

Noves tecnologies i Tercer Sector a Catalunya

Juny 2001

Estudi elaborat per:



Per encàrrec de:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació
Secretaria per a la Societat de la Informació

Sumari

1	INTRODUCCIÓ	1
2	METODOLOGIA	3
2.1	Criteris generals del disseny metodològic	3
2.2	Definició de l'univers i dels criteris d'inclusió	3
2.3	Grandària de l'univers i càlcul de la mostra	5
3	ANÀLISI DE RESULTATS	7
3.1	Característiques de les entitats	7
3.2	Característiques de la població diana	11
3.3	Grau d'utilització de les diferents eines tecnològiques	13
3.3.1	Per part de les entitats	13
3.3.2	Per part dels professionals	20
3.4	Incorporació de les diferents eines tecnològiques al llarg del temps	23
3.5	Freqüència d'ús per part de responsables i professionals	29
3.6	Tasques en què s'utilitza l'ordinador i la Internet	30
3.6.1	Tasques en què s'utilitza l'ordinador	30
3.6.2	Tasques en què s'utilitza la Internet	33
3.7	Valoració del nivell d'utilitat percebut i les perspectives futures d'ús	34
3.7.1	Entitats usuàries	34
3.7.2	Entitats no usuàries	35
3.8	Nivell de formació informàtica de directors i professionals	39
3.9	Contractació de cursos d'informàtica per al personal de l'entitat	44
3.10	Valoració global del nivell d'informatització de l'entitat i del nivell de formació del personal de l'entitat	47
3.11	Valoració de la proposta del portal	50
4	CONCLUSIONS	55
4.1	Grau d'utilització de les diferents eines tecnològiques	55
4.2	Incorporació de les diferents eines tecnològiques al llarg del temps	57
4.3	La utilització de les TIC per part dels directius i dels professionals de les entitats	58
4.4	Utilització i perspectives de futur de les entitats i l'ús de les eines tecnològiques	59
4.5	Nivell de formació dels directors i professionals entrevistats	60
4.6	Necessitats de formació	60
4.7	Valoració de les entitats respecte a l'existència d'un portal d'Internet sobre el Tercer sector	61

1 INTRODUCCIÓ

L'informe que a continuació presentem respon a un encàrec realitzat pel Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya a l'Institut de Formació de la Fundació Pere Tarrés.

L'estudi ha estat realitzat per la divisió de Projectes Socials de la Fundació Pere Tarrés, Centre de Transferència del Coneixement i l'Acció Social de la Universitat Ramon Llull. La composició de l'equip que l'ha elaborat ha estat: Miquel Solà psicòleg, responsable del disseny, anàlisi de dades i redacció de l'informe ; en la recollida de dades han intervingut Raül Vilar , Elisabet Bolós i Maria Sacasas; també han col·laborat en diferents fases del disseny i la metodologia, Coloman Navarro, psicòleg, Míriam Tintoré, sociòloga, Berta Flores, infonomista ; i David Camps, professional de la comunicació. Tot el procés ha estat revisat per Concha Doncel antropòloga i directora de Projectes Socials.

L'objectiu de l'estudi és conèixer la situació actual de les Noves Tecnologies de la Informació i la Comunicació (a partir d'ara TIC) dins del Tercer Sector (o sector no lucratiu) de l'acció social a Catalunya i les necessitats de formació per a una normalització del sector en la societat de la informació.

Aquest objectiu s'ha concretat en:

- ✓ Determinar el grau de utilització i les funcions de l'ús de les TIC en l'anomenat Tercer Sector, és a dir, les entitats (fundacions, associacions i corporacions sense ànim de lucre) i que actuen principalment en sectors socials que atenen col·lectius en risc d'exclusió social de la nostra societat i també en organitzacions pel desenvolupament dels drets humans i de la pau i cooperació internacional.
- ✓ Recollir la valoració i les perspectives futures d'ús que tant els responsables com els professionals de les entitats fan dels diferents elements o tecnologies.
- ✓ Recollir la valoració que els responsables i professionals fan d'una proposta concreta de Portal d'Internet adreçat a les entitats de l'àmbit social a Catalunya.
- ✓ Avaluar el nivell de formació informàtica del personal de les diferents entitats.
- ✓ Determinar les necessitats de formació percebudes pel sector en l'àmbit de les TIC.

2 METODOLOGIA

2.1 Criteris generals del disseny metodològic

La metodologia emprada en aquest estudi és de naturalesa quantitativa mitjançant dues enquestes que recullen els objectius indicats en l'apartat anterior. Un dels qüestionaris adreçat als directius i personal d'administració de les entitats, i l'altre adreçat als professionals amb titulació universitària que treballen en aquestes entitats.

La totalitat del projecte s'ha desenvolupat entre novembre de 2000 i abril de 2001. Les entrevistes s'han realitzat entre mitjans de febrer i mitjans de març. La tècnica de recollida de dades ha estat d'enquesta telefònica realitzat per un equip de persones supervisades personalment pel director de l'estudi.

2.2 Definició de l'univers i dels criteris d'inclusió

L'univers de les dues enquestes està definit pels objectius generals de l'estudi, és a dir, les entitats del sector privat no lucratiu de l'acció social a Catalunya. La base per a la determinació de la mostra ha estat un cens construït a partir de nou bases de dades procedents de diferents organismes i registres públics i privats.

- ✓ Base de dades del Registre d'entitats de Serveis Socials del Departament de Benestar Social de la Generalitat.
- ✓ Base de dades del Registre de Centres Especials de Treball del Departament de Benestar Social de la Generalitat.
- ✓ Base de dades d'entitats col·laboradores del Departament de Sanitat de la Generalitat.
- ✓ Base de dades de la Federació Catalana d'ONG pel Desenvolupament.
- ✓ Base de dades de la Federació Catalana d'ONG per la Pau.
- ✓ Base de dades de la Federació Catalana d'ONG pels Drets Humans.
- ✓ Base de dades de la Coordinadora d'ONG de les comarques gironines.
- ✓ Base de dades de la Federació Catalana d'Entitats de Voluntariat.
- ✓ Base de dades de l'Institut Català del Voluntariat (INCAVOL).

La construcció d'un cens *ad-hoc* deriva de la manca d'un cens general, exhaustiu i actualitzat d'aquest tipus d'entitat. Hi ha una certa dificultat en la definició del concepte de Tercer Sector, encara no s'ha trobat una definició clara de tipus operatiu, tot i que existeix un cert consens en definir-lo com l'espai existent entre el sector públic i el sector privat. Això fa que quan s'aborden estudis sobre el sector sempre hi hagi un apartat important dedicat a definir l'abast de la població diana.

NOVES TECNOLOGIES I TERCER SECTOR A CATALUNYA

Respecte als criteris d'inclusió s'han establert a partir de:

- ✓ Disposar de telèfon de contacte.
- ✓ Ser entitats privades sense ànim de lucre, la personalitat jurídica de les quals s'ajusta a algun dels següents formats: Associacions, Federacions d'entitats, Fundacions, Cooperatives o Organismes ofertadors de serveis relacionats amb institucions religioses o que formen part d'aquestes (com per ex. algunes residències d'avis, centres hospitalaris o CRAE dependents d'institucions o congregacions religioses i també els serveis de Càritas parroquials o interparroquials)¹.
- ✓ En el cas d'associació, estar inscrites en el Registre d'Entitats del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya; quan es tracti d'entitats religioses hauran d'estar inscrites en el registre d'entitats religioses del *Ministerio de Justicia*
- ✓ Adreçar-se de forma principal a col·lectius en risc d'exclusió social o marginació², concretament:
 - Infància i joventut amb problemàtica
 - Dones amb problemàtica
 - Gent gran
 - Persones amb disminució
 - Malalts mentals
 - Drogodependències o addiccions
 - SIDA
 - Altres malalties
 - Reclusos i ex - reclusos
 - Persones pobres, sense sostre i marginació
 - Persones en situació d'atur
 - Immigrants, refugiats i minories ètniques
 - Tercer món: ONG pel desenvolupament, ONG pels drets humans, ONG per la pau
 - Altres col·lectius en situació de risc: sectes, homosexuals, etc.

¹ En el cas d'institucions religioses l'entrevista se circumscriu exclusivament a la part de serveis socials de l'entitat.

² Per tant, queden excloses aquelles entitats dedicades principalment a col·lectius sense problemàtica com per exemple els Centres d'Esplai que intervenen sobre població infantil general o les associacions de dones que s'adrecen al conjunt de la població femenina.

