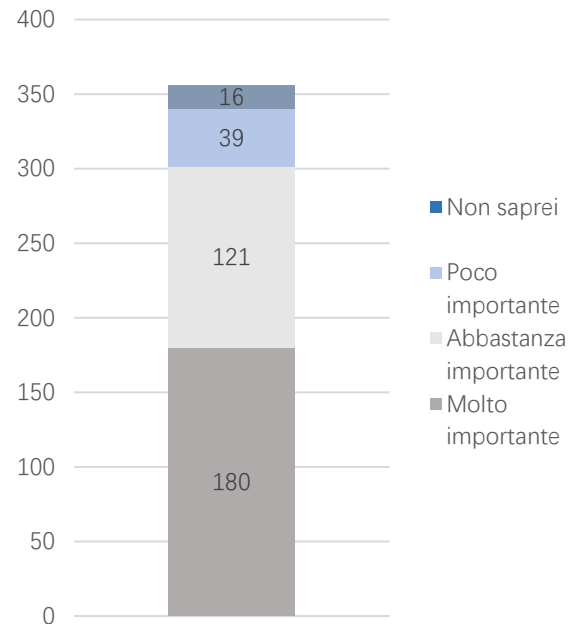
Il sito internet



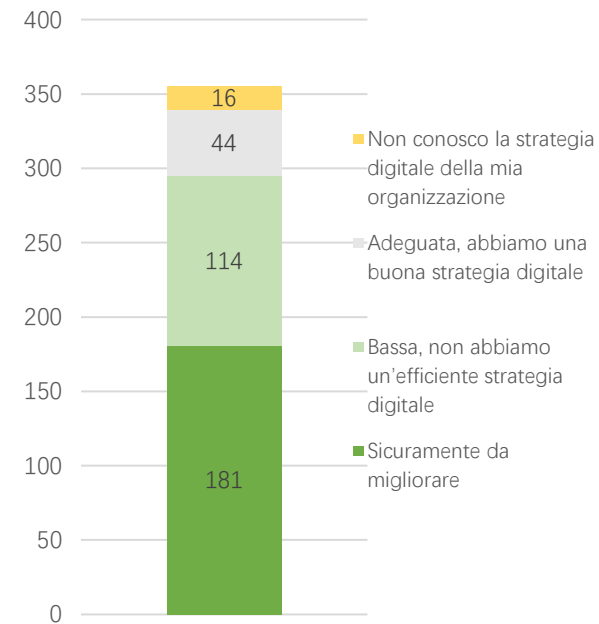
Comunicazione e relazioni

Percezioni nell'utilizzo strategico del digitale

La presenza sul web della vostra organizzazione è:



La presenza sul web della vostra organizzazione è:

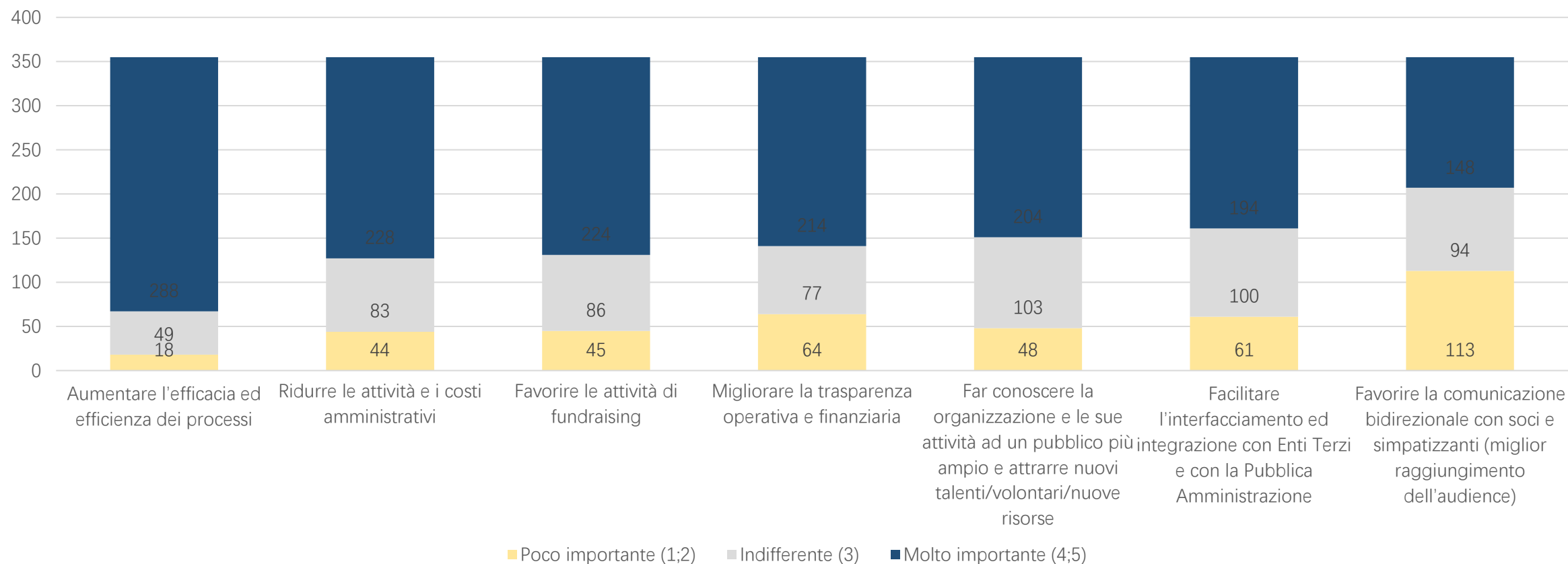


Rilevanza dell'innovazione digitale

RILEVANZA DELL'INNOVAZIONE DIGITALE

L'innovazione digitale come fattore abilitante

In che cosa l'innovazione digitale può aiutare il tuo Ente?



RILEVANZA DELL'INNOVAZIONE DIGITALE

La trasparenza

Il codice del Terzo Settore (d.lgs. 117/2017) indica la trasparenza come uno degli obiettivi che dovranno essere perseguiti da parte degli enti del Terzo Settore. Come e in che ambiti ritieni che l'innovazione digitale possa facilitare il raggiungimento di questo obiettivo?



RILEVANZA DELL'INNOVAZIONE DIGITALE

La trasparenza: 5 temi chiave



«Abbiamo inserito nel nostro web solo lo stretto necessario richiesto dalla 117, proprio ad avvalorare quanto espresso sulla nostra scarsa competenza nel digitale».

Rendicontazione, divulgazione e comunicazione dell'attività contabile e finanziaria



«La nostra associazione e' troppo piccola per trarre qualche utilita' dalla tecnologia»

Difficoltà strutturali



[l'innovazione digitale può supportare l'ente nella] «facilità nella gestione delle attività e delle risorse dell'organizzazione. Facilità di controllo da parte degli organi statali. Aumento della fiducia dei vari attori dell'organizzazione (soci, volontari, persone giuridiche, ecc.)».

Gestione, operatività, inclusione & attrattività



«solo se l'innovazione digitale sarà realmente user friendly». (associazione non riconosciuta di carattere privato, dimensione 1-20 soci)

