

NON FATEVI GABBARE

Il Web facilita l'aiuto umanitario, d'accordo. Ma le nostre donazioni finiscono nelle mani giuste? Lo abbiamo chiesto a **Martina Ziegler**, CEO della fondazione Zewo, il Servizio svizzero di certificazione per le organizzazioni di utilità pubblica che raccolgono fondi.

I CONTROLLI

«Noi verifichiamo le opere di beneficenza»

za a livello di organizzazioni. Si analizzano anche le attività di ricerca di fondi. E abbiamo un servizio di informazioni eamentele per i donatori e le donatrici. Se avete ricevuto una richiesta di doni e desiderate saperne di più, o non siete certi che una determinata organizzazione meriti di essere sostenuta, potete contattarci allo **044 366 99 55**, oppure inviatici una domanda di informazione completando il formulario del nostro sito Internet **www.zewo.ch**.

QUALI PERICOLI CI SONO?

«Occorre dar prova di prudenza nei casi di piattaforme specializzate nella raccolta di doni e delle ricerche di fondi via e-mail. Spesso non è semplice sapere chi li gestisce, secondo quali criteri i progetti e le organizzazioni sono stati selezionati, in che modo vengono controllati e se i doni vengono effettivamente destinati all'opera di beneficenza in questione. Può capitare che i gestori della piattaforma di donazioni abbiano motivazioni legate a interessi propri, come la costituzione di una banca dati».

QUALCHE CONSIGLIO?

«Selezionate le opere di beneficenza serie e accuratamente verificate. Noi controlliamo regolarmente le organizzazioni col marchio di qualità Zewo. Sono degne di fiducia. Per fare un dono online andate sul sito Internet dell'opera di beneficenza. È facile e poco costoso».

Ticino Le ONG girano il mondo ma si perdono dentro il Web

In che modo le nuove tecnologie hanno trasformato il settore della solidarietà «Ci aiutano a farci conoscere» – Ma, secondo l'USI, molta strada resta ancora da fare

Esperte di solidarietà, le Organizzazioni non governative della Svizzera italiana si lanciano in progetti di aiuto allo sviluppo ai quattro angoli del pianeta. E, attraverso la Rete, comunicano con i loro sostenitori, pubblicizzandosi ed illustrando i loro progetti. Ma non abbastanza, secondo alcuni ricercatori...

ROMINA BORLA

zyDelle belle vetrine, colorate e piene di immagini, attraverso le quali le ONG ticinesi si presentano al mondo. Raccontano dei loro progetti nei vari Paesi in via di sviluppo e informano sui risultati ottenuti sul campo. Chiedono aiuto e sostegno agli internauti, anche in denaro. E illustrano i rapporti di collaborazione che li legano ad altre organizzazioni locali ed internazionali. Belle vetrine, dicevamo, che però non sfruttano appieno le potenzialità del Web 2.0 (l'insieme delle applicazioni che permettono uno spiccato livello di interazione: blog, forum, chat, Wiki, YouTube ecc.) e del social network. È questa l'immagine che emerge da uno studio svolto dal NewMine Lab dell'USI intitolato *La comunicazione online delle Organizzazioni non governative della Svizzera italiana*.

Molti siti-vetrina

L'analisi, pubblicata nel maggio del 2012, prende in esame 50 siti di ONG affiliate alla FOSIT, la Federazione delle ONG ticinesi e del Grigioni italiano, allo stato in cui erano tra ottobre e dicembre 2011. I risultati a cui arrivano i ricercatori – in particolare **Isabella Rega**, **Lorenzo Cantoni** e **Francesca Fanni** – evidenziano come, nonostante il settore non-profit nostrano abbia compreso l'importanza della comunicazione online, ci sia ancora molta strada da fare. «La maggior parte delle organizzazioni analizzate – si legge infatti nelle conclusioni – sono a uno stadio iniziale: molte infatti hanno un cosiddetto sito-vetrina usato per un tipo di comunicazione monodirezionale (dalla ONG verso i suoi sostenitori)». La sfida che si presenta al settore, specifica lo studio, è quindi quella di utilizzare il Web non solo come «canale informativo» (descrizione dell'organizzazione, la sua storia, i contatti, la lista dei progetti di cui si occupa ecc.), ma anche come «canale comunicativo», cioè per coinvolgere i visitatori a vari livelli: «(...) dall'iscrizione alla newsletter alla condivisione di immagini e notizie sui social network (...)». «Una sfida che abbiamo raccolto con entusiasmo», dice **Vanessa Ghielemetti**, addetta all'informazione della FOSIT. «Sin

