

**DIAGNÒSTIC SOBRE L'ÚS DE LES  
NOVES TECNOLOGIES A LES  
ENTITATS CATALANES**

Fundació Catalunya Segle XXI

Setembre 2008

## Índex

1.- Presentació del projecte.....	p.3
2.- Contextualització teòrica: la democràcia digital.....	p.9
3.- Presentació del treball de camp.....	p.15
4.- Anàlisi dels resultats obtinguts.....	p.22
5.- Possibles explicacions.....	p.37
6.- Ús de les noves tecnologies en les entitats catalanes.....	p.41
7.- Conclusions.....	p.43
8.- Bibliografia.....	p.45
9.-Annex.....	p.46

## Presentació del projecte

### *Antecedents*

La Fundació Catalunya Segle XXI porta temps treballant en l'aprofundiment de la democràcia en el sentit de fer d'aquesta un sistema més inclusiu i que actui sota lògiques de col·laboració, on la participació ciutadana esdevingui l'instrument per la millora de la qualitat de vida dels nostres pobles i ciutats i, especialment, dels seus habitants. Entenem que la participació ciutadana és un element clau per la creació d'espais de col·laboració entre les institucions públiques i la ciutadania interessada en la millora de l'espai públic en un sentit ampli.

És per això que la Fundació vehicula recerca, formació i projectes a través del seu equip de Democràcia Participativa. Entre altres línies i àmbits d'actuació, s'ha treballat de manera específica la Democràcia Participativa Digital explorant quines són les possibilitats que ofereixen les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) pel foment i la realització de la participació ciutadana. Sota aquesta línia d'investigació s'han publicat els llibres *L'àgora digital*<sup>1</sup> i *Participació democràtica digital al món*<sup>2</sup> publicats a l'any 2004 i 2007 respectivament. Tanmateix, hem col·laborat amb diverses institucions per diagnosticar l'estat de l'ús de les TICs en el món local i l'impacte que poden tenir aquestes a l'hora d'apropar l'administració i els governs municipals a la ciutadania. Concretament, durant el 2007 i el 2008 i amb la col·laboració de l'Oficina de Participació de la Diputació de Barcelona, s'ha realitzat una radiografia de la democràcia digital als municipis de la província de Barcelona. Aquesta recerca tenia per objectiu la detecció de diversos escenaris en la utilització de les TIC's que s'ha pogut materialitzar en la construcció d'indicadors que permetien mesurar els diversos graus de desenvolupament d'aquestes.

---

<sup>1</sup> I., Canals i J., Martí, *L'Àgora digital. Internet al servei de la participació democràtica*, . Ed. Mediterrània, 2003, Barcelona.

<sup>2</sup> J., Martí, L., Bertràn, *Participació democràtica digital al món. Informe 2006.*, Ed. Mediterrània-Ajuntament de Barcelona, 2007, Barcelona.

## *Justificació*

En aquest context d'aprofundiment del coneixement de les TICs era necessari també indagar sobre l'estat actual de la seva utilització a les associacions de Catalunya per tal de poder mesurar l'impacte que aquestes poden tenir a l'hora de millorar la democratització interna de les entitats.

Per aquests motius, la present recerca vol donar unes primeres pinzellades sobre l'estat actual de la utilització de les noves tecnologies a les entitats catalanes per tal de poder detectar els possibles espais de relació a potenciar però també les mancances existents. En aquest sentit, el present informe recopila una sèrie de dades obtingudes a partir d'un qüestionari on-line i que per tant, permet obtenir una primera aproximació quantitativa i purament descriptiva obtinguda a partir d'un qüestionari enviat tal i com explicarem més endavant. Per aquests motius, els resultats que presentem s'han de llegir senzillament com a indicador tendencial del context actual.

## *Objectius*

L'objectiu del present estudi és realitzar una fotografia sobre la situació actual d'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en les entitats catalanes mesurant quin és el seu grau d'implementació en aquest àmbit de la societat. Amb aquesta primera fotografia intentarem determinar si el seu nivell d'implementació està avançat i si permet aprofitar al màxim les vies de comunicació que ens ofereixen les TIC, de manera que les entitats puguin dur a terme els seus propòsits més fàcilment. Ens interessa doncs saber per una banda de quina manera es relacionen els diferents membres que formen part de l'entitat a partir de la utilització de les noves tecnologies, però també esbrinar si el seu ús permet una millor comunicació amb el seu entorn extern com els socis o la societat civil en general.

Donada la nostra intenció de visualitzar el panorama general de la situació actual en el territori català, es va creure que el més oportú seria elaborar un

breu qüestionari que enviaríem via correu electrònic a les diferents entitats. El fet de que totes les entitats disposin d'un correu electrònic ja ens demostra que un mínim d'implantació de l'ús de les noves tecnologies s'està duent a terme. No obstant, cal tenir en compte que no en tots els casos el correu electrònic facilitat correspon al "corporatiu" de l'entitat, sinó que en alguns casos ens hem trobat davant de correus electrònics de particulars que estan a l'entitat i que el faciliten per a la resposta del qüestionari.

### *Àmbits de l'estudi*

El nostre objecte d'estudi són les entitats catalanes de les quals hem obtingut coneixement gràcies a la col·laboració de la Direcció General d'Acció Comunitària de la Generalitat. No obstant, el que serà la nostra mostra per a l'estudi i inferència dels resultats a tota la població seran aquelles entitats que hagin respost al qüestionari. És doncs, a partir de les respostes obtingudes, que s'ha elaborat una base de dades per poder procedir a la descripció i posterior anàlisi de les respostes facilitades per les diferents entitats. D'aquesta manera, podem tenir una perspectiva general de la situació en què es troben les entitats en relació amb les noves tecnologies, facilitant la formulació de futures propostes de millora i desenvolupament d'aquestes, en cas que ja estiguin implantades.

### *Metodologia emprada*

El present estudi ha abordat una metodologia majoritàriament quantitativa al utilitzar un qüestionari amb preguntes tancades adreçat a totes les entitats de les 4 províncies de Catalunya sent aquestes un total de 792. Més endavant tractarem en profunditat les característiques de la mostra de respostes obtingudes. A continuació, detallem els continguts del qüestionari enviat.

El qüestionari elaborat per a l'estudi consta de 18 preguntes, distribuïdes en 5 apartats.

- La primera part pretén obtenir informació sobre les característiques bàsiques de les entitats, les quals s'han comentat anteriorment. (P 1-3)
- La segona part fa referència als mitjans de comunicació utilitzats per les entitats. (P 4)
- La tercera part analitza aspectes sobre la pàgina web de l'associació (si s'escau). (P 5-10)
- La quarta part ho fa sobre la seva intranet (si s'escau). (P 11-15)
- Ja per últim, la cinquena part del qüestionari fa referència a l'opinió sobre l'ús de les noves tecnologies, així com la incorporació de noves tecnologies en les entitats. (P 16-18)

Passem a veure més detalladament cadascuna d'aquestes parts. La primera d'elles consta de tres preguntes que ens permetien obtenir informació bàsica sobre l'entitat en qüestió. És demanaven dades sobre el nombre de socis, voluntaris i treballadors amb què comptava l'entitat. Un altre element que era del nostre interès era la finalitat principal de l'associació/fundació ja que podria explicar d'alguna manera el major o menor recurs a la utilització de noves tecnologies i doncs les possibilitats d'incidència en una major o menor democratització interna. Presentarem aquest primers elements contextualitzadors de l'univers d'estudi obtingut en l'apartat dedicat al treball de camp.

Pel que fa referència a la segona part del qüestionari aquest es centrava en quins mitjans de comunicació utilitza l'entitat per a comunicar-se amb els seus socis i simpatitzants. La intenció d'aquesta pregunta era tenir una primera visió de quins són els mecanismes que es fan servir normalment entre els membres de l'entitat i així esbrinar els tipus de relacions que s'estableixen concretament veient si entre ells ja hi està inclosa alguna de les noves vies de comunicació que ens faciliten els TIC. Les entitats podien senyalar més d'una categoria, entre les que es trobaven:

- Correspondència ordinària (en paper)
- Telèfon
- Mitjans digitals (com correu electrònic)
- SMS

- Altres. Quin?

El tercer moment del qüestionari, ens centrava específicament en conèixer si l'entitat disposa de pàgina web oberta a Internet. Si era el cas, es procedia a demanar més detalls com els següents:

- De quin tipus de web es tracta (informativa, interactiva o ambdues).
- Quin tipus d'interactivitat permet la web (si s'escau).
- Cada quant temps s'actualitza la web.
- El grau de satisfacció amb el rendiment de la web.
- Els aspectes més positius de la seva web.

Pel que fa a la quarta part del qüestionari es volia donar un pas més preguntant sobre la existència i utilització d'una intranet. Si era el cas, de forma molt similar a la tercera part, es procedia a demanar aspectes més concrets sobre la intranet com ara:

- De quin tipus d'intranet es tracta (informativa, interactiva o ambdues).
- Quin tipus d'interactivitat permet la intranet (si s'escau).
- El grau de satisfacció amb el rendiment de la intranet.
- Els aspectes més positius de la seva intranet.

Ja en darrer lloc, volíem recollir algunes visions sobre el futur de les noves tecnologies on formulàvem tres preguntes. Les dues primeres feien referència a l'opinió que té l'associació/fundació sobre el paper que han de jugar les TIC per millorar la participació democràtica en general. Aquest fet ens permetria, mes endavant, filar més prim sobre la seva disposició a utilitzar mecanismes per la millora de la qualitat democràtica de la societat però també en el si de la entitat en qüestió. En la segona, es demanava quin paper creuen que han de jugar les TIC per millorar la comunicació interna i participació dels seus socis i simpatitzants. Finalment, per tal de captar les possibles intencions de les entitats d'incorporar en un futur pròxim alguns recursos procedents de les TICs, vam donar pas a una pregunta oberta on es demanava a les entitats que exposessin nous programes o mecanismes tecnològics o d'informació que estiguin posant en funcionament.

Es doncs gràcies al conjunt de preguntes formulades que el present informe ofereix algunes pinzellades sobre l'estat actual de la utilització d'eines TIC per tal de millorar les relacions internes i externes del teixit associatiu català.

### *Fases de la recerca*

El qüestionari va ser elaborat durant el mes d'abril del 2008. L'objectiu principal era aconseguir un qüestionari que es pogués enviar en format digital, no massa extens i que obtingués unes dades bàsiques sobre les associacions i fundacions del territori català en referència a l'ús de les noves tecnologies.