Strumenti & competenze



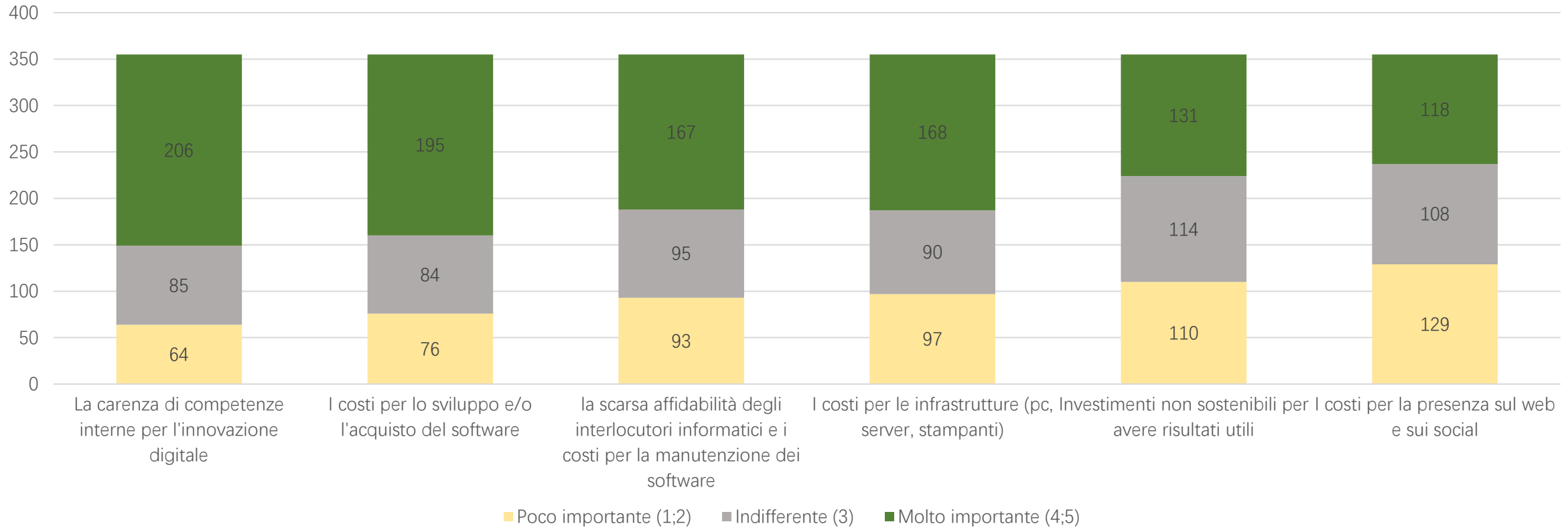
«vigilare vuol dire presidiare. Secondo me la trasparenza più utile è quella che racconta fini e attività e tiene agganciati, coinvolti e informati cittadini e territorio». (Organizzazione di volontariato, dimensione 21-100 soci)»

Informazione, comunicazione e controllo

FATTORI DI FRENO

I costi per l'innovazione digitale

Secondo te, quali sono i principali fattori di freno all'uso delle tecnologie?



La percezione del settore ICT è cambiata con il Covid-19?



FOCUS post Covid-19

CAMBIAMENTO DELLA STRATEGIA DIGITALE

Maggiore utilizzo di tecnologie di comunicazione (es. webinar) (42)

Maggiore utilizzo di social network e strumenti di lavoro in team (31)

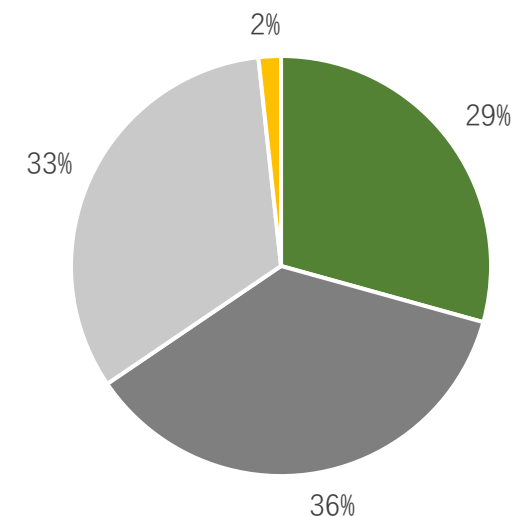
Incremento di dotazioni informatiche a soci/volontari (pc/cellulari) (11)

Impostazioni di nuove funzionalità del sito web (6)

Corsi di preparazione all'utilizzo di strumenti informatici (4)

Dopo il Covid, percezione dell'ICT nel Non Profit è **migliorata per il 69% degli enti, invariata per il 28% degli enti.**