Vanessa Ghielemetti

Spingiamo le ONG ad un uso etico dei messaggi e delle immagini pubblicati



dalla sua costituzione, nel 1999, la lega delle ONG della Svizzera italiana dispone di un sito Web pensato soprattutto come piattaforma informativa con scarse possibilità di interazione». I dati che l'utente trova su **www.fosit.ch**, specifica la nostra interlocutrice, sono molteplici e riguardano le ONG aderenti, le possibilità di lavoro/volontariato e le offerte formative nell'ambito della cooperazione internazionale, oltre a molti link tematici. «Ora stiamo lavorando in direzione di un aumento del livello di interazione. Ci vogliamo modernizzare». Sono due, in particolare, i progetti in cantiere. Da un lato la messa a punto di una newsletter per rendere più efficiente e veloce la comunicazione con gli interessati. «Dall'altro la creazione di un'area riservata sul sito della federazione nella quale pubblicare i dati essenziali dei progetti delle ONG che hanno ottenuto finanziamenti pubblici. Progetti, dunque, che rispondono a criteri di qualità. Le schede in questione offriranno alle altre ONG dei modelli ai quali ispirarsi».

Un trend in crescita

Nel 2011 il sito della FOSIT è stato consultato da 5.600 internauti, il 50% di visite in più rispetto all'anno precedente, per un totale di 10 mila accessi. Le pagine più gettonate? Quelle sulle ONG affiliate e sulle possibilità di lavoro/volontariato nell'ambito della cooperazione internazionale. «Registriamo un trend in costante crescita», riprende Ghielemetti. «Questo dimostra quanto il World Wide Web sia ormai uno strumento di cui il settore non-profit non può più fare a meno». E le ONG nostrane se ne sono accorte. Infatti, delle 68 organizzazioni che aderiscono alla FOSIT, una sessantina gestisce una propria pagina Internet, più o meno ricca e aggiornata.

L'importanza della trasparenza

«La federazione cerca di rispondere alle nuove esigenze legate all'utilizzo delle ultime tecnologie attraverso proposte di formazione mirate», dichiara la nostra interlocutrice. «Negli ultimi anni abbiamo organizzato diversi corsi sulla comunicazione online o sulla ricerca fondi attraverso l'utilizzo dei nuovi media. Intendiamo in questo modo incoraggiare le ONG ad adottare gli strumenti di comunicazione più innovativi anche per aumentare, e di molto, la trasparenza dell'informazione. Spingiamo cioè le organizzazioni affiliate a presentarsi nel cyberspazio e a sensibilizzare l'opinione pubblica sulle tematiche della cooperazione internazionale ma, soprattutto, a mettere in Rete i propri statuti, gli organigrammi, i bilanci e i verbali di assemblea. In modo da garantire una certa trasparenza sia sulla vita interna dell'istituzione sia sull'uso delle risorse economi-

**LE DRITTE****LE TRUFFE «SOLIDALI»**

Ci sono anche organizzazioni prive di vere finalità solidali (e di scrupoli) che usano il Web per pubblicizzarsi e spillare denaro agli incauti internauti. Come fare per non cascarci? **Vanessa Ghielemetti**, addetta all'informazione della FOSIT, afferma: «Il vero problema è che non esiste un registro delle ONG riconosciute a livello cantonale e nazionale. Non essendoci un registro, dunque, non ci sono nemmeno controlli sulla loro bontà e sulle loro attività».

COSA FARE DUNQUE?

«In ogni caso, se una ONG ha ottenuto la certificazione di pubblica utilità, significa che sono stati effettuati dei controlli da parte dell'autorità preposta sui meriti o demeriti dell'organizzazione e sulle sue finalità sociali (leggi box in alto)». Inoltre, continua la nostra interlocutrice, una ONG che pubblica i propri statuti, l'organigramma con i nomi dei responsabili e i suoi bilanci (magari revisionati da membri esterni al comitato) fornisce degli importanti segnali di trasparenza che possono orientare gli utenti.