Seguidament, el qüestionari va ser enviat via correu electrònic a les diferents entitats durant el mes de maig del 2008. Al llarg dels mesos de maig i juny del d'aquell mateix any es va procedir al control i seguiment de l'enviament i recepció de qüestionaris. Després del primer enviament es va esperar unes setmanes i es va reenviar de nou per correu electrònic a aquelles entitats de les que no havíem obtingut resposta. Les entitats que no van respondre a aquesta segona crida van ser contactades telefònicament en tots els casos que va ser possible per tal de demanar-los-hi que responguessin al qüestionari per col·laborar amb l'elaboració de l'estudi.

Al llarg dels mesos de juny, agost i setembre es va procedir a l'operacionalització i posterior anàlisi de les dades obtingudes, així com a l'elaboració del present informe.

Elaboració del qüestionari	Abril 2008
Enviament i seguiment dels Qüestionaris	Maig-Juny 2008
Operacionalització i anàlisi de dades. Elaboració de l'informe	Juliol-Setembre 2008



## **Contextualització teòrica: la democràcia digital**

Estem vivint en un entorn cada cop més dinàmic, la nostra societat es transforma constantment. Necessitem mecanismes ràpids i eficients, que ens permetin treballar a temps real i amb el màxim de participació possible.

Internet, la nostra xarxa virtual, s'ha desenvolupat notablement a Catalunya al llarg de les darreres dues dècades. El nombre d'usuaris ha augmentat espectacularment a Catalunya i s'ha diversificat la seva composició, comprnent més grups socioeconòmics, mostrant usuaris de diferents edats, gènere i classe social.

Les entitats catalanes també s'estan adaptant a aquesta nova era. Moltes d'elles han començat a fer ús de les TIC per l'agilitat i facilitats que aquestes proporcionen. Igualment, un element més que fa interessant l'ús de les TIC per a les entitats és que ajuden a millorar la democràcia interna. Un altre factor a destacar és la visibilitat que té internet, de manera que és molt més fàcil donar-se a conèixer que per mitjà d'algunes altres vies de publicitat tradicionals.

Breument, definirem alguns dels conceptes que s'utilitzaran al llarg de l'informe, amb la intenció d'emmarcar el seu significat.

### **▪ Definició dels principals conceptes emprats en l'estudi**

A continuació presentarem les definicions dels conceptes més utilitzats al llarg de l'estudi en referència amb la utilització de les noves tecnologies de la informació i comunicació.

**Pàgina web:** Document al qual s'accedeix a través del web, que forneix informació multimèdia amb punters o enllaços hipertextuals.

**Intranet:** Xarxa informàtica d'ús intern d'una organització, dissenyada i desenvolupada seguint els protocols de comunicació propis d'Internet, però sense estar-hi connectada necessàriament.

**Bústia de suggeriments:** existència de bústies virtuals que recullen queixes i idees dels internautes.

**Fòrum:** espai en línia on els internautes poden discutir un tema mitjançant la incorporació dels seus comentaris i lectura dels comentaris d'altres persones.

**Xat:** espai virtual que permet als internautes discutir entre ells a temps real.

- **Definicions dels principals conceptes de democràcia digital<sup>3</sup>**

Hem cregut oportú assenyalar en aquesta part els principals conceptes sobre participació democràtica digital. Fan referència, en especial, a participació política, encara que també ens poden ser d'utilitat i poden ser emprats pel tema que ara ens ocupa.

**Participació democràtica digital (PDD):** és tota acció de caràcter polític democràtic adreçada directament o indirectament a la presa d'una decisió política, i que faci ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (TIC). L'acció pot formar part de la presa de decisions mateix o bé d'una fase prèvia de deliberació i consultes. La participació democràtica és l'acció política de la democràcia participativa. Per tant, la participació democràtica digital és l'acció política de la democràcia participativa digital.

**Democràcia participativa digital (o, simplement, democràcia digital, o e-democràcia):** és el model polític concret que tracta d'impulsar l'ús de les TIC per complementar i aprofundir en les estructures tradicionals de participació i

---

<sup>3</sup> Josep Lluís Martí i Laia Bertran. *La participación democràtica digital al món. Informe 2006*. Fundació catalunya Segle XXI, Barcelona, 2007.

representació democràtiques amb l'objectiu que tots els ciutadans puguin participar en la presa de decisions polítiques. La democràcia digital és un model normatiu. Això vol dir que ens assenyalava un ideal cap al qual hauríem de tendir. Quan es diu que tots els ciutadans haurien de poder participar en condicions d'igualtat en la presa de decisions, el que es vol dir és que, a la pràctica, en la mesura de les possibilitats, els sistemes de presa de decisions haurien d'obrir alguns espais en els quals la ciutadania pugui deliberar i prendre decisions, sempre que es garanteixin les condicions perquè aquesta participació sigui de qualitat, eficient i eficaç. Si no és possible garantir-ho íntegrament, el que s'ha de fer és treballar perquè algun dia ho sigui, o almenys per acostar-nos-hi tant com sigui possible en cada moment i en cada situació. D'altra banda, la democràcia digital és un model ampli i complex. Per una part, estableix algunes indicacions de com podria canalitzar-se la participació democràtica a través de les TIC. Per l'altra, requereix aspectes més concrets, com ara els següents: e-Govern, administració electrònica, transparència electrònica i polítiques de lluita contra la fractura digital.

**Democràcia participativa digital local:** és l'ideal de democràcia participativa digital aplicat a l'àmbit local, principalment municipal. Com que la democràcia participativa digital és un model general, propugna l'aplicació de les TIC a tots els nivells de l'estat i de l'administració. Per tant, podem parlar de democràcia digital i de PDD tant a nivell estatal o autonòmic, com a nivell supranacional o local. Però de fet és aquest darrer nivell on, per les dimensions, la naturalesa de les qüestions que s'han de resoldre i per la proximitat amb la ciutadania, l'aplicació de les TIC té més reptes, i on hom pot fer una primera aposta decidida. La democràcia digital local és, doncs, la punta de llança de tota democràcia digital i, encara més general, de tota la innovació política que està consolidant els sistemes democràtics de govern en els països occidentals.

**e-Govern (o govern digital, o govern electrònic):** L'e-Govern és un dels components concrets de la democràcia digital en general, i consisteix en l'ús de les TIC per fer més eficient i eficaç l'acció de govern democràtica. Ja no es tracta només d'aplicar la tecnologia a la presa de decisions en què participa la ciutadania, sinó també a les decisions internes que s'han de prendre a l'interior

de les institucions de l'estat. Les TIC fan possible la centralització de la informació, el tractament eficient de les qüestions que són abordades per una acció de govern, la dinamització i la racionalització dels procediments administratius i burocràtics de què es compon l'acció de l'estat, etc. L'e-Govern estableix la necessitat d'utilitzar-les amb aquests objectius, a més a més de permetre més transparència en la presa institucional de decisions i de fer més fluida la relació entre els ciutadans i les institucions de l'estat. En aquest sentit, l'e-Govern es compon de diversos elements encara més concrets. Els dos que analitzarem a continuació són l'administració electrònica i la transparència electrònica.

**Administració digital (o electrònica, o e-administració, o administració oberta):** L'administració electrònica és un dels components de l'e-Govern i, de manera encara més general, de la democràcia digital, i consisteix en l'ús de les TIC en el si de l'administració per tal de racionalitzar, agilitzar i fer més eficients els procediments administratius interns, permetre una millor acció administrativa en defensa dels interessos de la ciutadania, tenir un millor coneixement d'aquests interessos, i oferir un millor servei públic als ciutadans (permetent la realització de tràmits, de peticions, de recursos, etc., mitjançant l'ús de les TIC).

**Transparència digital (o electrònica):** Una de les condicions d'una bona administració digital, d'un e-Govern efectiu, així com d'una participació democràtica digital de qualitat és la transparència dels poders públics. Tant la presa de decisions que té lloc dins de les institucions de l'estat, com les diferents accions administratives i de govern que s'emprenen en aquestes institucions, així com la informació de què disposa l'administració que resulta rellevant per valorar-ne el comportament i per participar en política han de ser absolutament públiques, estar disponibles i la ciutadania en general hi ha de poder accedir fàcilment, llevat d'aquelles qüestions que, per raons de seguretat, desaconsellin aquesta publicitat. La transparència digital, concretament, és l'ús de les TIC i fonamentalment d'Internet per a garantir aquest dret de la ciutadania, i preconditionat de la democràcia digital.

**Fractura (o divisió, o bretxa) digital:** Es coneix com a fractura digital el conjunt de desigualtats estructurals, culturals, educacionals o econòmiques que provoquen que un sector de la ciutadania es trobi en inferioritat d'oportunitats en l'accés i l'ús de les TIC. Quan aquesta desigualtat d'oportunitats afecta mecanismes de participació democràtica digital, la fractura deixa de ser una qüestió socioeconòmica per convertir-se en un factor d'exclusió política i, per tant, de dominació i manca d'autonomia personal. Per tant, i donat que l'ideal de democràcia exigeix de manera escrupolosa la participació de tots els ciutadans en condicions d'igualtat en la presa de decisions polítiques col·lectives que ens afecten a tots, tot model de democràcia digital, així com tota estratègia d'e-Govern i d'administració electrònica, han d'anar precedits i acompanyats d'una acció política dirigida a eliminar o mitigar aquesta fractura digital.

- **Algunes premisses sobre l'estudi**

El context general de les TIC a Catalunya ja ens permet detectar limitacions en la utilització de recursos vinculats a les noves tecnologies.

En primer lloc, cal tenir present que disposar d'una web i sobretot actualitzar-ne el contingut periòdicament suposa un cost que és possible que no totes les entitats puguin assumir. Per tant, en l'inici d'aquesta recerca partim de la base que hi ha la possibilitat de trobar entitats més aviat petites o formades majoritàriament per voluntaris que no poden assumir una utilització plena d'una web. Creiem doncs que la grandària i la composició de la organització pot tenir un cert impacte.

D'altre banda, recordem que les noves tecnologies no són accessibles a tota la població ja sigui per situació geogràfica on encara no hi és possible la instal·lació d'Internet o bé per un context cultural, estructural o educacional que no fa possible el coneixement i la utilització dels mecanismes. Abans hem parlat del concepte de fractura digital que pot suposar que algunes entitats que formen part del grup de respostes obtingudes tinguin un accés i un ús limitat.