✓ Oferir de forma principal algun dels següents serveis³:

- Serveis socials (atenció primària, atenció especialitzada, suport als anteriors...)
- Formació no reglada
- Orientació, formació ocupacional o integració laboral
- Treball
- Salut
- Oci, temps lliure i esport
- Promoció del voluntariat

La definició de la població diana dona lloc a un procés de depuració (detecció i eliminació de resultats) de les nou bases de dades que té com a resultat un directori inicial de 2277 entitats. Posteriorment i un cop començat el treball de camp es decideix excloure també els Casals d'Avis (associacions de pensionistes i jubilats) degut a què fonamentalment es tracta d'entitats sense professionals, gens informatitzades i amb característiques molt properes als grups d'autoajuda.

2.3 Grandària de l'univers i càlcul de la mostra

Sobre el directori inicial de 2277 entitats es procedeix a seleccionar una mostra de 732 (32,1%) entitats mitjançant mostreig aleatori sistemàtic. D'aquesta mostra s'exclouen, tal com hem explicat en el punt anterior, 129 (17,62%) associacions de pensionistes i jubilats, la qual cosa dona una mostra inicial de 603 entitats. D'aquestes, s'aconsegueix contactar amb 400 (66,33%) de les quals només 297 (74,25%) compleixen els criteris d'inclusió. Finalment 18 d'aquestes 297 entitats (el 6,1%) rebutgen participar en l'estudi, la qual cosa dona una mostra final de 279 entrevistes a responsables o directors.

El mostreig dels professionals s'ha realitzat de forma aleatòria entre les entitats que en tenen i seguint el següent criteri: s'ha escollit aquell professional (d'entre la submostra de professionals amb titulació universitària, que exerceix com a tal dins l'entitat i que es troba o es pot trobar fàcilment disponibles per atendre l'entrevista) amb la primera lletra del seu nom d'ordre més baix. El nombre de professionals que s'ha aconseguit entrevistar és de 86.

Per altra banda hem de tenir en compte que la manca d'actualització de la major part dels directoris o bases de dades existents sobre el sector fan que es desconegui la grandària real de la població de referència la qual cosa obliga a realitzar-ne una estimació que es pot aproximar de la següent manera a partir dels resultats del procés de mostreig que hem exposat abans⁴.

³ S'exclouen aquelles entitats que ofereixen de forma principal un servei de promoció o de defensa de drets o bé de grup d'autoajuda.

⁴ Amb un calendari més ampli s'hauria pogut fer una verificació exhaustiva telefònica de les diferents bases de dades per a la construcció d'una única base de dades final sobre la qual treballar (via correu, via telèfon, via mail)

- $2277 - (0,1762 \times 2277) = 1876$ entitats, exclosos els casals d'avis.
- $1876 \times 0,7425 = 1393$ **nombre màxim estimat d'entitats** - exclosos els casals d'avis - **que cal esperar compleixin els criteris d'inclusió** (assumint que el % d'entitats que compleixen aquests criteris és el mateix entre les entitats amb les que s'aconsegueix contactar que entre les que no).

Error mostral estimat

A partir d'aquestes dades podem estimar els següents errors mostrals màxims (Nivell de confiança del 95%, $p=q=0,50$):

$$\text{Responsables i entitats: } 1,96 \times \sqrt{((1393-279)/1411) \times (0,5 \times 0,5) / 279} = 5,24\%$$

$$\text{Professionals: } 1,96 \times \sqrt{(0,5 \times 0,5) / 86} = 10,57\%$$

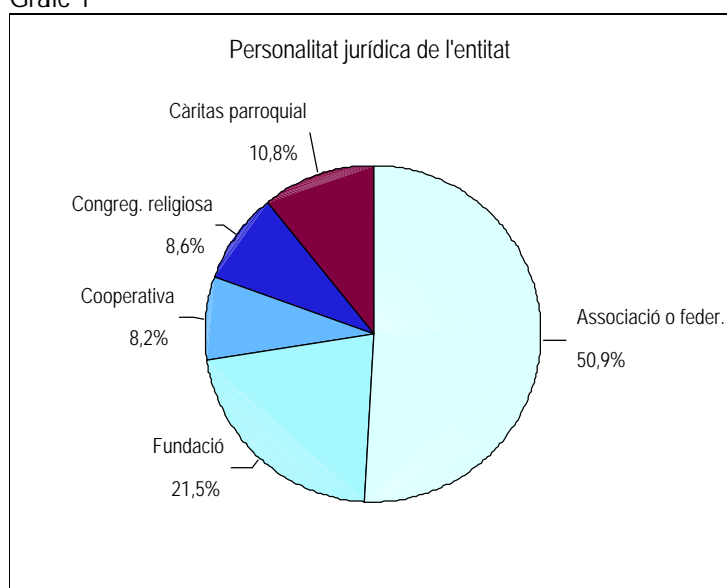
3 ANÀLISI DE RESULTATS

3.1 Característiques de les entitats

Personalitat jurídica

Tal com podem veure en el gràfic 1, una mica més de la meitat de les entitats entrevistades han estat associacions (dins les quals hem inclòs també 3 federacions d'entitats). El següent grup en més nombrós ha estat el de les fundacions (quasi una quarta part del total) seguit de les entitats religioses (19,4%) i finalment les cooperatives. Hem separat en el gràfic les congregacions religioses d'aquells serveis socials ofertats des de les parròquies i que tradicionalment es venen anomenant Càritas (parroquials o interparroquials) i ho hem fet així perquè, respecte a la resta d'entitats d'acció social, tenen característiques ben diferenciades: el 77% (23/30) no disposa de cap treballador remunerat, el 73% (22/30) es mou amb pressupostos inferiors als 2 milions de pessetes anuals, el 90% (27/30) s'adreça principalment a població general en situació de risc i també el 90% actua a nivell local (barri o poble-ciutat).

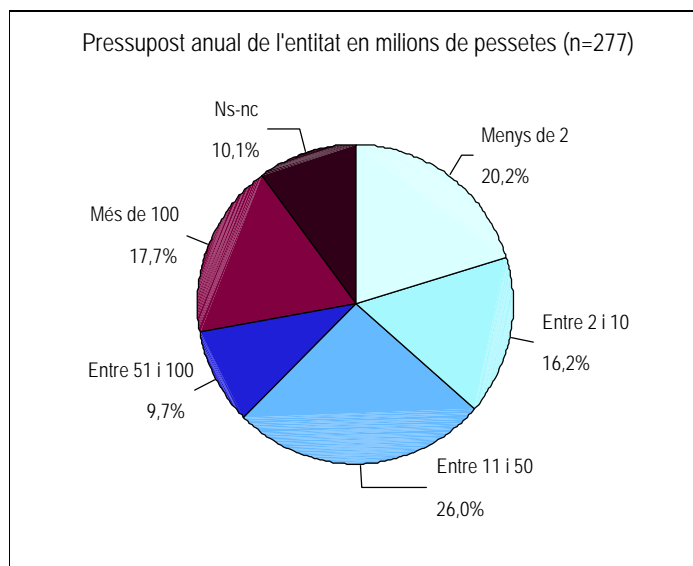
Gràfic 1



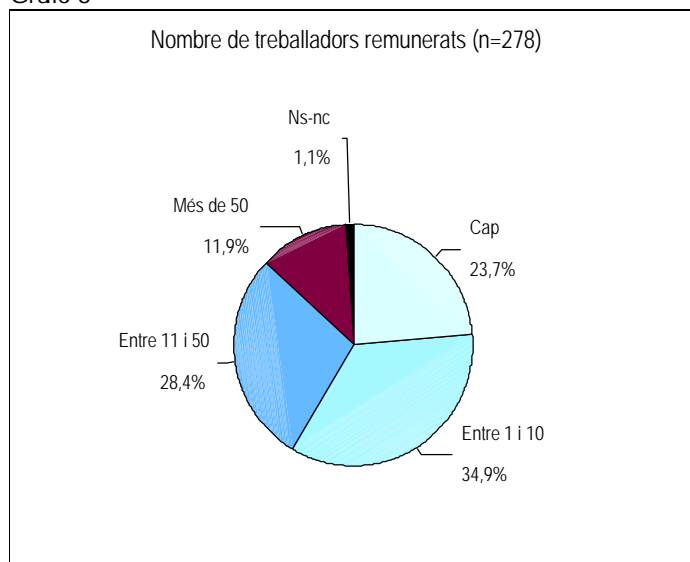
Grandària de les entitats

Tal com es veu en el gràfic 2 el volum econòmic anual de les entitats d'acció social és força divers, fluctuant des d'un grup important d'entitats (20,2%), el pressupost de les quals no arriba als 2 milions de pessetes fins, un altre, també força nombros (17,7%) que mou més de 100 milions l'any.