«Per concludere – dice Ghielemetti – vigilare su tutto il materiale pubblicato online è impossibile. Quello che garantiamo come FOSIT è di sensibilizzare gli internauti sui rischi che corrono. Dispensiamo inoltre informazioni sulle ONG che conosciamo da vicino e denunciavamo gli abusi di cui veniamo a conoscenza».

Dorothy Prezza

Bisogna tenere aggiornate le banche dati e rendere i portali più interattivi

che. Inoltre spingiamo le ONG ad un uso etico dei messaggi e delle immagini pubblicati. Questo significa, ad esempio, dire no a immagini stereotipate o che fanno leva sul pietismo». La FOSIT vigila sui siti gestiti dalle ONG aderenti? «No», conclude Ghielemetti. «Quello che possiamo fare è formare le organizzazioni perché siano consapevoli dell'importanza della qualità dei messaggi e delle immagini che diffondono online. Non interveniamo in modo autoritario sulle loro scelte». «Quello dell'utilizzo dei *new media* nel settore non-profit – dice **Dorothy Prezza**,

Un sguardo più ampio
Certo, conclude Prezza, per la piccola ONG, come sono quelle della Svizzera italiana, più che «accanirsi» sui propri siti è importante sviluppare sinergie e partecipare attivamente alle reti che già esistono.



Ruanda Internet per stare in contatto con chi sostiene i nostri progetti

La testimonianza di Katrine Keller dell'associazione Mabawa – Ali per l'Africa

OSVALDO MIGOTTO

zyKatrine Keller, fondatrice e presidente dell'associazione Mabawa – Ali per l'Africa, attiva in Ruanda da oltre un decennio (**www.mabawa.org**), ci racconta i traguardi raggiunti in questi anni di impegno umanitario. «La nostra associazione è nata dalla volontà di un gruppo di amici di aiutare famiglie e bambini vittime del genocidio consumatosi in Ruanda nel 1994». Persone impaurite dalla guerra e prive di mezzi che, grazie agli aiuti forniti dalla ONG ticinese, hanno potuto ricostruirsi le loro case, vedere sorgere asili e scuole per i propri figli, avviare una produzione agricola locale stimolata dal microcredito. Dopo aver sviluppato e reso funzionale il villaggio tutsi di Nyamyumba (nelle case vi è persino l'elettricità) la ONG sta ora fornendo aiuti a un vicino villaggio di hutu. **Quando vi siete dotati di una pagina Web e che benefici vi ha portato?** «L'idea di fornire un aiuto umanitario in quell'area del Ruanda è nata nel 1998, poi la nascita dell'associazione è stata formalizzata nel 2004. Ci siamo dotati quasi subito di una pagina Web, gestita da noi, per non incidere sui costi della nostra ONG. Far fare un bel sito ci vogliono cifre elevate, per cui facciamo tutto in casa. Non si può fare a meno di avere una presenza in Rete, per spiegare alla gente che ci conosce quello che stia-

mo facendo. Vi è chi si entusiasma guardando sul Web quanto abbiamo fatto in Ruanda, altri danno una sbirciata e poi non si fanno più vivi. Ci sono persone che hanno deciso di aiutarci dopo aver visto i contenuti del nostro sito Internet. Comunque è difficile valutare il reale impatto di questo strumento. Vi è ad esempio una fondazione della Svizzera tedesca che ci ha aiutato moltissimo, e non sono mai riuscita a capire come ha fatto a trovarci, magari è stato proprio il Web ad averli indirizzati su di noi». **Il vostro sito può essere consultato anche in francese ed inglese. Come siete arrivati a questa scelta?** «Il sito non è tenuto molto aggiornato in tutte le lingue in quanto, come detto, lo gestiamo noi. Mio fratello è americano e ha vissuto nel villaggio di Nyamyumba per lunghi periodi, per cui quando ha tempo mi aggiorna lui la parte in inglese, in quanto sa di cosa parla per esperienza diretta. La decisione di pubblicare anche in altre lingue le informazioni inerenti le attività della nostra ONG è stata presa con l'intenzione di farci conoscere anche al di fuori del Ticino e dell'Italia. Volevamo fare anche la traduzione in tedesco del sito, ma alla fine abbiamo rinunciato perché non vi era chi poteva occuparsene». **Il fatto di tenere informati i sostenitori della vostra ONG tramite la pagina Web ha stimolato anche la voglia di re-**

carsi direttamente nella regione del Ruanda dove è attiva la vostra associazione?