Un altre possible element limitador és l'àmbit al qual pertany l'entitat o més aviat la seva finalitat. Vinculat amb el concepte de fractura digital és possible

que algunes entitats que es dediquin a tasques orientades col·lectius com ara la gent gran o els discapacitats no desenvolupin una utilització màxima dels mecanismes de participació digital possibles.

Per tant les nostres premisses inicials fan referència a la relació entre grandària i finalitat de l'entitat en un context on les TIC encara no són accessibles a tots.

## Presentació del treball de camp

- *Univers d'estudi*

Com ja hem comentat anteriorment, el nostre univers d'estudi de la recerca són les entitats catalanes. Som conscients que ens trobem davant d'un grup molt variat. Sota el paraigües d'entitats catalanes s'engloben organitzacions de característiques molt diverses, amb àmplies divergències pel que fa des de la seva composició fins a la seva localització en el territori català. En aquest apartat intentarem descriure aquest univers d'entitats.

De les 792 entitats catalanes que teníem enregistrades i a les que es va enviar el qüestionari, són 173 les que han respost al qüestionari. És a dir, que aproximadament un 22% de les entitats que han rebut el qüestionari ens l'han retornat respost. Destacar la recepció d'un dels qüestionaris via correu ordinari. Donat que el qüestionari es va enviar a totes les entitats no es va crear cap mostra cosa que possibilitava el treballar sense tenir en compte el criteri de representativitat. En aquest sentit, el fet de dissenyar una mostra representativa significava reduir lleugerament el nombre de qüestionaris a enviar però sobretot significava més exigència a l'hora de rebre les respostes. Per aquest motiu es va voler optar per la totalitat de l'univers tot i esperant rebre el major nombre de respostes possibles. Com ja es contemplava quan tractàvem la temporalitat de l'estudi, es va realitzar un primer enviament del qüestionari que va estar acompanyat de diversos moments de seguiment.

El percentatge de respostes obtingudes possiblement és millorable però és ja suficient per perfilar tendències. No obstant, cal informar de que el percentatge de respostes obtingudes per les províncies de Girona i Lleida és força baix explicant-se possiblement per la poca digitalització de les seves entitats encara que aquest no sigui l'únic factor explicatiu.

Així, doncs, del conjunt de 173 qüestionaris complementats, 133 corresponen a entitats de la província de Barcelona, 14 a entitats de Girona, 12 formen part d'entitats de la província de Lleida i 14 més corresponents a la província de

Tarragona. Dels qüestionaris enviats a les entitats de la província de Barcelona, un 19,85% són les que ens van respondre. Pel que fa a les de Girona, les respostes representen un 30,43% del total d'entitats de la província. Per a Lleida estem parlant d'un 28,57% de resposta, mentre que per a Tarragona el percentatge s'eleva fins al 40%.

Taula 1. Característiques de l'univers d'estudi.

	<b>Total d'entitats</b> (univers d'estudi ampli)	<b>Total respostes</b> (univers d'estudi obtingut)	<b>Percentatge de resposta</b> (respecte la província)
<b>Barcelona</b>	670	133	19,85%
<b>Girona</b>	46	14	30,43%
<b>Lleida</b>	42	12	28,57%
<b>Tarragona</b>	35	14	40,00%
<b>TOTAL</b>	794	173	100,00%

- *Característiques de l'univers d'estudi obtingut*

Passem ara a veure com difereixen les entitats de la nostra mostra obtinguda en quant als seus indicadors de grandària i composició. Tenim informació sobre totes les entitats de la mostra pel que fa al seu nombre de socis, voluntaris i treballadors. Com ja hem dit en un inici, les entitats catalanes són molt diferents entre elles. Existeixen des d'entitats sense socis fins a entitats amb 27.000 socis. La diferència entre el nombre de voluntaris de les entitats encara és més vertiginós, anant des de l'absència de voluntaris fins als 50.000. En referència al nombre de treballadors, el mínim és novament de zero, sent el màxim en aquest cas de 1.310 treballadors.

Les dades anteriors manifesten l'existència de diferents tipus d'entitats, probablement amb diferents objectius i recursos que porten a un menor o major grau d'impacte i participació dins de la societat catalana. Estem parlant d'entitats purament locals i d'entitats que formen part d'una xarxa més àmplia,



essent elles una seu en la seva població de destí. Donada aquesta alta divergència dins de la mostra, hem cregut oportú elaborar una sèrie de grups que puguin representar les diferents tipologies d'entitats en referència a la seva grandària.

Pel que fa als grups elaborats pel nombre de socis hem previst 7 categories diferents. A continuació, presentem la taula que il·lustra els diferents grups obtinguts i la seva distribució:

Taula 2. Distribució segons el nombre de socis

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge vàlid</b>	<b>Percentatge acumulat</b>
<b>De 0 a 50</b>	38	23,8	23,8
<b>De 51 a 100</b>	18	11,3	35,0
<b>De 101 a 200</b>	31	19,4	54,4
<b>De 201 a 500</b>	35	21,9	76,3
<b>De 501 a 1.000</b>	14	8,8	85,0
<b>De 1.001 a 5.000</b>	21	13,1	98,1
<b>Més de 5.000</b>	3	1,9	100,0

A partir de la taula 2, veiem que el grup més nombrós és el que comprèn entre 0 i 50 socis, seguit del grup de 201 a 500 i, consecutivament, pel de 101 a 200. La taula ens mostra com la distribució de les diferents entitats pel que fa al seu nombre de socis és molt variada i doncs com la mostra obtinguda presenta disparitats pel que fa a la grandària. Voldríem afegir un element a tenir en compte: en el qüestionari es va especificar que consideressin com a soci a tota persona que paga algun tipus de quota i/o té l'estatut de membre de l'associació o fundació però existeix la possibilitat que algunes de les entitats no tinguessin en compte aquesta distinció.

El mateix procediment hem realitzat pel nombre de voluntaris i de treballadors. A continuació, també en presentem les seves taules corresponents:

Taula 3. Nombre de voluntaris

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge vàlid</b>	<b>Percentatge acumulat</b>
<b>De 0 a 20</b>	90	53,9	53,9
<b>De 21 a 50</b>	35	21,0	74,9
<b>De 51 a 100</b>	16	9,6	84,4
<b>De 101 a 300</b>	14	8,4	92,8
<b>De 301 a 500</b>	5	3,0	95,8
<b>De 501 a 1.000</b>	1	,6	96,4
<b>Més de 1.000</b>	6	3,6	100,0

En el cas del nombre de voluntaris, hem elaborat unes categories diferents a les del nombre de socis, ja que les quantitats eren força inferiors, igual que ens passarà amb el nombre de treballadors. A partir de la taula 3, veiem que més del 50% de les entitats de la mostra tenen entre 0 i 20 voluntaris. El fet que es concentrin en la categoria menys nombrosa de voluntaris ens pot indicar o bé que la participació voluntària és molt baixa a les associacions (la majoria són socis o treballadors) o bé que ens trobem davant d'entitats petites que compten amb un nombre "proporcionat" de voluntaris en referència al seu nombre de socis. Ja hem vist a la taula 2 sobre el nombre de socis que al voltant del 50%

de les entitats compten amb menys de 200 socis. Volem recordar, també, en aquest punt que per a moltes associacions semblava difícil diferenciar entre socis i voluntaris, ja que en alguns casos aquestes dues categories no estan massa separades i en alguns casos es sobreposen mútuament. Al qüestionari no es va fer cap especificació sobre la definició del que enteníem per voluntari.

Taula 4. Nombre de treballadors

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge vàlid</b>	<b>Percentatge acumulat</b>
<b>De 0 a 20</b>	115	69,7	69,7
<b>De 21 a 40</b>	26	15,8	85,5
<b>De 41 a 100</b>	11	6,7	92,1
<b>Més de 100</b>	13	7,9	100,0

En referència al nombre de treballadors, mitjançant la taula observem que el màxim es redueix. La majoria d'entats compten amb entre 0 i 20 treballadors. Moltes d'elles només tenen un o dos treballadors fixos, especialment aquelles de caire més local.

Com a últim punt per a definir la nostra mostra, passem a presentar la distribució de les diferents entitats segons la seva finalitat principal. Creiem que la finalitat principal de l'entitat, el seu objectiu perseguit, pot influir igualment en l'ús que facin de les TIC i el grau de dependència que en tinguin. A continuació presentem la taula de resultats:

Taula 5. Distribució dels qüestionaris rebuts segons l'àmbit sectorial

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge vàlid</b>	<b>Percentatge acumulat</b>
<b>Joves</b>	21	12,4	12,4
<b>Gent Gran</b>	7	4,1	16,6
<b>Cultura</b>	20	11,8	28,4
<b>Dona</b>	2	1,2	29,6
<b>Esportiva</b>	4	2,4	32,0
<b>Solidaritat</b>	14	8,3	40,2
<b>Associació de Veïns i/o Comerciants</b>	6	3,6	43,8
<b>Discapacitats</b>	39	23,1	66,9
<b>Altres</b>	56	33,1	100,0

A partir de la taula 5 veiem, de nou, que la composició de la mostra està diversificada. Les diferents entitats catalanes tenen com a finalitat principal objectius molt diferents. A partir dels resultats de la taula podem veure clarament com el major percentatge correspon a la categoria d'“Altres”. Cal destacar que en el qüestionari es demanava a les entitats de classificar-se en una i només una de les categories presentades. De totes formes, un nombre important d'entitats es va classificar en diverses caselles alhora. Durant el buidatge dels qüestionaris vam decidir classificar aquests casos dins de la categoria d'“Altres”. Igualment, dins d'aquesta categoria s'engloben “altres” entitats, el principal objectiu de les quals no és cap dels presentats en les diferents categories. Alguns exemples a destacar són entitats amb finalitat mediambiental, en referència a la salut o a l'educació. La resta de casos observats són sobre temes tant específics que no ha estat possible la seva classificació.

Fins aquí els elements que ens permeten descriure la mostra obtinguda en funció dels qüestionaris rebuts.

A mode de recapitulació, podem dir que hi ha una major presència d'entitats de la província de Barcelona. Recordar que pel que fa a la grandària de socis i simpatitzants el conjunt presenta disparitats ja que s'ha recollit respostes molt diverses. No obstant semblaria que al parlar de voluntaris, més de la meitat dels qüestionaris rebuts pertanyen a entitats que disposen d'entre 0 i 20 voluntaris. Pel que fa als treballadors, gairebé totes (el 70%) també presenta una quantitat situada entre 0 i 20. Per tant, trobaríem unes estructures relativament febles pel que fa a recursos humans disponibles.