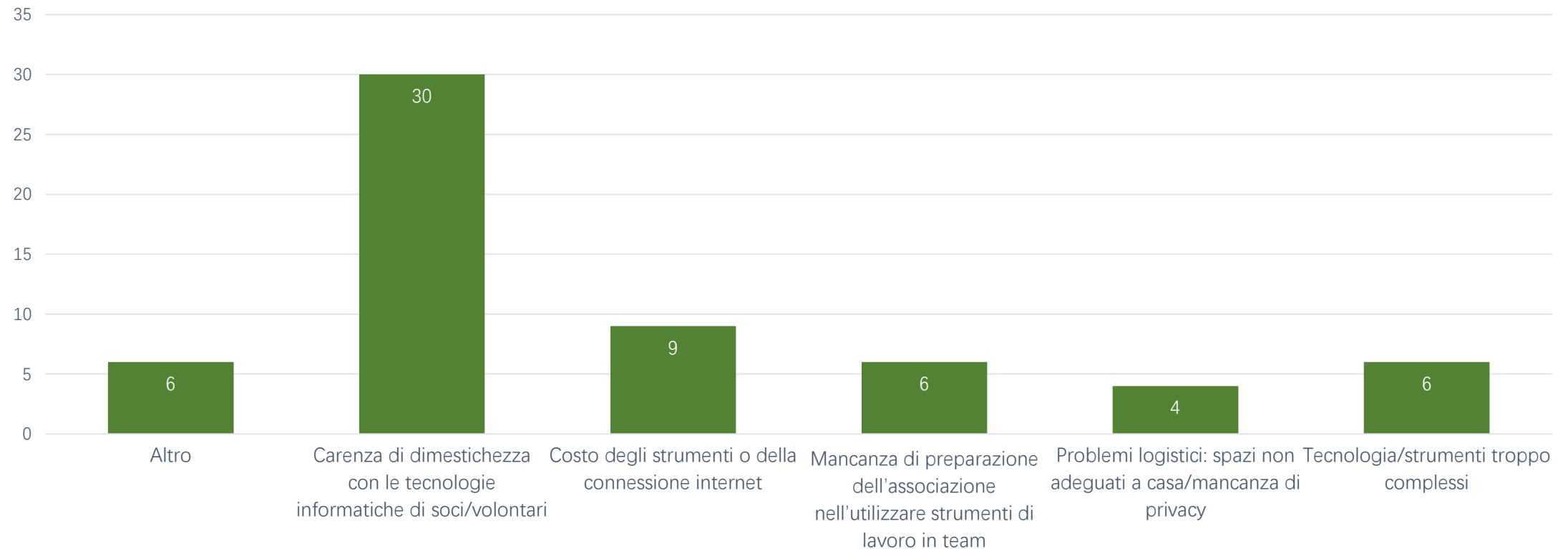
In quali aree crede che le tecnologie possano produrre innovazione nella sua associazione?



- Governance/Gestione dell'organizzazione
- Partecipazione alla vita dell'organizzazione
- Servizi offerti ai destinatari
- Altro

La percezione del settore ICT è cambiata con il Covid-19?

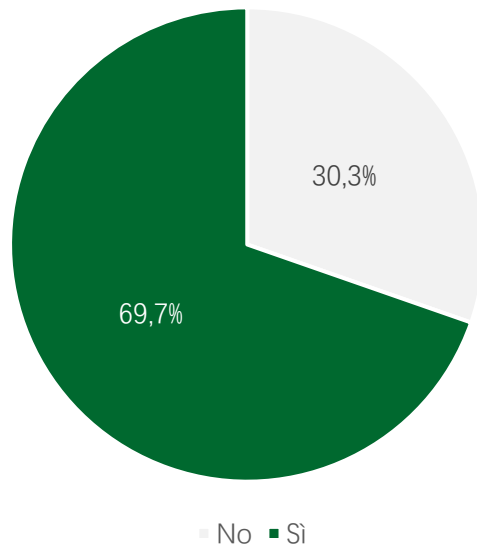
In caso di problemi nell'utilizzo, quali sono stati i motivi?