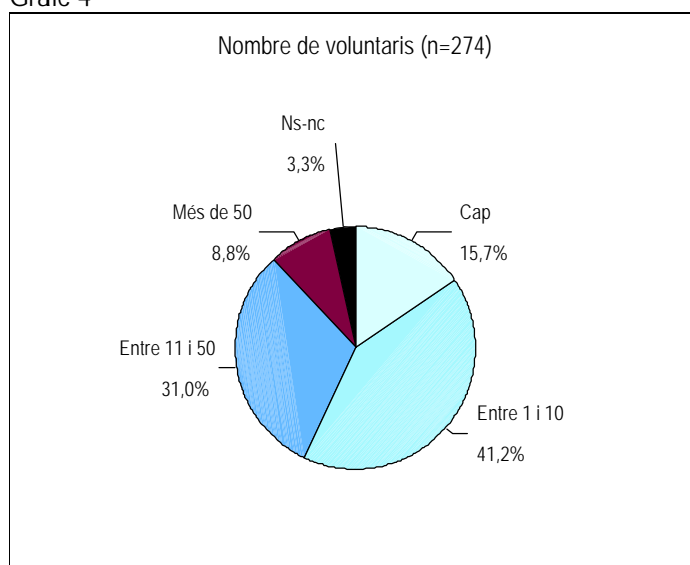
Gràfic 2



Gràfic 3



Gràfic 4



Respecte al nombre de treballadors remunerats (veure gràfic 3), generalment és reduït. El 58,6% de les entitats tenen menys de 10 treballadors i quasi bé la quarta part no en té cap. La mediana de treballadors se situa en 6, amb una amplitud interquartílica de 22,5. El nombre de treballadors remunerats amb titulació universitària i que exerceixen com a tal és més baix: el 62% de les entitats en té 5 o menys i un 36% no en té cap; la mediana és de 3 amb una amplitud interquartílica de 10.

Pel que fa al nombre de voluntaris (veure gràfic 4) la major part de les entitats en disposa i quasi un 40% en tenen més de 10. La mediana de voluntaris se situa en 8 amb una amplitud interquartílica de 18.

En termes generals, doncs, el sector es pot fraccionar en tres grans blocs d'entitats: en primer lloc aquelles formades i portades exclusivament per voluntariat (quasi una quarta part), en segon lloc aquelles altres formades exclusivament per professionals (un 15,7%) i finalment una majoria d'institucions que compaginen les dues fórmules.

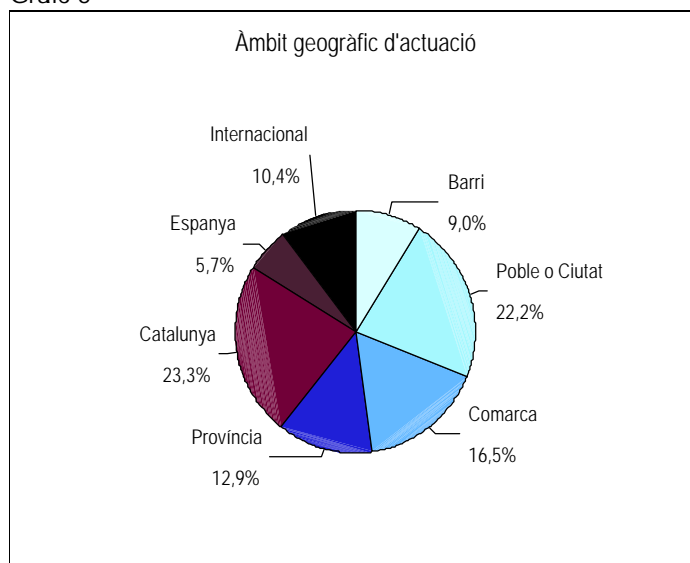
Ambit geogràfic d'actuació

L'àmbit geogràfic d'intervenció (operativitzat com l'àrea geogràfica màxima sobre la que intervenen) és també força variat tot i que predominen les institucions que actuen a nivell local (31%) i les que ho fan a nivell de tota Catalunya (23%) –veure gràfic 5–.

Col·lectiu al què s'adreça principalment

Les entitats que estan més representades en la mostra són, per aquest ordre, les que s'adrecen a *persones amb disminució*, a *població general en situació de risc* (o més d'un col·lectiu) i a *gent gran*. En canvi les menys representades són les que intervenen amb *drogodependències i addiccions* i sobre *malalts mentals*.

Gràfic 5



Taula 1. Col·lectiu al què s'adreça

	n	%
<i>Infància i joventut amb problemàtica</i>	22	7,9
<i>Gent gran</i>	41	14,7
<i>Persones amb disminució</i>	71	25,4
<i>Malalts mentals</i>	12	4,3
<i>Drogodependències i addiccions</i>	10	3,6
<i>Sida i altres</i>	16	5,7
<i>Aturats, sense sostre, immigrants i minories</i>	16	5,7
<i>Tercer món</i>	23	8,2
<i>Més d'un col·lectiu o població general en situació de risc</i>	58	20,8
<i>Altres col·lectius</i>	10	3,6
Total	279	100,0

3.2 Característiques de la població diana

Directors o responsables

Tal com mostra la taula 2 només 63 dels responsables entrevistats (el 21,2%) desenvolupen algun rol professional de nivell universitari i ho fan de forma remunerada dins l'entitat (a més del de director). D'aquests, més d'una quarta part són psicòlegs i a continuació els grups més nombrosos són per aquest ordre els treballadors socials, els educadors socials i els pedagogs o psicopedagogs.

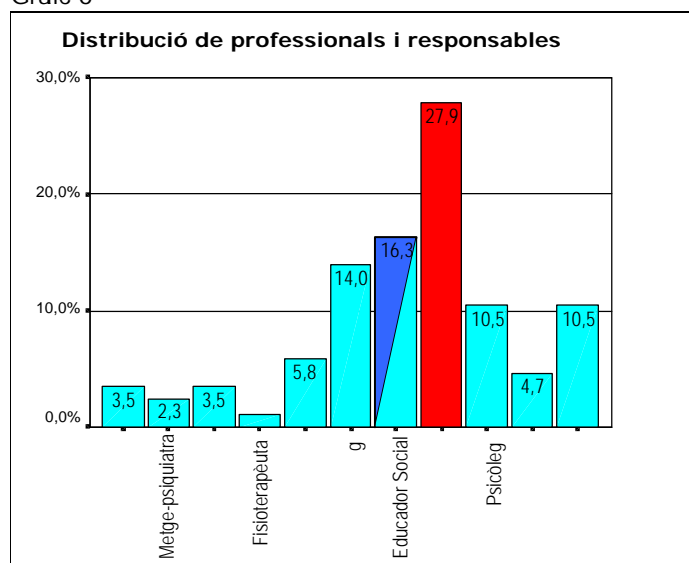
Taula 2. Distribució de professionals i responsables

	n	%
<i>Metge</i>	1	1,6
<i>Metge-psiquiatra</i>	2	3,2
<i>Infermer</i>	3	4,8
<i>Fisioterapeuta</i>	1	1,6
<i>Mestre</i>	6	9,5
<i>Pedagog o Psicopedagog</i>	7	11,1
<i>Educador Social</i>	7	11,1
<i>Treballador Social</i>	9	14,3
<i>Psicòleg</i>	17	27,0
<i>Formador</i>	1	1,6
<i>Altres</i>	9	14,3
<i>Total</i>	63	100,0

Professionals

Pel què fa a l'entrevista a professionals (veure gràfic 6), més d'una quarta part són treballadors socials seguits, per ordre, per educadors socials, pedagogs o psicopedagogs i per psicòlegs.

Gràfic 6



3.3 Grau d'utilització de les diferents eines tecnològiques

3.3.1 Per part de les entitats

Nivell d'ús

Tal com mostra la taula 3 la gran majoria d'entitats utilitzen actualment l'ordinador i d'aquestes també la gran majoria (un 90,8%) en disposa en propietat. Menys d'una tercera part de les entitats disposen de xarxa que connecti els ordinadors entre ells tot i que, si ens limitem a les entitats amb dos o més ordinadors, aquest percentatge s'incrementa fins el 48,9%. Per altra banda, més de dos tercers parts de les institucions empen el Correu electrònic i la Internet. Pel que fa a la pàgina web encara hi ha poques entitats que en disposin (només un 36,7%). Finalment quasi un 44% de les entitats disposen de telèfon mòbil en propietat.