Finalment, recordar que destaca sobretot entitats amb una finalitat orientada al col·lectiu de discapacitats, seguit dels joves i d'organitzacions culturals.

## Anàlisi dels resultats obtinguts

En aquest apartat procedirem a mostrar els resultats obtinguts a partir de l'operacionalització de les respostes dels qüestionaris. Tal i com hem descrit anteriorment quan presentàvem el qüestionari respost per les entitats aquest constava de 5 parts. Per a facilitar la comprensió de les dades, de nou utilitzarem aquesta mateixa estructura per mostrar els descriptius de les respostes. No obstant, començarem a partir del segon apartat del qüestionari, ja que la primera part ja ha estat descrita en l'apartat anterior.

### a) Utilització dels mitjans de comunicació:

Comencem així per la segona part de qüestionari, la qual està composta tant sols per una pregunta, la qual demanava a les entitats quins eren els mitjans emprats per comunicar-se amb els seus socis i simpatitzants. Cada entitat podia seleccionar més d'un mitjà de comunicació. Per aquest motiu, la darrera taula de la taula 6 suma més de 100%, doncs per a cada mitjà de comunicació hem creat una variable dicotòmica de resposta "Sí" o "No". Els resultats obtinguts per a la nostra mostra són els següents:

Taula 6. Mitjans de comunicació utilitzats

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Correspondència ordinària</b>	142	82,1
<b>Telèfon</b>	127	73,4
<b>Mitjans digitals (correu electrònic)</b>	149	86,1
<b>SMS</b>	22	12,7
<b>Altres</b>	34	19,7

L'interès de conèixer quins mitjans de comunicació s'empren a les associacions s'explica per ser el primer indicador d'utilització i implementació de les TIC. En aquest sentit ens permet veure fins a quin punt es combinen mitjans tradicionals com el telèfon o la carta amb altres més ràpids i menys costosos com el correu electrònic.

Tal i com s'observa, el mitjà de comunicació més emprat és el correu electrònic, encara que el segueix a poca distància el correu convencional. Observem que l'ús del telèfon per a realitzar trucades segueix sent important, mentre que no tant per a l'enviament de missatges de text. En l'apartat d'altres, la majoria de respostes eren la utilització de la web com a mitjà de comunicació (tot i que podria ser englobat dins de mitjans digitals). En comptats casos es va respondre que un altre mitjà de comunicació emprat era la publicació d'un butlletí periòdic cosa que ens indica la pluralitat de canals utilitzats.

Només a partir d'aquesta taula, ja podem observar que les noves tecnologies han tingut un fort impacte en la forma de comunicar-se de les entitats, ja que el mitjà de comunicació més emprat és el correu electrònic. De totes formes, cal destacar que aquest no és l'únic utilitzat, sinó que la seva utilització conviu amb la d'antics mitjans de comunicació com la correspondència ordinària i les trucades de veu, principalment.

## **b) Característiques i utilització de la pàgina web**

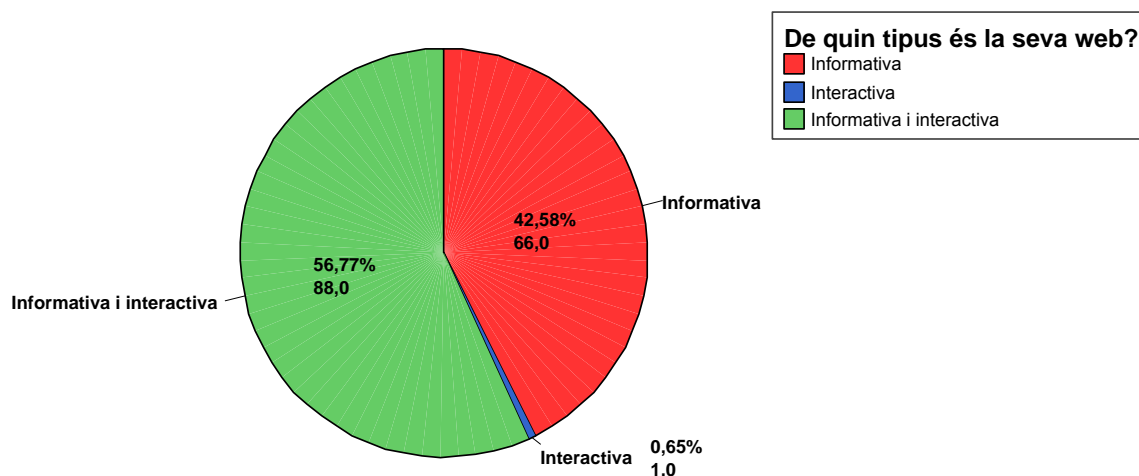
Passem a veure quins són els resultats per a la tercera part del nostre qüestionari. Com ja indicaven les respostes anteriors, la pàgina web és també un instrument pel qual els membres de les entitats es relacionen.

La primera pregunta formulada és bàsica per a poder respondre les següents, doncs es tracta de saber si les entitats gaudeixen d'una pàgina web oberta a internet. El resultat obtingut és que del total de 173 entitats que varen respondre al qüestionari, 155 tenen web, 17 no en tenen i una no va respondre a aquesta pregunta. És a dir, que un 89,6% de les entitats de la mostra gaudeixen d'una pàgina web.

En segon lloc volíem conèixer la naturalesa d'aquesta web distingint entre aquelles centrades en informar i aquelles que ofereixen mecanismes d'interacció o el que actualment s'anomena *web 2.0*. Entenem per web interactiva aquella que permet a l'internauta donar algun tipus d'opinió o realitzar algun tràmit a través de la web, per exemple. D'aquestes 155 entitats

amb web, veiem que no totes tenen el mateix tipus de web, ja que algunes són només informatives, d'altres només interactives i les restants són tant informatives com interactives alhora. D'acord amb les respostes, veiem que la majoria tenen una web informativa i interactiva alhora, mentre que la resta la tenen només informativa. Tant sols una entitat va respondre que la seva web era només interactiva. A continuació, en mostrem una representació gràfica:

Gràfic1. Tipus de web



Anem a concretar a continuació quin tipus d'interactivitat permeten aquestes 89 pàgines webs (88 informatives i interactives i una de només interactiva). De nou ens trobem davant de preguntes que hem operacionalitzat de forma dicotòmica i on les entitats poden haver marcat més d'un tipus d'interactivitat.

Taula 7. Elements d'interactivitat existents a la web.

	Freqüència	Percentatge
<b>Bústia de suggeriments</b>	51	57,3
<b>Tràmits on-line</b>	53	59,6
<b>Fòrums i/o xats</b>	30	33,7
<b>Referèndums i/o consultes on-line</b>	24	27
<b>Crear i/o modificar continguts</b>	8	9



Més de la meitat d'aquestes webs permeten als internautes fer suggeriments, així com algun tipus de tràmit on-line. Les dades no ens permeten conèixer en més profunditat el tipus de tràmits possibles a realitzar ni la utilitat de la bústia de suggeriments. El que si podem afirmar es que es tracta d'elements bàsics d'interactivitat sovint ja presents en webs municipals que permeten la recepció d'inputs exteriors per part de la ciutadania o en aquest cas dels socis o simpatitzants. No obstant aquest elements bàsics no corresponen a un nivell òptim d'interacció en el sentit de permetre l'intercanvi d'opinions i/o el debat com pot ser el cas d'un fòrum, un xat o una consulta. En aquest sentit, els resultats indiquen un percentatge menor corresponent a la connexió en fòrums i/o xats o la realització de referèndums i/o consultes on-line. Tanmateix, només un 9% d'aquestes webs permeten crear i/o modificar continguts (tipus wikipedia, myspace...). Per tant ja s'està veient com mecanisme que considerariem més democràtics encara s'utilitzen molt lleugerament donat que encara predominen molts mecanismes de presa de decisions presencials com pot ser les reunions i assemblees.

D'altre banda, ens interessava igualment conèixer la valoració de les pròpies entitats sobre les seves webs. És per aquest motiu que els hem demanat que destaquessin quins són els aspectes positius a destacar de la seva web. Aquí inclourem tots els tipus de webs, tant les informatives, les interactives com les que combinen les dues opcions alhora. Com en el cas anterior, hi havia la possibilitat de multiresposta.

Taula 8. Aspectes positius de la web

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Informació a la ciutadania</b>	112	72,30
<b>Informació als socis i simpatitzants</b>	89	57,40
<b>Comunicació i interrelació amb la ciutadania</b>	44	28,40

<b>Comunicació i interrelació amb socis i simpatitzants</b>	37	24,00
<b>Publicitat i captació de nous socis</b>	78	50,30
<b>Altres</b>	13	8,40