«Sì, le richieste di visite sul posto sono talmente numerose che a volte ci vediamo costretti a respingerne alcune. Sto cercando di limitare queste visite in quanto non si tratta certo di un villaggio di vacanza. Comunque posso dire che ho avuto delle esperienze molto diverse con alcuni dei nostri sostenitori che si sono recati in visita al villaggio di Nyamyumba. C'è da dire che il link del nostro sito che rimanda alle foto scattate durante lo svolgimento delle nostre attività di aiuto allo sviluppo in Ruanda è molto carino. Vi è molta curiosità da parte della gente. Anche quando sono giù e carico le nuove foto su Facebook, vi è da dire che ho un successo strepitoso; è un servizio apprezzatissimo da parte dei

Una finestra virtuale

Gestiamo noi la pagina Web per ridurre i costi. Tante le foto delle nostre attività

nostri sostenitori».

Che tipo di reazioni ci sono tra le persone che visitano il villaggio di Nyamyumba, toccando con mano quanto voi state realizzando da anni?

«Vi è molto entusiasmo in quanto siamo riusciti a realizzare molti progetti. Siamo perfino diventati partner del Governo ruandese che partecipa anche finanziariamente ai nostri progetti. Il villaggio dove abbiamo iniziato la nostra attività di aiuto allo sviluppo è ormai stato completato in tutte le sue strutture essenziali: ora stiamo già lavorando nel villaggio di fronte, abitato dagli hutu. Il lavoro procede bene, anche per quanto concerne il progetto di riconciliazione tra tutsi e hutu a cui lavoriamo. Ora la gente si entusiasma per l'atmosfera che regna in quest'area, per l'allegria della gente. Si accorgono del cambiamento e dei progressi soprattutto i nostri sostenitori che sono venuti in visita negli anni passati e ora ci ritornano». **E la gente del posto come vive dopo tanti anni di aiuto allo sviluppo?** «Siamo contenti perché ora sono in grado di gestire direttamente i progetti che abbiamo sviluppato in loco. Abbiamo sempre dato loro libertà di scelta su come gestire le varie attività. A volte li abbiamo lasciati sbagliare in modo che si rendessero conto degli errori commessi e trovassero da soli come risolvere un determinato problema».

Una volta giunto in loco come è stato il primo impatto? «Mi sono recato per la prima volta in Congo nell'ottobre del 2010. La prima cosa che si scopre è che la realtà locale è molto diversa da quella che a volte ci viene presentata qui da noi in modo stereotipato. Ogni Paese ha le sue difficoltà specifiche: guerre e campi profughi, fortunatamente, non sono la regola. La ONG ticinese Solidarietà con i bambini del Congo ha portato avanti diversi progetti di aiuto allo sviluppo nelle regioni di Kikwit e di Djuma. Nel mio viaggio ho visto tanta povertà e condizioni di vita difficili, ma nessuno, per fortuna, muore di fame».

Cosa l'ha colpita maggiormente?

«Diverse cose, ad esempio il fatto che con uno stipendio medio di circa 30 dollari la gente del posto si trova confrontata con prezzi che, per alcuni beni come la benzina, sono simili a quelli che troviamo in Svizzera. Mi ha colpito anche la presenza di malattie terribili a noi sconosciute, come il konzo che nel sud del Paese colpisce più del 14% della popolazione e continua a mettere vittime. È una paralisi spastica irreversibile dovuta all'alimentazione di base, si è infatti scoperto che la manioca contiene cianuro». **Il suo prossimo impegno in tale ambito?** «In Ticino stiamo raccogliendo libri in francese adatti ai ragazzi e materiale scolastico di ogni genere da inviare in Congo. Saremmo in grado di continuare in Congo. Speriamo di riempirlo tutto grazie alla generosità dei ticinesi». **O.M.**

LA RIFLESSIONE zyCARLO SILINI

MA PERCHÉ LE RICCHE MORIBONDE AFRICANE SCRIVONO PROPRIO A ME?