Taula 3. Ús dels diferents elements entitat

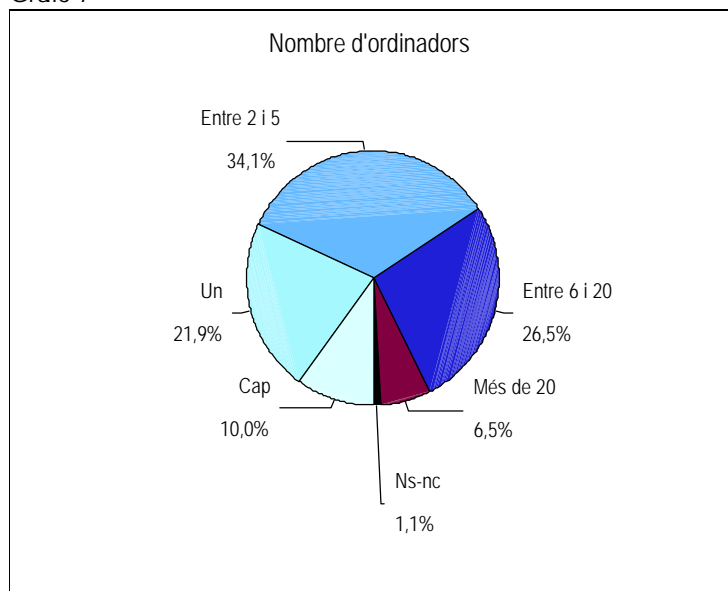
		No	Si	Ns-Nc
<i>Mòbil de l'entitat</i>	<i>n</i>	157	122	
	%	56,3%	43,7%	
<i>Ordinador</i>	<i>n</i>	28	251	
	%	10,0%	90,0%	
<i>Connexió informàtica (n=277)</i>	<i>n</i>	188	88	1
	%	67,9%	31,8%	,4%
<i>Correu electrònic</i>	<i>n</i>	91	185	3
	%	32,6%	66,3%	1,1%
<i>Internet</i>	<i>n</i>	88	188	3
	%	31,5%	67,4%	1,1%
<i>Webpròpia (n=275)</i>	<i>n</i>	174	101	
	%	63,3%	36,7%	

Nombre d'ordinadors i de mòbils

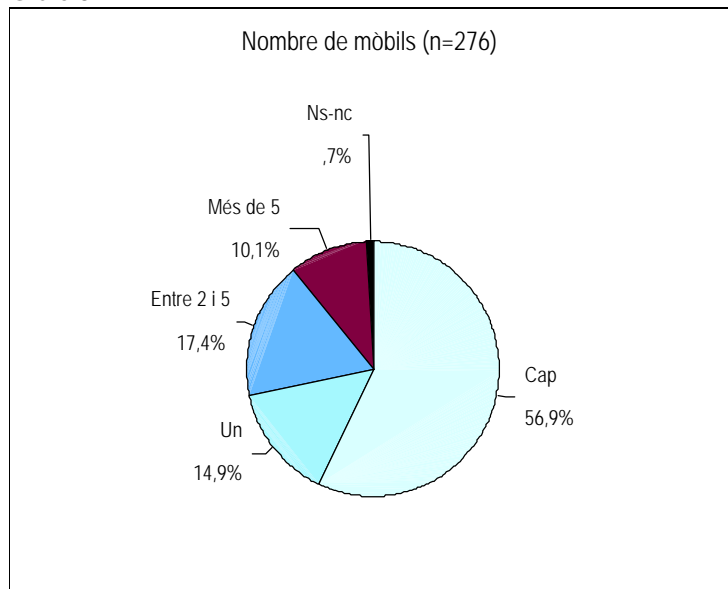
Pel que fa al nombre d'aparells, els gràfics 7 i 8 mostren les dades per ordinadors i mòbils respectivament. Com podem veure hi ha una part important d'entitats (quasi un 22 %) que utilitzen encara un sol aparell; aproximadament una tercera part que n'utilitza entre dos i 5 i finalment un altre terç que n'empra més de 5. La mediana d'ordinadors **entre les entitats usuàries** és de 3,5 amb una desviació interquartílica de 6.

El nombre de mòbils és òbviament inferior (veure gràfic 8). Encara la majoria de les entitats no disposen de telèfon mòbil en propietat i només un 10% té més de 5 aparells. La mediana d'aparells **entre les entitats que en disposen** és de 2 amb una desviació interquartílica de 4.

Gràfic 7



Gràfic 8



Correspondència entre correu electrònic i Internet

Tal com mostra la taula 4 la major part dels usuaris de correu electrònic ho són també d'Internet i a l'inrevés. Només 13 entitats (un 5,2% de les 251 usuàries d'ordinador) ho són d'una cosa i no de l'altra.

Taula 4. Relació entre Correu electrònic i Internet

		Internet			Total
		No	Si	Ns-nc	
Correu electrònic	No	55	8		63
	Si	5	180		185
	Ns-nc			3	3
Total		60	188	3	251

Utilització segons personalitat jurídica

Si analitzem aquestes dades en funció de la personalitat jurídica de l'entitat (veure taula 5) veiem que són les fundacions les entitats que en major proporció utilitzen les diferents eines informàtiques (quasi un 85% empren el correu electrònic i la Internet, i un 48% disposa de xarxa informàtica interna), a continuació vindrien les associacions i cooperatives, i en últim lloc es troben les Càritas parroquials i interparroquials. Aquest últim mostren una baixa utilització de gairebé totes les possibilitats tecnològiques.⁵

Taula 5. Ús dels diferents instruments segons la personalitat jurídica de l'entitat

		Personalitat jurídica				
		Associació o feder. (n=142)	Fundació (n=60)	Cooperativa (n=23)	Entitat religiosa (n=24)	Càritas parroquial (n=30)
<i>Mòbil de l'entitat</i>	<i>No</i>	57,7%	46,7%	34,8%	50,0%	90,0%
	<i>Si</i>	42,3%	53,3%	65,2%	50,0%	10,0%
<i>Ordinador</i>	<i>No</i>	6,3%	1,7%	8,7%	4,2%	50,0%
	<i>Si</i>	93,7%	98,3%	91,3%	95,8%	50,0%
<i>Xarxa Infor.</i>	<i>No</i>	69,3%	51,7%	60,9%	70,8%	96,7%
	<i>Si</i>	30,0%	48,3%	39,1%	29,2%	3,3%
	<i>Ns-nc</i>	,7%				
<i>Correu electrònic</i>	<i>No</i>	27,0%	15,0%	34,8%	45,8%	89,3%
	<i>Si</i>	73,0%	85,0%	65,2%	54,2%	10,7%
<i>Internet</i>	<i>No</i>	26,2%	16,7%	26,1%	41,7%	89,3%
	<i>Si</i>	73,8%	83,3%	73,9%	58,3%	10,7%
<i>Pàg Web</i>	<i>No</i>	57,4%	53,3%	73,9%	70,8%	100,0%
	<i>Si</i>	42,6%	46,7%	26,1%	29,2%	

⁵ Malgrat les Càritas parroquials actuen sobre el territori amb una certa autonomia, no són entitats jurídiques independents, la qual cosa pot explicar aquest resultat tant baix. Entenent que podrien usar la infraestructura de cada parròquia.

Utilització segons el nombre de treballadors remunerats

També apareixen diferències segons la grandària de l'entitat. Tal com podem veure en la taula 6, l'ús dels diferents elements s'incrementa de forma proporcional al nombre de treballadors remunerats de l'entitat. Aquesta progressió és significativa en el cas de l'ordinador però molt més espectacular quan parlem del correu electrònic o d'Internet i sobretot quan ens referim al telèfon mòbil i a la xarxa informàtica interna.