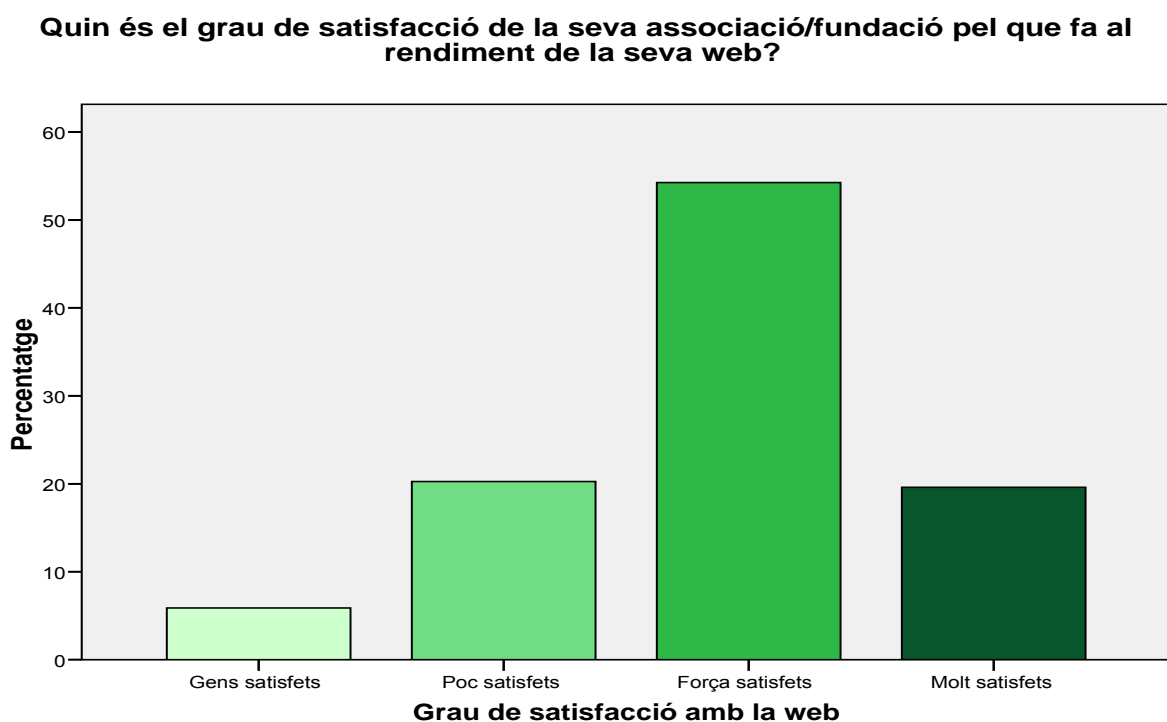
A partir d'aquests resultats podem concloure que el que més valoren les entitats catalanes sobre la seva web és la informació que poden donar a la ciutadania en general. Òbviament, totes les webs analitzades excepte una són almenys informatives, de manera que és lògic que una de les principals raons per la que tenen una web oberta a internet és per donar-se a conèixer. A més, veiem que valoren més la informació oferta al públic en general que als membres de l'entitat. Pot ser que la informació de la web ja sigui coneguda per la majoria dels membres de l'entitat, ja que la informació exposada sigui de caire bastant general. Internet és una forma d'arribar a molta gent i les entitats catalanes en són conscients.

Igualment, es valora molt positivament la publicitat i possibilitat de captació de nous socis que els ofereix la pàgina web. Menors són la importància atribuïda a les comunicacions i interrelacions que es puguin donar a partir de la web. Aquest menor percentatge també pot ser degut al fet que no totes les webs són interactives, de manera que ja no possibiliten aquesta opció. Aquí creiem que és important esmentar la distinció entre dos conceptes: informar i comunicar. L'element diferenciador es troba sobretot en el segon concepte. Segons el document "Gestió de la comunicació en entorns de participació ciutadana" de GAPS Innova comunicar implicar tenir en compte l'interlocutor des de la seva implicació. *"Comunicar, del llatí communicare, compartir. Comunicar, fer que un altre participi d'allò que posseïm, fer que sigui comú a ell i a nosaltres"*. En aquest sentit, informar seria simplement el fet de posar dades a l'abast dels interlocutors però sense establir mecanismes de proximitat que permetin una interlocució. Pel que fa referència a aquest estudi, el fet de centrar-se més aviat en informar que en comunicar també indica un cert

moment embrionari de la utilització de mecanismes de millora democràtica al si de les entitats catalanes.

No obstant, donar aquest pas endavant està estretament vinculat amb la cultura organitzativa de les entitats i l'actitud interna existent. En aquest sentit, el fet de centrar-se majoritàriament en informar no té perquè rebre valoracions negatives donat que en l'imaginari col·lectiu es tracta d'una iniciativa suficient. Però per veure-ho en termes més genèrics, el qüestionari preguntava precisament sobre el grau de satisfacció general que les entitats senten envers la seva pàgina web.

Gràfic 2. Grau de satisfacció de la web

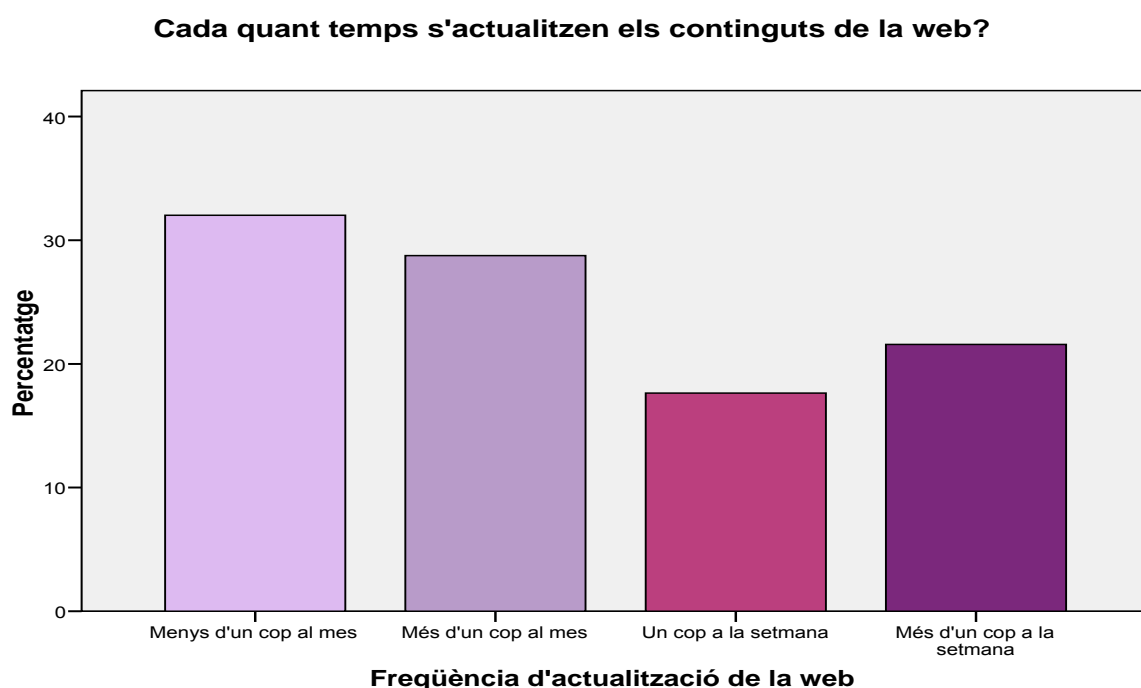


Tal i com mostra el gràfic de barres presentat, més d'un 50% de les entitats se senten "força satisfetes" amb la seva web. El percentatge d'entitats amb web que se senten "molt satisfetes" o "poc satisfetes" amb la seva web és molt similar situant-se al voltant del 20%. Molt menor és el de "gens satisfets".

Aquesta distribució de les respostes ens indica que, tot i que la majoria no estan descontents amb la seva web, seria molt possible millorar-ne les condicions.

En un segon moment volíem també conèixer la freqüència amb la que s'actualitzaven els continguts de la web donat que ens permetria mesurar certa activitat de les entitats.

Gràfic 3. Freqüència amb la que s'actualitza la web.



Més d'un 30% d'aquestes webs no s'actualitzen ni un cop al mes. Això pot ser un indicador de poca activitat en aquella web o fins de la pròpia entitat, és a dir, que no es consulta ni s'utilitza massa, de manera que tampoc cal actualitzar-la gaire sovint. També pot significar que no es tingui el temps o recursos suficients per a fer-ho. De totes formes, la resta de webs són actualitzades almenys un cop al mes o amb més freqüència. És important anar actualitzant la web si el que interessa és adreçar-se a la ciutadania en general – tal i com hem constatat abans – i servir com a canal de publicitat i captació de nous socis. Si

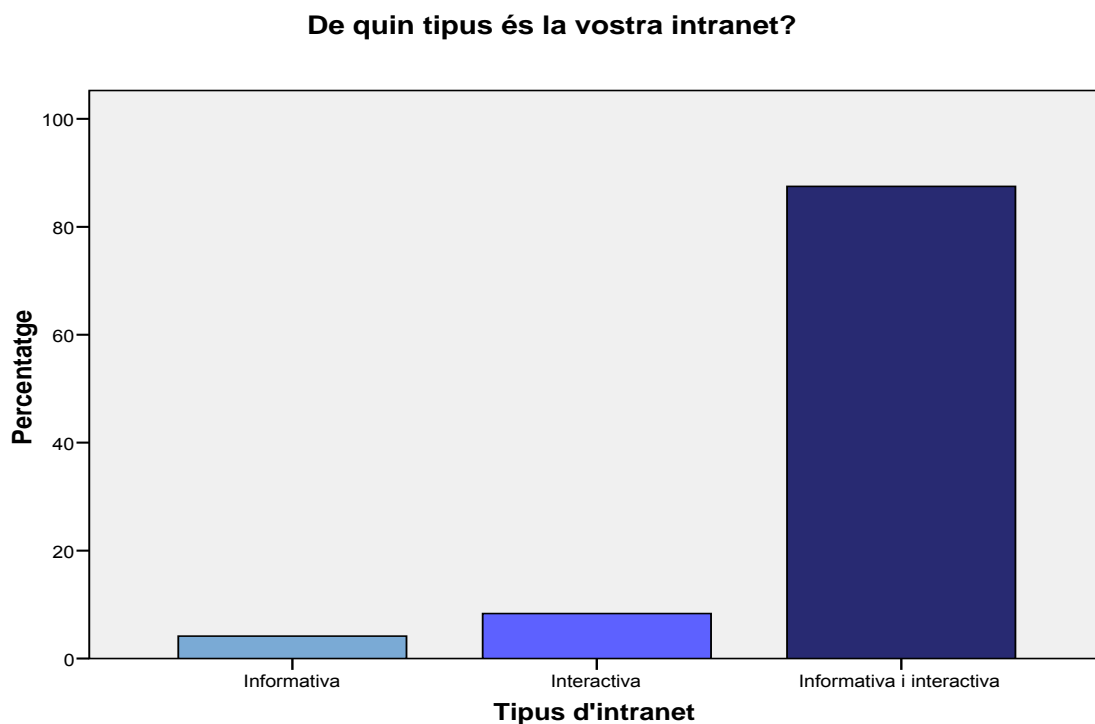
els internautes veuen que fa molt temps que aquella pàgina no està actualitzada, pot ser que en perdin interès perquè no hi perceben activitat i un cop visitada una vegada ja no els serveix més.

### **c) Característiques i utilització de la intranet**

Després d'estudiar les webs de les entitats que en disposen, passem a veure quantes d'elles gaudeixen d'una intranet per a la comunicació interna. Cal recordar, primer de tot, que la intranet és un pas més endavant, ja que la seva introducció, gestió i funcionament és més complicat que el d'una pàgina web informativa. Aquest pot ser el motiu pel qual només 24 de les entitats que venen omplir el qüestionari disposen d'una intranet al seu servei representant un 13,90% del total. Encara que siguin poques, passem a estudiar-les amb més profunditat, ja que aquestes intranets podrien ser promotores del que posteriorment s'estendria a la resta d'entitats. Cal conèixer-ne les seves deficiències per corregir-les i servir d'exemple a la resta.