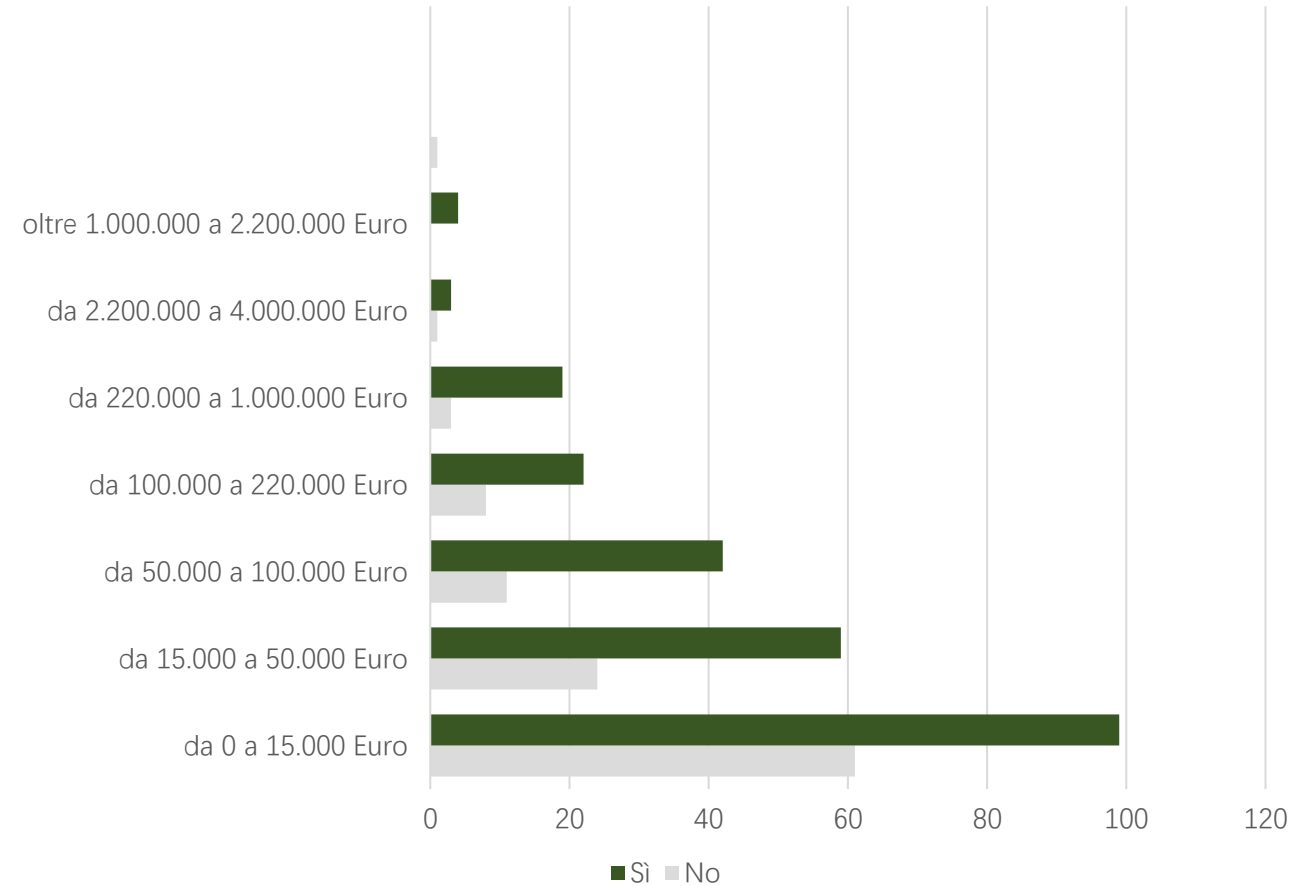
Futuri

L'intenzione ad affrontare la trasformazione digitale è in media ritenuta necessaria da tutti gli enti mappati. Il dato non dipende dalla dimensione in termini di risorse economiche degli enti.

L'organizzazione intende affrontare l'innovazione tecnologica:



L'organizzazione intende affrontare l'innovazione tecnologica?



Suggerzioni

Linee di continuazione della ricerca e implicazioni

Suggerimenti

- 1 Cospicuo utilizzo di strumenti hardware (pc, stampanti, cellulari) e software (principalmente contabilità, social network, gestione volontari e grafica) di natura operativa.
- 2 L'innovazione tecnologica è essenzialmente gestita da **personale interno** e volontari (per lo 0,25 della loro disponibilità oraria) o attraverso il supporto di consulenti ingaggiati a progetto (prevalentemente grafici, web designer, sviluppatori).
- 3 **Esiste un GAP**, tra l'alta rilevanza percepita dell'ICT nel non profit e l'effettivo utilizzo all'interno delle org. Non profit.

- Poche **investimenti sulla formazione**, strategia di breve periodo.
- Quindi **carenza di competenze** come principale fattore di freno (non sapere a chi rivolgersi/che professionalità necessitano)
- La tecnologia è utilizzata solo per **attività ordinarie e di natura operativa** (es. contabilità, bilanci)
- Poco diffuso il digitale per **attività di natura strategica** (es. l'utilizzo del digitale per le attività di fundraising, engagement e attrazione di risorse umane ed economiche).

E con il Covid?



Opportunità di innovazione
Necessità di utilizzo

Futuro Virtuoso

Il digitale può influire sulla **partecipazione**, sulla **governance interna**, la **qualità dei servizi**.

Considerazioni future saranno necessarie, la risposta non sarà prettamente emergenziale ma sortirà un effetto strategico di lungo periodo.

Risultati non generalizzabili.

Grazie per l'attenzione!