Taula 6. Ús dels diferents instruments segons el nombre de treballadors remunerats

		Nombre de treballadors remunerats			
		Cap (n=66)	Entre 1 i 10 (n=97)	Entre 11 i 50 (n=79)	Més de 50 (n=33)
<i>Mòbil de l'entitat</i>	<i>No</i>	84,8%	61,9%	45,6%	9,1%
	<i>Si</i>	15,2%	38,1%	54,4%	90,9%
<i>Ordinador</i>	<i>No</i>	31,8%	5,2%	2,5%	
	<i>Si</i>	68,2%	94,8%	97,5%	100,0%
<i>Xarxa infor. (n=277)</i>	<i>No</i>	92,4%	75,0%	57,7%	24,2%
	<i>Si</i>	6,1%	25,0%	42,3%	75,8%
	<i>Ns-nc</i>	1,5%			
<i>Correu electrònic</i>	<i>No</i>	62,5%	35,4%	21,5%	
	<i>Si</i>	37,5%	64,6%	78,5%	100,0%
<i>Internet</i>	<i>No</i>	62,5%	31,3%	20,3%	3,0%
	<i>Si</i>	37,5%	68,8%	79,7%	97,0%
<i>Pàg Web (n=275)</i>	<i>No</i>	73,4%	61,5%	65,4%	45,5%
	<i>Si</i>	26,6%	38,5%	34,6%	54,5%

Utilització segons el col·lectiu al què s'adreça

- Les entitats que més freqüentment disposen de telèfon mòbil en propietat són les que intervenen amb *persones amb disminució*, amb *drogodependències* i amb el *Tercer món*. Les que menys en disposen són les adreçades a *altres col·lectius* i a *més d'un col·lectiu o població general*.
- L'ordinador s'utilitza força en tots els casos però amb menor freqüència en el cas d'entitats adreçades a *més d'un col·lectiu o a població general* (pot ser degut a que moltes d'elles són Càritas parroquials o interparroquials) i aquelles altres que intervenen sobre *gent gran*.
- Els percentatges d'ús de xarxa informàtica interna són en general baixos només s'arriba al 50% en el cas de les entitats que treballen amb *persones amb disminució*.
- Les entitats que més utilitzen el correu electrònic i la Internet són les que intervenen amb *persones amb disminució*, *Tercer món* i *altres col·lectius*. Aquests dos últims grups són a més els que més freqüentment disposen de pàgina web. Els que menys utilitzen el correu i la Internet són les que treballen amb *gent gran* i amb *més d'un col·lectiu o població general*. Les organitzacions d'atenció i suport a persones amb discapacitats és un dels subsectors de l'acció social que ha experimentat un creixement més gran en els darrers 5 anys i que més s'ha professionalitzat.

L'anàlisi de les dades d'ús segons el col·lectiu sobre el que intervé l'entitat no permet extreure conclusions massa fiables donat el baix nombre d'entitats d'algunes categories. A més cal pensar que algunes de les diferències que s'aprecien poden ser produïdes per l'acció diferencial de terceres variables com per exemple la grandària de l'entitat. És per això que caldrà ser prudent a l'hora d'extreure conclusions dels resultats que exposem a continuació (veure taules 7 i 8):

Taula 7. Ús del mòbil, de l'ordinador i de la xarxa inform. interna segons el col.lectiu al què s'adreça

	Mòbil de l'entitat		Ordinador		Xarxa Infor.		
	No	Si	No	Si	No	Si	Ns-nc
<i>Infància i joventut amb problemàtica (n=22)</i>	59,1%	40,9%	4,5%	95,5%	81,8%	18,2%	
<i>Gent gran (n=41)</i>	65,9%	34,1%	14,6%	85,4%	82,5%	17,5%	
<i>Persones amb disminució (n=71)</i>	35,2%	64,8%	5,6%	94,4%	49,3%	50,7%	
<i>Malalts mentals (n=12)</i>	66,7%	33,3%		100%	66,7%	33,3%	
<i>Drogodependències i addiccions (n=10)</i>	40,0%	60,0%	10,0%	90,0%	60,0%	40,0%	
<i>Sida i altres malalties (n=16)</i>	62,5%	37,5%	6,3%	93,8%	81,3%	18,8%	
<i>Aturats, sense sostre, immigrants i minories ètniques (n=16)</i>	56,3%	43,8%	6,3%	93,8%	68,8%	31,3%	
<i>Tercer món (n=23)</i>	47,8%	52,2%	4,3%	95,7%	59,1%	36,4%	4,5%
<i>Més d'un col.lec. o pobl. general en situació de risc (n=58)</i>	70,7%	29,3%	22,4%	77,6%	74,1%	25,9%	
<i>Altres col lectius (n=10)</i>	90,0%	10,0%		100%	80,0%	20,0%	

Taula 8. Ús del correu, Internet i Pàg. Web segons el col.lectiu al què s'adreça

	Correu electrònic		Utilitza Internet		Pàg Web	
	No	Si	No	Si	No	Si
<i>Infància i joventut amb problemàtica (n=22)</i>	40,9%	59,1%	40,9%	59,1%	77,3%	22,7%
<i>Gent gran (n=41)</i>	58,5%	41,5%	53,7%	46,3%	82,9%	17,1%
<i>Persones amb disminució (n=71)</i>	15,5%	84,5%	11,3%	88,7%	60,6%	39,4%
<i>Malalts mentals (n=12)</i>	25,0%	75,0%	25,0%	75,0%	75,0%	25,0%
<i>Drogodependències i addiccions (n=10)</i>	40,0%	60,0%	40,0%	60,0%	70,0%	30,0%
<i>Sida i altres malalties (n=16)</i>	25,0%	75,0%	25,0%	75,0%	43,8%	56,3%
<i>Aturats, sense sostre, immigrants i minories ètniques (n=16)</i>	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	53,3%	46,7%
<i>Tercer món (n=23)</i>	8,7%	91,3%	13,0%	87,0%	34,8%	65,2%
<i>Més d'un col.lec. o pobl. general en situació de risc (n=58)</i>	48,2%	51,8%	51,8%	48,2%	69,1%	30,9%
<i>Altres col lectius (n=10)</i>	20,0%	80,0%	10,0%	90,0%	30,0%	70,0%

3.3.2 Per part dels professionals

Utilització segons grups de professionals

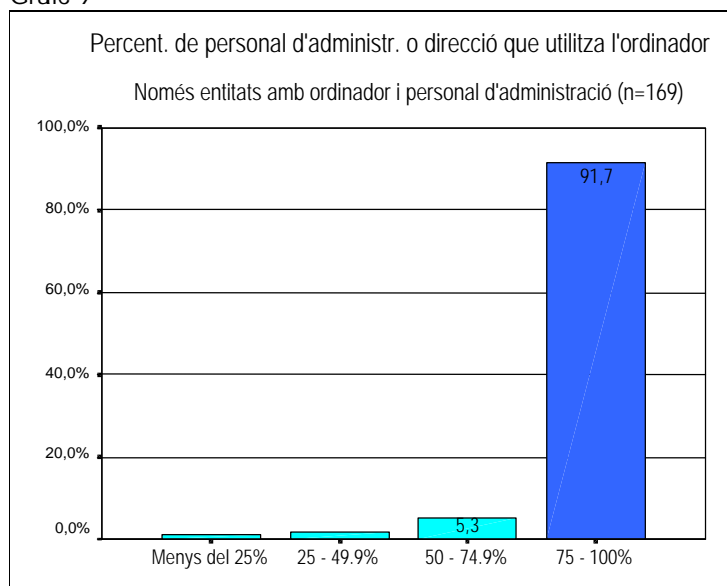
Tal com mostra el gràfic 9, en la majoria de les entitats que disposen d'ordinador, més de tres quartes parts del personal d'administració utilitza aquest aparell en la seva tasca a l'entitat. A més, si ho analitzem amb independència de l'entitat a la que pertanyen, el percentatge de professionals d'administració o direcció que utilitza l'ordinador se situa en el **93,2%** (791 / 849).

Aquests percentatges es mantenen alts en el cas dels professionals universitaris (veure gràfic 10) tot i que hi ha un 12% d'entitats en les que només una petita proporció de professionals remunerats amb titulació universitària (menys del 25%) utilitzen l'ordinador. Amb independència de l'entitat a la que pertanyen, la proporció global d'aquests professionals que utilitzen l'ordinador és del **74,1%** (1379 / 1861).