Una primera pregunta bàsica que es feia era de nou conèixer la finalitat d'aquest espai de comunicació interna de l'entitat.

Gràfic 4. Tipologia de les intranets.



La qualitat d'aquestes intranets és bastant elevada, ja que la gran majoria d'elles (21/24) són tant informatives com interactives i només una és purament informativa. Les intranets informatives i interactives faciliten molts més recursos i facilitats als seus usuaris, els quals suposem que majoritàriament són membres de l'entitat que gaudeix de la intranet. Anem a veure de totes les intranets interactives (23/24), quins tipus d'interactivitat permeten. Establirem les mateixes categories que en el cas de la interactivitat per a les pàgines web:

Taula 9. Interactivitat que permet la intranet

	Freqüència	Percentatge
<b>Opinió</b>	13	56,50
<b>Tràmits on-line</b>	15	65,20
<b>Fòrums i/o xats</b>	10	43,50
<b>Referèndums i/o consultes on-line</b>	9	39,10
<b>Crear i/o modificar continguts</b>	5	21,70

Més de la meitat de les 23 intranets amb interactivitat de la nostra mostra permeten a l'internauta donar la seva opinió i realitzar alguns tipus de tràmits on-line. Retrobem doncs com la utilització de la intranet no és diferencia gaire del de la pagina web. No obstant, si que es troben diferencia a l'hora de veure com un nombre rellevant d'intranets també permeten participar en fòrums i/o xats deixant doncs espais d'interacció entre els socis. Pel que fa a la dotació d'espais de decisió, són moltes menys les intranets especialitzades que permeten la realització de referèndums i/o consultes on-line, així com crear o modificar continguts. En aquest sentit, no estaríem davant d'escenaris màxims de democratització interna de les entitats mitjançant la utilització de les TICs.

De nou, el qüestionari volia recopilar percepcions sobre els aspectes més positius de la intranet. Els aspectes més valorats per les entitats respecte la seva intranet són els següents:

Taula 10. Aspectes positius de la intranet

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Informació per socis i simpatitzants</b>	14	60,90
<b>Interrelació i comunicació socis-direcció assocaió</b>	11	47,80
<b>Interrelació i comunicació entre socis</b>	10	43,50
<b>Eficiència en la realització de tràmits</b>	9	39,10
<b>Altres</b>	3	13,00

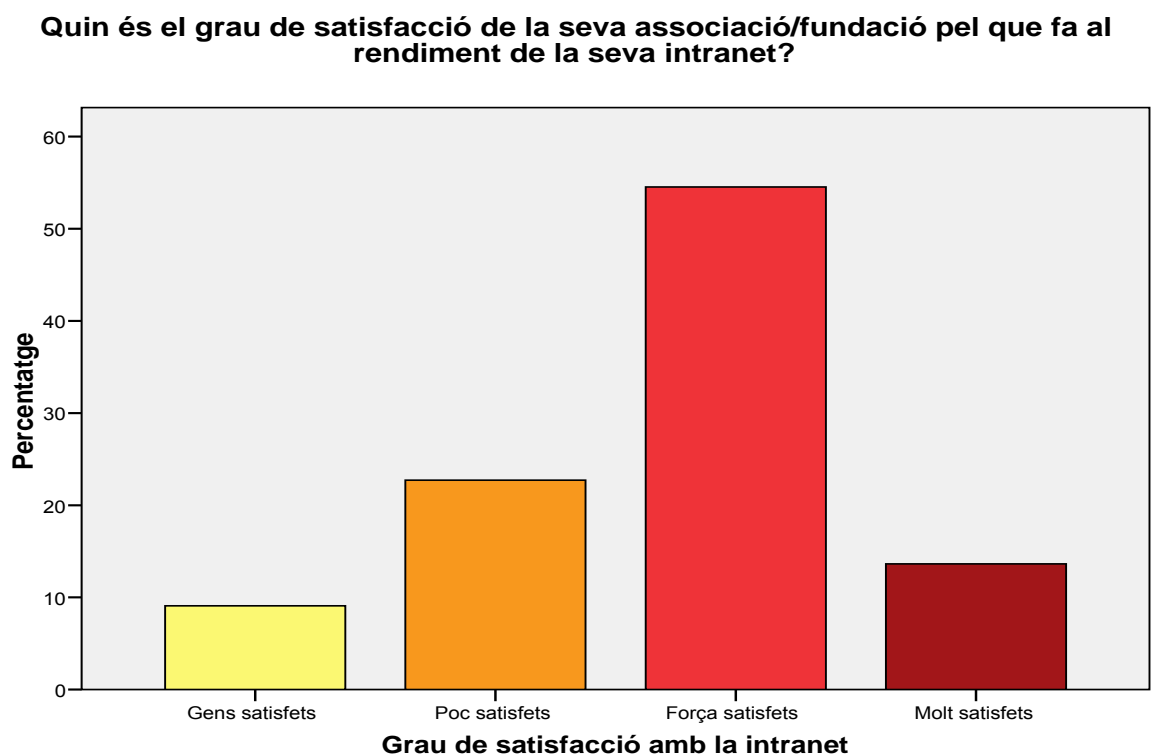
El que més positivament valoren sobre la intranet és la informació facilitada als socis i simpatitzants. Així, podem pensar que mentre la pàgina web va dirigida a un públic més general, la intranet de l'entitat pot contenir informació de més

interès per a les persones que en formen part. Igualment, aquesta intranet pot generar unes interrelacions entre els participants que també són valorades positivament per les entitats. L'aspecte menys destacat és el de l'eficiència dels tràmits que ara es realitzen per la intranet, curiós si ens fixem que era el tipus d'interactivitat més present en aquest grup d'intranets.

En comparativa amb les valoracions i utilització de la web, semblaria que la funció d'una intranet és la de crear espais de relació entre els socis encara que no tant orientat a la presa de decisions.

Ja per últim, passem a veure com valoren de forma global aquestes 24 entitats el rendiment de la seva intranet:

Gràfic 5. Valoració de la intranet.



La gran majoria estan "força satisfets" (12) amb la seva intranet. Si a aquest grup més nombrós hi sumem els "molt satisfets" (3) superem clarament els que estan "gens satisfets" (2) o "poc satisfets" (5) amb el rendiment de la seva



intranet. Ja sabem que són un nombre molt petit les entitats que disposen d'aquest tipus de programa, però són una representació de les entitats amb intranet i veiem que la majoria d'elles afirmen estar-ne satisfetes.

#### **d) Recollides d'impressions sobre l'ús de les noves tecnologies**

Ja per finalitzar la descripció de les dades obtingudes, passem a veure breument quina és l'opinió de les associacions sobre el futur de les noves tecnologies i el paper que aquestes han de jugar. Analitzarem els resultats a partir de dues taules. La primera d'elles fa referència al paper que creuen que han de jugar les TIC per millorar la participació democràtica del públic en general. Creiem que una entitat que cregui en les TIC per millorar la qualitat democràtica de la societat apostarà més per inculcar aquests valors a la seva entitat. La segona fa referència al paper de les TIC com a via de millora de les comunicacions, interrelacions i participació dels membres que formen part de l'entitat.

A continuació, presentem ambdues taules. Apuntar ràpidament que algunes no varen respondre aquesta pregunta i per aquest motiu el total no suma les 173 respostes.

Taula 11. Com valora la seva associació l'ús de les noves tecnologies per a millorar la participació democràtica de la ciutadania en general?

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Paper crucial</b>	63	37,30
<b>Necessari, però secundari a participació personal</b>	98	58,00
<b>Paper secundari. No sempre són positives</b>	7	4,10

<b>Paper marginal</b>	0	0,00
<b>No han de jugar cap paper</b>	1	0,60
<b>No creiem en la participació democràtica de la ciutadania</b>	0	0,00

Clarament, les entitats catalanes es decanten per dues opcions respecte les noves tecnologies. Una àmplia majoria creu que les noves tecnologies són una eina necessària per a millorar la participació democràtica de la ciutadania en general. No obstant, creuen que han de jugar un paper secundari, ja que la participació personal “tradicional” continua sent més rellevant. Tanmateix, un percentatge important, al voltant d’un 40% de les entitats, pensen que el paper de les TIC és crucial per a millorar la participació democràtica dels ciutadans. La resta de categories són molt minoritàries.

Aquests primers resultats poden explicar els següents pel que fa a les valoracions sobre el paper que han de jugar les TIC dins de les entitats.

Taula 12. Com valoren l’ús de les noves tecnologies per a millorar la participació i la comunicació interna dels socis i simpatitzants en la vida interna de la seva associació?

	<b>Freqüència</b>	<b>Percentatge</b>
<b>Paper crucial</b>	70	41,20
<b>Necessari, però secundari a participació personal</b>	89	52,40
<b>Paper secundari. No sempre són positives</b>	11	6,50
<b>Paper marginal</b>	0	0,00
<b>No han de jugar cap paper</b>	0	0,00

<b>No creiem en la participació democràtica en la nostra entitat</b>	0	0,00
--	---	------

No s'observen massa diferències entre les respostes obtingudes per a la participació democràtica de la ciutadania en general i la interna dins de l'entitat. De nou, les dues primeres opcions són les més acceptades i amb uns percentatges força semblants, de manera que podem pensar que les entitats catalanes creuen que tant per la seva comunicació interna com per augmentar la participació democràtica de la ciutadania cal que les TIC intervinguin però en complement amb mecanismes presencials tradicionals. No obstant, el seu paper no és del tot crucial, sinó que és necessari, ja que la majoria d'entitats creuen que ha de prevaldre la participació personal per sobre de la de les TIC. En aquest sentit, encara que en petita representació hi ha un grup de respostes que considera el paper secundari de les noves tecnologies (6%) cosa que pot indicar algunes reticències a la seva introducció.

#### **e) El futur de les TICs a les entitats**

Ja per últim, comentar que en la darrera pregunta del qüestionari era una pregunta oberta. En aquesta es demanava a les entitats si tenien previst posar en marxa algun programa o mecanisme tecnològic d'informació i comunicació a l'associació. Si era el cas, demanàvem que ens l'expliquessin.