La signora **Rose John Bamba** mi ha mandato un'e-mail per dirmi una cosa tristissima: ha un cancro. Le restano pochi mesi di vita. Ma nella tragedia ha deciso di devolvere 3,5 milioni di dollari USA in beneficenza. Strano. Vuole farlo attraverso il mio conto bancario. Ha scelto me su milioni di utenti Internet. E neppure ci conosciamo. Una fortuna sfacciata, visto che è suo espresso desiderio che tratingo il 40% di quanto trasferirà sul conto. Non devo temere inghippi: Rose mi manderà tutta la documentazione necessaria per dimostrarmi che tutto è in regola. Proprio mentre sto per risponderle, ricevo una seconda richiesta online da una certa **Madam** (senza «e») **Blake Bianca**. Poveretta, anche lei deve veder-

sela con un tumore. Vive in Africa, e pure lei, generosissima, mi dice di avere a disposizione 3 milioni di dollari che vorrebbe inviare ad un'associazione missionaria in Burkina Faso. Mi colpisce che il primo beneficiario della sua bonaccia non sia un diseredato del suo Paese, ma il sottoscritto, un europeo medio che sbarca il lunario senza troppi problemi. **Madam Blake Bianca**, possiede infatti altri 4 milioni e mezzo di dollari e promette di inviarmeli se collaboro con lei ad inviare la prima somma in beneficenza. Di questo importo, il 50% rimarrebbe a me e il restante il 50% dovrei darlo anch'io in beneficenza. Non avrei mai pensato di far soldi distribuendoli ai poveri. E comincio a credere che tutte le abbienti signore africane in punto di morte si stiano scambian-

do il mio indirizzo e-mail per rendermi straricco compiendo un'azione altamente umanitaria. Qualcuno l'aveva detto: «Date e vi sarà dato». Magari. Il sito specializzato **www.guidedep.it**, che segnala i due casi, spiega: «Come è successo in moltissime altre mail del genere, dietro ci sono le truffe di phishing e i soldi rubati da carte di credito clonate: i truffatori approfittano di questi passaggi di denaro per far perdere le loro tracce tra i vari conti, in lei ad inviare la prima somma in beneficenza. Di questo importo, il 50% rimarrebbe a me e il restante il 50% dovrei darlo anch'io in beneficenza. Non avrei mai pensato di far soldi distribuendoli ai poveri. E comincio a credere che tutte le abbienti signore africane in punto di morte si stiano scambian-

do il mio indirizzo e-mail per rendermi straricco compiendo un'azione altamente umanitaria. Qualcuno l'aveva detto: «Date e vi sarà dato». Magari. Il sito specializzato **www.guidedep.it**, che segnala i due casi, spiega: «Come è successo in moltissime altre mail del genere, dietro ci sono le truffe di phishing e i soldi rubati da carte di credito clonate: i truffatori approfittano di questi passaggi di denaro per far perdere le loro tracce tra i vari conti, in lei ad inviare la prima somma in beneficenza. Di questo importo, il 50% rimarrebbe a me e il restante il 50% dovrei darlo anch'io in beneficenza. Non avrei mai pensato di far soldi distribuendoli ai poveri. E comincio a credere che tutte le abbienti signore africane in punto di morte si stiano scambian-

do il mio indirizzo e-mail per rendermi straricco compiendo un'azione altamente umanitaria. Qualcuno l'aveva detto: «Date e vi sarà dato». Magari. Il sito specializzato **www.guidedep.it**, che segnala i due casi, spiega: «Come è successo in moltissime altre mail del genere, dietro ci sono le truffe di phishing e i soldi rubati da carte di credito clonate: i truffatori approfittano di questi passaggi di denaro per far perdere le loro tracce tra i vari conti, in lei ad inviare la prima somma in beneficenza. Di questo importo, il 50% rimarrebbe a me e il restante il 50% dovrei darlo anch'io in beneficenza. Non avrei mai pensato di far soldi distribuendoli ai poveri. E comincio a credere che tutte le abbienti signore africane in punto di morte si stiano scambian-