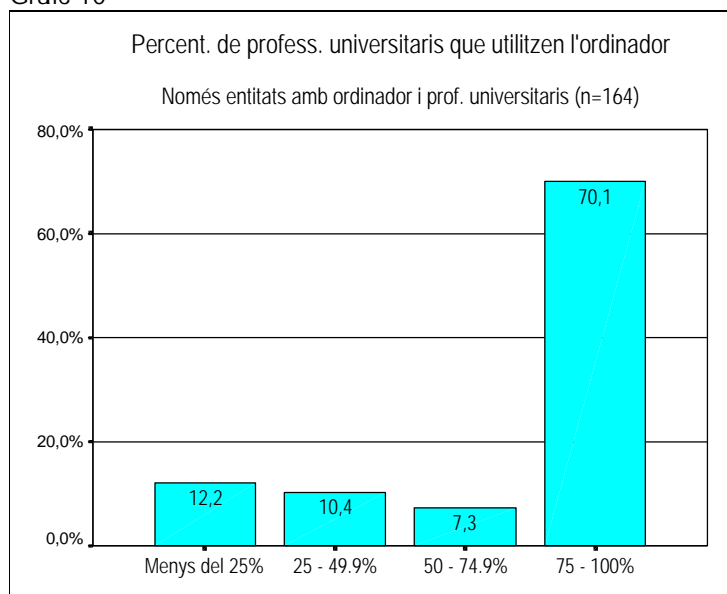
Utilització de l'ordinador per part dels voluntaris

Respecte als voluntaris (veure gràfic 11), en la majoria de les entitats la proporció de voluntaris que utilitzen l'ordinador és molt petita: només un 11% de les entitats tenen una proporció de voluntaris que l'utilitzen superior al 75%. A més, amb independència de l'entitat, el percentatge de voluntaris que utilitza aquesta eina es queda en un 13,5% (737 / 5471). La inexistència de xarxes informàtiques a la majoria de les organitzacions sumat al fet que en les organitzacions on hi ha professionals aquests fan un ús constant dels ordinadors explicaria aquest baix ús. D'altra banda el voluntariat de la majoria d'organitzacions de suport social desenvolupa majoritàriament la seva actuació en tasques d'intervenció directa amb els usuaris: gent gran, persones amb discapacitats, infants,...que no precisen de l'ús de la informàtica.

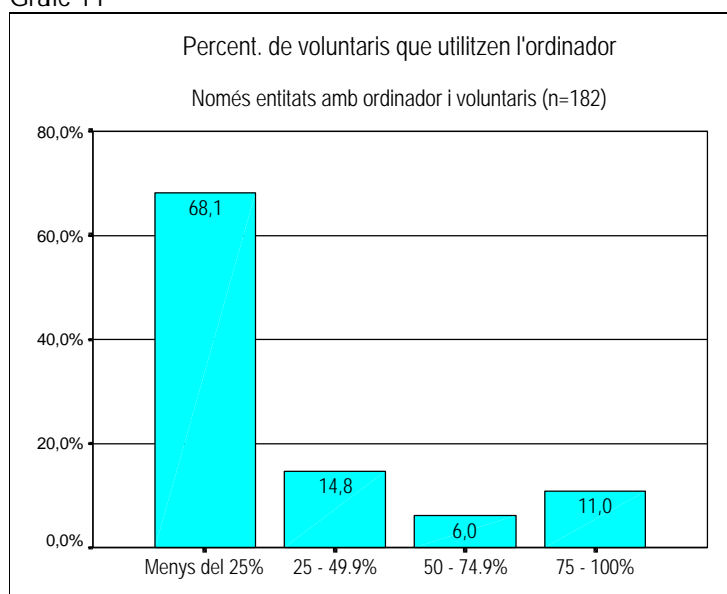
Gràfic 9



Gràfic 10



Gràfic 11



Utilització per part dels professionals entrevistats

Les dades d'ús de l'ordinador per part dels professionals entrevistats (veure taula 9) són més altes que les obtingudes per les entitats i pel conjunt de professionals amb formació universitària i que exerceixen com a tal (veure gràfic 10). La raó d'aquesta desviació cal buscar-la possiblement en el sistema de selecció emprat: el fet de seleccionar un professional que pogués atendre amb certa facilitat l'entrevista ha pogut produir una subrepresentació de professionals d'atenció directa (com per ex. educadors socials) que són els que possiblement menys utilitzen les eines informàtiques i una sobrerrepresentació d'altres (com treballadors socials) que per les seves funcions les utilitzen més.

En qualsevol cas, resulta xocant que mentre el nivell d'ús de l'ordinador és més alt per aquests professionals que pel conjunt d'entitats entrevistades, no podem dir el mateix per la resta d'eines informàtiques: tant el correu electrònic, com la Internet com el telèfon mòbil són poc emprats pels diferents professionals entrevistats.

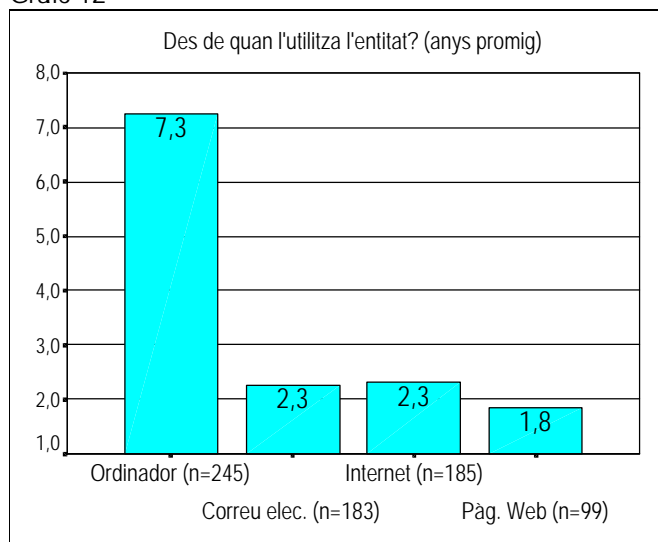
Taula 9. Ús dels diferents elements per part dels professionals

		No	Si
Tel. mòbil	<i>n</i>	59	27
	%	68,6%	31,4%
Ordinador	<i>n</i>	2	84
	%	2,3%	97,7%
Correu electrònic	<i>n</i>	42	44
	%	48,8%	51,2%
Internet	<i>n</i>	43	43
	%	50,0%	50,0%

3.4 Incorporació de les diferents eines tecnològiques al llarg del temps

Tal com mostra el gràfic 12, mentre l'ordinador s'utilitza en promig des de fa més de 7 anys, la incorporació del correu electrònic, la Internet i web pròpia és força recent situant-se la seva antiguitat promig entorn als 2 anys.

Gràfic 12



Els gràfics 13 al 16 mostren la cronologia d'incorporació dels diferents elements a les entitats. Com podem veure, en el cas de l'ordinador aquesta cronologia segueix una evolució propera a una

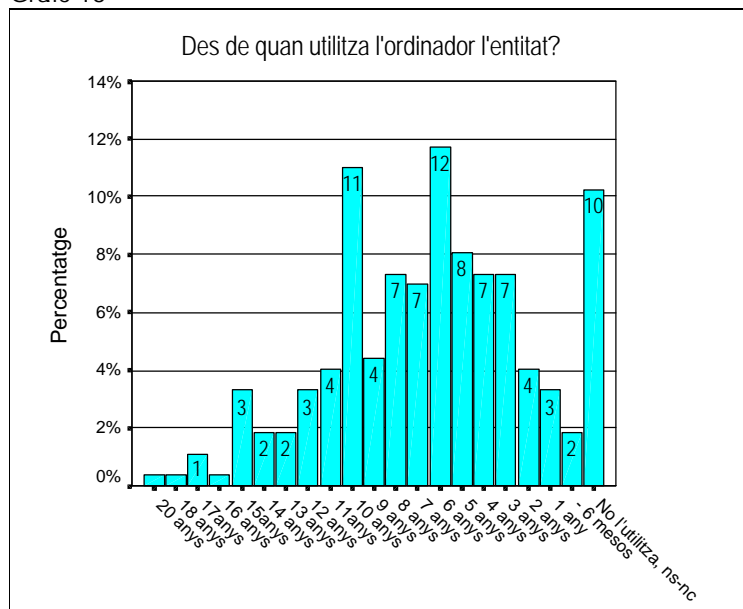
NOVES TECNOLOGIES I TERCER SECTOR A CATALUNYA

campana de Gauss amb el seu punt d'inflexió en els 6 anys i amb un pic en els 10 anys que possiblement es tracti d'un artefacte que recull la tendència de l'entrevistat a arrodonir en aquesta xifra. D'aquesta manera observem com la major part d'entitats varen incorporar l'ordinador entre fa 3 i 10 anys i que tot i que aquest ritme ha baixat degut (en part) a que cada cop en queden menys per informatitzar, encara es manté un ritme que fa pensar en la plena informatització del sector en un futur no massa llunyà

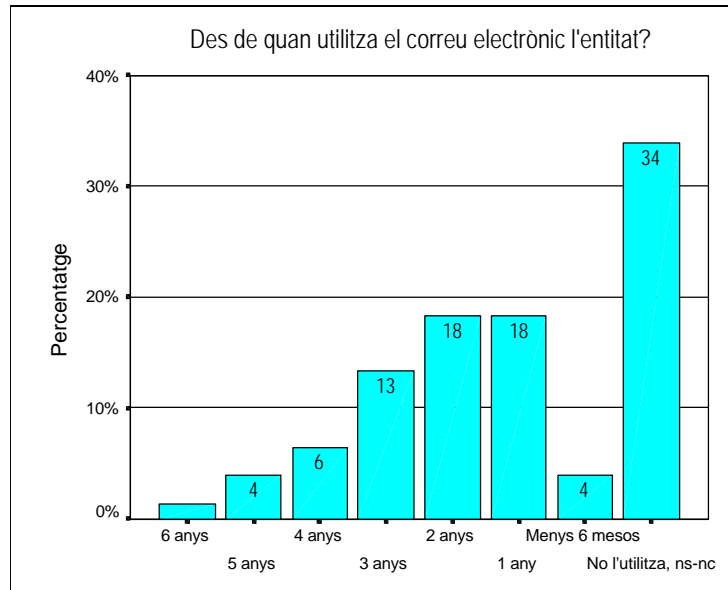
Pel què fa al correu electrònic i a la Internet, les distribucions són molt semblants mostrant un pic fa un o dos anys que pot marcar l'inici d'un enlentiment o fre en aquesta incorporació.