Del total de 173 respostes, 89 (51,40%) van respondre que no tenien en marxa cap projecte, mentre que les 84 restants (48,60%) van respondre que sí. No totes elles van explicar el seu projecte, però de les que sí que ho van fer les podem classificar en tres grups:

- Construcció d'una pàgina web
- Construcció d'una intranet
- Millora de la pàgina web existent.

Com veiem, gairebé la meitat de les entitats tenen en marxa programes per a la implementació o millora de les seves tecnologies de la informació i comunicació. De totes maneres, totes semblen seguir una mateixa línia, ja que cap es desvia del camí de l'obtenció d'una pàgina web, la millora d'aquesta i, si és possible, l'obtenció d'una intranet.

## Possibles explicacions

Un cop descrits els resultats obtinguts de les enquestes realitzades, ja tenim una fotografia general de l'estat d'implementació de les TIC en les entitats catalanes, almenys en referència a la seva pàgina web i la seva intranet.

Ens interessa, però, anar una mica més enllà per intentar trobar algun tipus de relació que ens pugui explicar perquè algunes entitats estan més avançades que unes altres en la implementació de els TIC. Com ja esmentat a l'inici d'aquest informe disposem d'algunes hipòtesis de partida sobre aquestes relacions. Creiem que les variables que podem influenciar en què l'entitat gaudeixi o no de pàgina web són el nombre de socis, el nombre de voluntaris, el nombre de treballadors i la finalitat principal de l'associació.

El primer grup d'hipòtesis de partida poden ser estudiades conjuntament, ja que creiem que a major nombre de socis, voluntaris i treballadors és més possible que l'entitat gaudeixi d'una web. El motiu és que podem pensar que a major volum de persones interrelacionant amb l'entitat més necessària pot ser una pàgina web per arribar a tothom de forma ràpida i econòmica.

Per tal de poder analitzar la causalitat entre aquests variables i els resultats recopilats hem recorregut a indicadors estadístics obtingut a partir de la explotació de les dades. Un paràmetre emprat és la correlació de Pearson i el seu nivell de significació que, a partir de càlculs específics, ens permet conèixer si una variable té incidència sobre una altre. En aquest sentit, hem volgut saber quina era la relació entre el fet de tenir una web i la grandària pel que feia a socis, voluntari i treballadors així com per l'àmbit sectorial de l'entitat. La correlació de Pearson ens dona un nombre entre 0 i 1 on 0 indica la no-relació i 1 la existència de relació entre dos variables. Tanmateix, el nivell de significació de Pearson permet afegir informació sobre el resultat anterior explicitant en quin grau és significativa la existència de relació( quan aquest és  $\leq$  a 0,05 no hi ha relació entre les variables).

A continuació, presentem tres taules que ens mostren el creuament entre la variable “disposar de web” i les variables “nombre de socis per grups”, “nombre de voluntaris per grups” i “nombre de treballadors per grups”. Aclarir que la suma total no dóna com a resultat 173 entitats perquè algunes van deixar en blanc alguna de les preguntes referents a aquests temes en el qüestionari.

Taula 13. Nombre de socis

	Amb web	Sense web
<b>De 0 a 50</b>	32 (84,20%)	6 (15,80%)
<b>De 51 a 100</b>	16 (88,90%)	2 (11,10%)
<b>De 101 a 200</b>	28 (90,30%)	3 (9,70%)
<b>De 201 a 500</b>	31 (88,60%)	4 (11,40%)
<b>De 501 a 1.000</b>	13 (92,90%)	1 (7,10%)
<b>De 1.001 a 5.000</b>	21 (100,00%)	0 (0,00%)
<b>Més de 5.000</b>	3 (100,00%)	0 (0,00%)

Taula 14. Nombre de voluntaris

	Amb web	Sense web
<b>De 0 a 20</b>	77 (86,50%)	12 (13,50%)
<b>De 21 a 50</b>	31 (88,60%)	4 (11,40%)
<b>De 51 a 100</b>	16 (100,00%)	0 (0,00%)
<b>De 101 a 300</b>	14 (100,00%)	0 (0,00%)
<b>De 301 a 500</b>	4 (80,00%)	1 (20,00%)
<b>De 501 a 1.000</b>	1 (100,00%)	0 (0,00%)
<b>Més de 1.000</b>	6 (100,00%)	0 (0,00%)

Taula 15. Nombre de treballadors

	Amb web	Sense web
<b>De 0 a 20</b>	104 (90,40%)	11 (9,60%)
<b>De 21 a 40</b>	23 (88,50%)	3 (11,50%)
<b>De 41 a 100</b>	10 (90,90%)	1 (9,10%)
<b>Més de 100</b>	13 (100,00%)	0 (0,00%)

Les taules 13, 14, i 15 ens permeten observa la poca incidència entre el fet de tenir o no web i les tres variables escollides. No sembla destacar-se que les entitats amb menys socis, voluntaris i/o treballadors disposin en menor mesura de web. És cert que les categories més nombroses en socis, voluntaris i/o treballadors disposen en la seva totalitat de pàgina web oberta a internet, però no s'observen diferències destacables amb les petites entitats, ja que aquest grup també disposa en un alt percentatge de pàgina web. Pot ser que la diferència es trobi en la qualitat de la web i no tant en l'existència d'aquesta. De manera que no podem corroborar les nostres hipòtesis de què a major nombre de socis, voluntaris i treballadors major possibilitat de tenir web. Hem verificat aquest resultat realitzant les correlacions de Pearson entre els variables. En les tres correlacions podem veure que el nivell de significació excedeix clarament el 5% i doncs ens informa de la no relació entre aquestes variables.

Taula 16. Taula de contingència sobre la relació entre tenir web i les variables següents.

	Correlació de Pearson (entre 0 i 1)	Nivell de Significació ( $\leq$ a 0,05 no hi ha relació)
<b>Web-nombre de socis</b>	0,148	0,061
<b>Web-nombre de voluntaris</b>	0,125	0,109
<b>Web-nombre de treballadors</b>	0,066	0,397

Donat els resultats obtinguts a continuació, passem a veure si existeix algun tipus de relació entre el fet que l'entitat tingui web o no i la seva finalitat principal. Partim de la hipòtesi que les entitats dedicades als joves disposaran més fàcilment de web en comparació amb altres sectors com per exemple aquelles dedicades a la gent gran.

Taula 17. Correlació entre la finalitat de l'entitat i la existència de web.

	Amb web	Sense web
<b>Joves</b>	19 (90,50%)	2 (9,50%)
<b>Gent Gran</b>	5 (71,40%)	2 (28,60%)
<b>Cultura</b>	18 (90,00%)	2 (10,00%)
<b>Dona</b>	2 (100,00%)	0 (0,00%)
<b>Esportiva</b>	4 (100,00%)	0 (0,00%)
<b>Solidaritat</b>	12 (85,70%)	2 (14,30%)
<b>AA VV i/o CC</b>	5 (83,30%)	1 (16,70%)
<b>Discapacitats</b>	36 (92,30%)	3 (7,70%)
<b>Altres</b>	51 (91,10%)	5 (8,90%)

Taula 18. Correlació de Pearson. Web- Finalitat de l'entitat

	Correlació de Pearson	Nivell de Significació
Web- Finalitat de l'entitat	0,47	0,548

Tal i com ens ho indiquen les dades anteriors no observem diferències molt destacables entre els diferents grups d'entitats. L'única destacable és que el percentage d'associacions dedicades a la gent gran són les que compten amb un menor percentatge pel que fa a l'existència d'una pàgina web de l'associació. La nostra hipòtesi podria ser corroborada, en el sentit que les entitats dedicades als joves disposen percentualment de més pàgines web que no pas les entitats dedicades a la gent gran. En la resta de categories no observem grans variacions. Podríem tants sols destacar que els col·lectius amb menor implementació de pàgines web són, a part del de la gent gran, els dedicats a la Solidaritat i a les Associacions de Veïns i Comerciants. En el cas de la gent gran, sembla lògic, ja que pot ser que degut a aspectes generacionals no estiguin tant acostumats a tractar amb les noves tecnologies. En el cas de les entitats de Solidaritat i Associacions de Veïns i Comerciants no podem donar una explicació sòlida al respecte amb la informació de la que disposem.



## Ús de les noves tecnologies en les entitats catalanes

En aquest apartat volem recollir de forma resumida i esquematitzada tota la informació rellevant que hem anat extraient al llarg de l'estudi abans de passar a les conclusions.

- La grandària i composició de les entitats catalanes és molt variada, així com la finalitat principal que persegueixen. Tot i aquesta gran diversitat, no presenten moltes diferències en quant a implementació de les TIC.

- La majoria de les associacions catalanes han passat a utilitzar el correu electrònic. Creiem que la facilitat d'ús i maneig de la correspondència electrònica i els avanços que comporta en quant a rapidesa i economia n'han facilitat la seva implementació.

- L'ús del correu postal i de les trucades de veu continua essent un mitjà de comunicació important per a les entitats catalanes, tot i la implementació del correu electrònic.

- La majoria de les entitats catalanes disposen d'una pàgina web oberta a internet. No obstant, no totes són del mateix tipus. Hi ha una divisió entre pàgines informatives i pàgines informatives i interactives. Aquestes últimes mostren un major grau de qualitat.

- Tot i la gran diferència en el nombre de socis, voluntaris i treballadors de les entitats estudiades, la grandària de l'organització no condiciona l'existència d'una pàgina web o no.

- Moltes poques entitats són les que disposen d'una intranet. Podríem pensar que suposa un pas més endavant al de tenir una pàgina web.

- La principal funció de la pàgina web sembla ser la de donar informació a la ciutadania en general, a més de publicitar l'entitat i servir com a via per aconseguir nous socis. Per altra banda, la intranet sembla ser més un mitjà per

a informar als socis i simpatitzants. Cal doncs distingir entre informar i comunicar.

- La majoria d'entitats destaquen l'important paper que han de jugar les noves tecnologies per millorar la participació democràtica dels ciutadans en generals, així com la democràcia interna de les organitzacions. De totes formes, la participació personal no ha de ser deixada de banda, doncs continua tenint un paper rellevant així com el complement amb mecanismes de difusió tradicionals com el butlletí.

- Pel que fa a futurs projectes, la meitat de les entitats catalanes estan implementant programes de noves tecnologies, ja bé sigui una pàgina web, la millora d'aquesta o la creació d'una intranet.

## Conclusions

Arribats en aquest darrer punt, volem fer un balanç dels resultats obtinguts, així com indicar algunes vies d'acció per millorar la implementació i ús de les TIC entre les entitats catalanes.

En primer lloc, destacar el gran avanç que suposa que la majoria de les organitzacions utilitzin de forma rutinària el correu electrònic. Però ja hem vist que aquesta és la única via de comunicació digital utilitzada de forma massiva, ja que el correu postal i el telèfon encara juguen un gran paper. Amb això no volem dir que cal abolir l'ús de les antigues formes de comunicació, però sí que cal incentivar altres vies de comunicació digital que actualment no s'estan explotant.

Un altre punt a destacar després de veure els resultats obtinguts de l'enquesta és que, ja que la majoria d'entitats disposen de pàgina web, creiem que el que realment ens interessa i marca una diferència en el nivell d'evolució de les TIC a les entitats és el tipus de web. Ja hem vist que al voltant d'un 57% de les webs són ara informatives i interactives, les quals són de més qualitat que les purament informatives, doncs el nivell d'interacció i participació és més elevat. Caldria, doncs, treballar per millorar els diferents tipus d'interactivitat (xats, fòrums, tràmits on-line...), així com donar suport a les webs informatives perquè fessin aquest salt qualitatiu a interactives.

Seguint amb el tema de la qualitat, també hem de destacar l'escassetat d'intranets existents. Som conscients que sol ser un pas més en la construcció d'una web i que el seu funcionament i gestió és més complicat, però pensem que seria una gran eina per millorar la qualitat de la participació interna dins de les entitats, així com les interrelacions que en sorgirien. Les mateixes entitats que ja disposen d'intranet són les que confirmen que l'aspecte més positiu d'aquest tipus de comunicació és la interrelació que origina entre membres de l'associació, així com la informació que se'ls facilita per aquesta via.

D'aquesta forma, hem constatat força clarament que les entitats consideren la web més com una via per donar-se a conèixer a l'exterior i oferir informació al públic en general, mentre que la intranet sembla ser més interessant per tenir relacions formals d'informació interna als socis. De manera que si volem millorar la participació democràtica interna dins de les entitats seria interessant donar suport en la construcció d'una intranet interna.

Remarcar de nou que la majoria d'entitats creuen que les TIC han de jugar un paper important en la millora de la participació democràtica. Algunes creuen que han de jugar un paper crucial, mentre d'altres tenen molt clar que les TIC són necessàries, però que passa per davant la participació presencial. Aquest darrer missatge ens deixa entreveure que les TIC s'utilitzen més aviat com a complement que com a eina integral encara que la concepció que se'n té indica certa visió optimista respecte a la seva utilització.

Tanmateix, recordar que pràcticament la meitat de les entitats han afirmat estar posant en marxa algun tipus de programa de noves tecnologies. Això denota que és un tema que els interessa i que estan segurs que utilitzaran, de manera que és probable que qualsevol tipus de recolzament en la implementació de les TIC tindria bona rebuda entre les entitats catalanes.

En aquest sentit, els resultats obtinguts arrel d'aquest estudi indiquen clarament com encara ens trobem davant d'un moment força embrionari a l'hora de considerar les tecnologies d'informació i comunicació com a instrument de millora de la democràcia interna de les entitats. Les TIC permeten un millor accés a les dades i per tant suposen una millora en l'accessibilitat a la informació disponible. Tanmateix fan possible a les entitats tenir una major visibilitat, permetent optar per instruments de difusió. En canvi, aquestes encara no s'estan emprant com a suport en la presa de decisions. És important, però, no deixar de banda el context actual del teixit associatiu català que per recursos econòmics i tècnics limitats no té la capacitat d'assumir la gestió d'oferir mecanismes interactius molt avançats per el cost i la dedicació que aquests suposen.

## Bibliografia

- I., Canals i J., Martí, *L'Agora digital. Internet al servei de la participació democràtica*, . Ed. Mediterrània, 2003, Barcelona.
- GAPS Innova, "Gestió de la comunicació en entorns de participació ciutadana", 2007.
- J., Martí, L., Bertràn, *Participació democràtica digital al món. Informe 2006.*, Ed. Mediterrània-Ajuntament de Barcelona, 2007, Barcelona.
- J., Montero, J., Font i M., Torcal, *Ciudadanos, asociaciones y participación en España*, CIS, 2006, Madrid.

## **Annexos**

Annex 1: Qüestionari sobre l'ús de les noves tecnologies en les entitats catalanes.

## DIAGNÒSTIC SOBRE L'ÚS DE LES NOVES TECNOLOGIES A LES ENTITATS



### QÜESTIONARI

- 1) Quants socis i simpatitzants té la seva associació/fundació? (*s'han d'incloure tots aquells que paguen alguna mena de quota i/o tenen l'estatut de membre de l'associació o fundació*):

Nombre de socis:

- 2) Quants voluntaris i treballadors té la seva associació/fundació?

Nombre de voluntaris:

Nombre de treballadors:

- 3) Quina és la finalitat principal de la seva associació/fundació?

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Joves     | <input type="checkbox"/> Solidaritat                       |
| <input type="checkbox"/> Gent gran | <input type="checkbox"/> Associació de Veïns o Comerciants |
| <input type="checkbox"/> Cultura   | <input type="checkbox"/> Discapacitats                     |
| <input type="checkbox"/> Dona      | <input type="checkbox"/> Política                          |
| <input type="checkbox"/> Esportiva | <input type="checkbox"/> Altres. Quina?                    |

- 4) Quin mitjà de comunicació fa servir la seva associació/fundació amb els seus socis i simpatitzants? (*assenyali tots el mitjans que utilitzen*)

- Correspondència ordinària (en paper)
- Telèfon
- Mitjans digitals com correu electrònic
- Sms
- Altres:

- 5) La seva associació compta amb una pàgina web oberta a Internet?

- Sí       No (passi a la pregunta 11)

6) De quin tipus és la seva web?

- Només informativa (passi a la pregunta 8)
- Només interactiva (*pretén que l'internauta pugui donar alguna opinió o fer algun tràmit*)
- Informativa i interactiva

7) Quin tipus d'interactivitat permet la vostra web? (*assenyali més d'una opció en cas que ho consideri necessari*)

- Permet donar l'opinió sobre determinats temes mitjançant una bústia de suggeriments
- Permet fer algun tipus de tràmits on-line (*per exemple, donar-se d'alta o de baixa com a soci, modificar la quota, etc.*)
- Permet el diàleg en espais de fòrum o xats oberts a tothom
- Permet fer consultes o referèndums on-line
- Permet que l'usuari pugui crear o modificar continguts de la pròpia web (estil wikipedia, youtube, myspace)

8) Cada quant temps s'actualitzen els continguts de la web?

- Més d'un cop a la setmana
- Un cop a la setmana
- Més d'un cop al mes
- Menys d'un cop al mes

9) Quin és el grau de satisfacció de la seva associació pel que fa al rendiment de la web?

- Molt satisfets
- Força satisfets
- Poc satisfets
- Gens satisfets

10) Valori els aspectes més positius del rendiment de la seva web (*assenyali més d'una opció en cas que ho consideri necessari*):

- La informació que facilitem a la ciutadania en general
- La informació que facilitem als socis i simpatitzants de la nostra associació
- La comunicació i interrelació amb la ciutadania en general
- La comunicació i interrelació amb els socis i simpatitzants de la nostra associació
- Ens serveix com a canal de publicitat i captació de nous socis
- Altres aspectes:



11) La seva associació compta amb una intranet (per a socis i/o simpatitzants), dependent o independent de la web pública?

- Sí       No (passi a la pregunta 16)

12) De quin tipus és la vostra intranet?

- Només informativa (passi a la pregunta 14)  
 Només interactiva (*pretén que l'internauta pugui donar alguna opinió o fer algun tràmit*)  
 Informativa i interactiva

13) Quin tipus d'interactivitat permet la vostra intranet? (*assenyali més d'una opció en cas que ho consideri necessari*)

- Permet donar l'opinió sobre determinats temes  
 Permet fer algun tipus de tràmits on-line (*per exemple, donar-se d'alta o de baixa com a soci, modificar la quota, etc.*)  
 Permet el diàleg en espais de fòrum o xats oberts a tothom  
 Permet fer consultes o referèndums on-line  
 Permet que l'usuari pugui crear o modificar continguts de la pròpia web (estil wikipedia)

14) Quin és el grau de satisfacció de la seva associació pel que fa al rendiment de l'intranet:

- Molt satisfets  
 Força satisfets  
 Poc satisfets  
 Gens satisfets

15) Valori els aspectes més positius del rendiment de l'intranet (*assenyali més d'una opció en cas que ho consideri necessari*):

- La informació que podem donar als socis i simpatitzants  
 La interrelació i comunicació que es pot establir entre els socis i simpatitzants i la direcció de l'associació  
 La interrelació i comunicació que es pot establir entre socis i simpatitzants mateixos  
 L'eficiència a l'hora de permetre certes tramitacions de l'associació que són ara molt més fàcils i fluides  
 Altres aspectes:

16) Com valora la seva associació l'ús de les noves tecnologies per a millorar la participació democràtica de la ciutadania en general?

- Creiem que han de jugar un paper crucial
- Creiem que han de jugar un paper necessari, però sempre secundari respecte la participació personal
- Creiem que han de jugar un paper secundari. Pot ajudar però no té per què ser positiu en tots els casos
- Creiem que han de jugar un paper marginal
- Creiem que no han de jugar cap paper
- No creiem en la participació democràtica de la ciutadania

17) Com valoren l'ús de les noves tecnologies per a millorar la participació i la comunicació interna dels socis i simpatitzants en la vida interna de la seva associació?

- Creiem que han de jugar un paper crucial
- Creiem que han de jugar un paper necessari, però sempre secundari respecte la participació i comunicació personal
- Creiem que han de jugar un paper secundari. Pot ajudar però no té per què ser positiu en tots els casos
- Creiem que han de jugar un paper marginal
- Creiem que no han de jugar cap paper
- No creiem en la participació i la comunicació internes en la nostra associació

18) Tenen previst posar en marxa algun programa o mecanisme tecnològic d'informació i comunicació a la seva associació? Quin? Descriu'l en unes línies, així com els objectius que pretenen assolir amb ell.

**MOLTES GRÀCIES,**

**Preguem enviar aquest qüestionari a [projectes@seglexx1.com](mailto:projectes@seglexx1.com). Per qualsevol dubte, el telèfon a disposició és el 93 368 84 83.**