Donada la baixa incorporació de web pròpia en les entitats és l'eina que pot presentar un major increment en la seva implementació en un futur immediat.

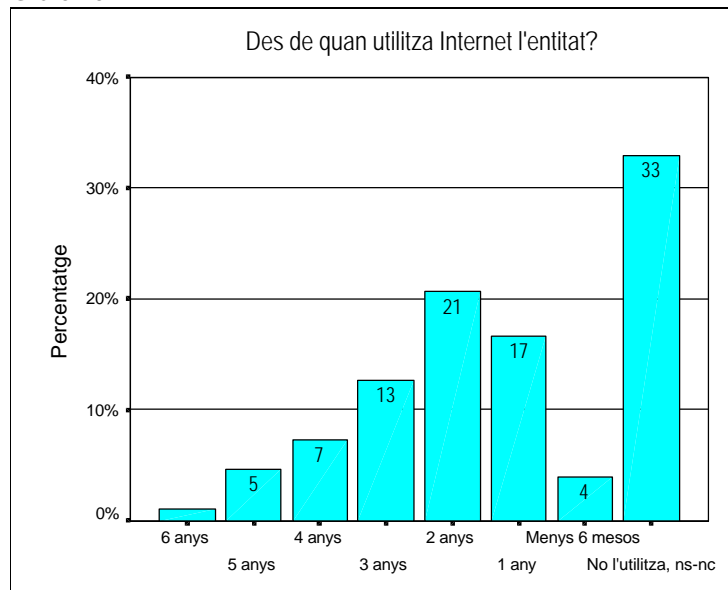
Gràfic 13



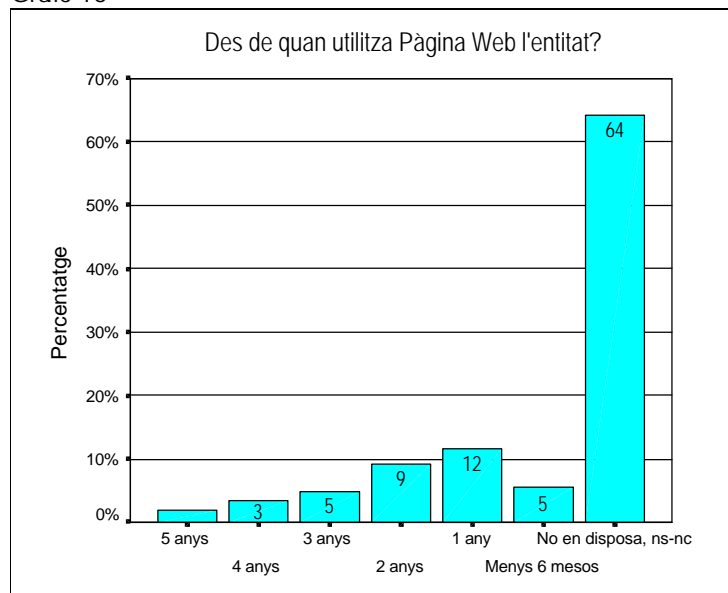
Gràfic 14



Gràfic 15

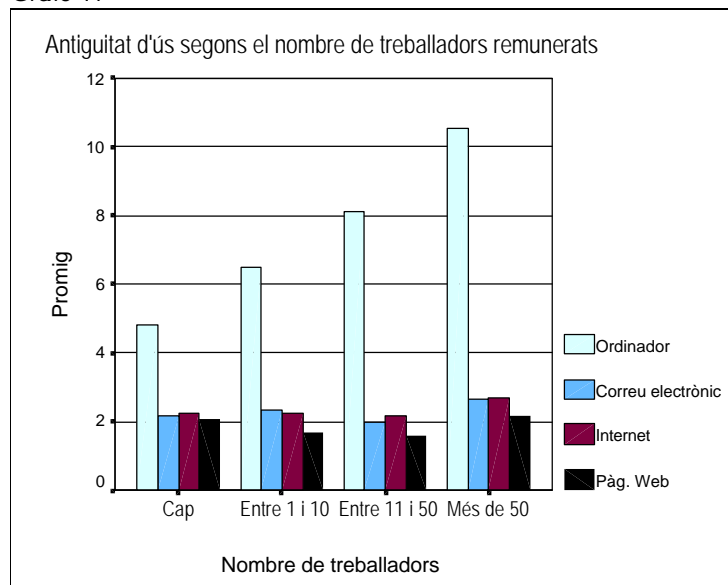


Gràfic 16



Incorporació de les diferents eines tecnològiques al llarg del temps segons el nombre de treballadors remunerats

Gràfic 17



Tal com mostra el gràfic 17 mentre que no s'aprecia pràcticament cap relació entre antiguitat d'ús i nombre de treballadors remunerats pel que fa al correu electrònic, la Internet i la pàgina web, aquesta relació és clarament lineal i força significativa en el cas de l'ordinador ($F_{(3,238,0,05)} = 18,69$; $p < 0,001$) de manera que són les entitats més grans les que més aviat varen incorporar aquesta eina, i les més petites les que ho han fet més tard.

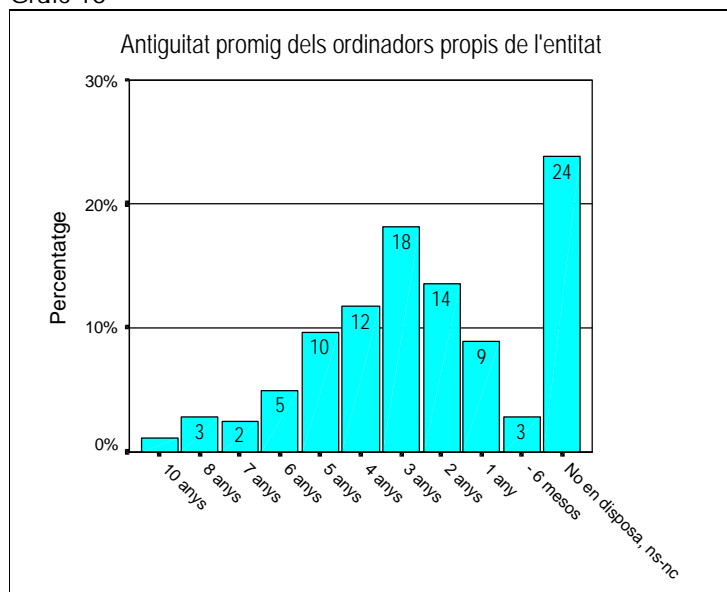
Incorporació ordinadors propietat de l'entitat al llarg del temps

El gràfic 18 mostra la distribució de l'antiguitat promig dels ordinadors que tenen en propietat les diferents entitats. Com es pot veure, pràcticament una quarta part de les entitats no disposen encara d'ordinadors en propietat. L'antiguitat promig dels ordinadors disponibles se situa, en la majoria dels casos, entre 1 i 5 anys i la mitjana global és de 3,50 anys (DT=2,04).

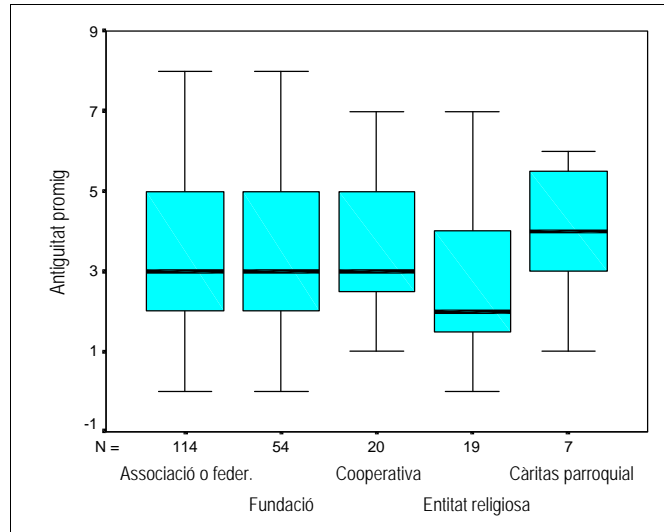
Segons personalitat jurídica

Tal com mostra el gràfic 19 l'antiguitat promig dels ordinadors no es relaciona amb la personalitat jurídica de les entitats. Les diferències que s'aprecien són petites i en qualsevol cas estadísticament no significatives ($F_{(4, 209, 0,05)} = 0,995$; $p=0,411$).

Gràfic 18



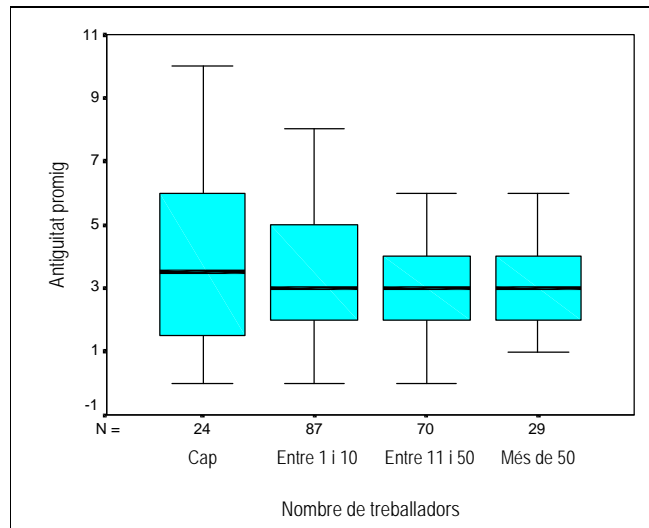
Gràfic 19



Segons el nombre de treballadors remunerats

El gràfic 20 mostra les mitjanes i dispersions de l'antiguitat promig segons el nombre de treballadors remunerats. Tampoc en aquest cas es donen diferències significatives ($F_{(3, 206, 0,05)} = 0,884; 0,450$).

Gràfic 20



3.5 Freqüència d'ús per part de responsables i professionals

Pel què fa al percentatge de directors o responsables usuaris dels diferents elements tenim que, mentre el 90% de les entitats utilitza l'ordinador (veure taula 3) aquest percentatge baixa fins el 82,4% pels directors (veure taula 10). El mateix és aplicable pel correu electrònic i la Internet. De tota manera, cal dir que la major part dels directors usuaris d'ordinador i d'Internet ho fan de forma diària. La freqüència d'ús és menor en el cas d'Internet.

Taula 10. Freqüència d'ús per part dels responsables en el seu treball per l'entitat

	No l'utilitza	Menys d'un cop per setmana	Setmanal	Diària
<i>Ordinador</i>	17,6%	2,9%	11,5%	68,1%
<i>Correu electrònic</i>	40,1%	5,4%	11,8%	42,7%
<i>Internet</i>	43,0%	11,8%	24,4%	20,8%

Respecte als professionals remunerats amb titulació universitària (veure taula 11), la gran majoria és usuària d'ordinador i a més l'utilitza de forma majoritàriament diària. En canvi només la meitat utilitza el correu o la Internet en la seva feina i ho fan principalment amb poca freqüència.

Taula 11. Freqüència d'ús per part dels professionals en el seu treball per l'entitat

	No l'utilitza	Menys d'un cop per setmana	Setmanal	Diària
<i>Ordinador</i>	2,3%	1,2%	22,1%	74,4%
<i>Correu electrònic</i>	48,8%	10,5%	22,1%	18,6%
<i>Internet</i>	50,0%	12,8%	30,2%	7,0%

Podríem que els directius de les entitats fan un ús menor de l'ordinador per a les seves tasques diàries en comparació amb els professionals de la seva pròpia entitat, el que ens permetria sostenir que el nivell de capacitat i formació en informàtica per part dels directius pot arribar a condicionar el grau "d'informatització" de la pròpia organització i l'ús de les noves tecnologies: la Internet com a eina de treball, el correu electrònic individual per a cada professional, etc.

3.6 Tasques en què s'utilitza l'ordinador i la Internet

3.6.1 Tasques en què s'utilitza l'ordinador

Per part de les entitats

L'elaboració i seguiment de projectes, programacions, informes i memòries juntament amb les feines administratives són els dos tipus de tasques en les que més freqüentment utilitzen l'ordinador les diferents entitats: quasi un 95% de les entitats usuàries d'ordinador l'empren en aquest tipus de tasques (veure taula 12). Les segueixen per aquest ordre el seguiment de casos o usuaris, l'elaboració de materials per a tasques educatives o de formació i la publicació de cartells, tríptics i altres materials informatius per a la realització de les quals empren l'ordinador més de dues terceres parts de les entitats usuàries. Finalment com a eina didàctica només és emprada pel 44% de les entitats (majoritàriament en la realització de presentacions)

Taula 12. Tasques en què utilitza l'ordinador l'entitat

	No	Si	Ns-nc
Tasques administratives -contabil. o gestió de socis- (n=251)	6,0%	94,0%	
Elaboració i seguiment de projectes, programacions, informes... (n=251)	4,8%	94,8%	,4%
Seguiment de casos o usuaris (n=249)	22,5%	77,1%	,4%
Publicació de tríptics, cartells i altres materials informatius (n=242)	32,2%	67,4%	,4%
Elaboració de materials per a tasques educatives (n=247)	31,2%	68,0%	,8%
Com a eina didàctica en tasques educatives o de formació (n=243)	55,1%	44,0%	,8%
Altres (n=251)	90,0%	10,0%	

El percentatge d'entitats que utilitzen l'ordinador en la realització de les diferents tasques es relaciona de forma molt clara amb el nombre de treballadors remunerats de l'entitat (veure taula 13), de manera que en general les entitats més grans són les que més empren l'ordinador en la

NOVES TECNOLOGIES I TERCER SECTOR A CATALUNYA

realització de les diferents tasques. Mentre les entitats amb més de 50 treballadors utilitzen l'ordinador de forma massiva en la realització de totes les tasques per les que es pregunta, aquelles altres sense treballadors remunerats l'empren sobre tot en *tasques administratives* i en *l'elaboració de projectes, programacions, informes o memòries*, i en menor proporció en la *publicació de tríptics, cartells i altres materials informatius*.

Taula 13. Tasques en què s'utilitza l'ordinador segons el nombre de treballadors remunerats

		Nombre de treballadors remunerats			
		Cap	Entre 1 i 10	Entre 11 i 50	Més de 50
<i>Tasques administratives -contabil. o gestió de socis- (n=251)</i>	No	20,0%	4,3%	2,6%	
	Si	80,0%	95,7%	97,4%	100,0%
<i>Elaboració i seguiment de projectes, programacions, informes... (n=251)</i>	No	15,6%	3,3%	2,6%	
	Si	84,4%	95,7%	97,4%	100,0%
	Ns-nc		1,1%		
<i>Seguiment de casos o usuaris (n=249)</i>	No	46,7%	25,3%	13,2%	6,1%
	Si	53,3%	73,6%	86,8%	93,9%
	Ns-nc		1,1%		
<i>Publicació de tríptics, cartells i altres materials informatius (n=242)</i>	No	36,6%	31,1%	35,5%	22,6%
	Si	63,4%	67,8%	64,5%	77,4%
	Ns-nc		1,1%		
<i>Elaboració de materials per a tasques educatives (n=247)</i>	No	71,4%	32,6%	18,2%	6,3%
	Si	26,2%	66,3%	81,8%	93,8%
	Ns-nc	2,4%	1,1%		
<i>Com a eina didàctica en tasques educatives o de formació (n=243)</i>	No	85,4%	57,1%	50,0%	25,8%
	Si	12,2%	42,9%	48,7%	74,2%
	Ns-nc	2,4%		1,3%	
<i>Altres (n=251)</i>	No	95,6%	94,6%	84,4%	84,8%
	Si	4,4%	5,4%	15,6%	15,2%

Per part dels professionals

Respecte als professionals (veure taula 14), la majoria utilitzen l'ordinador per a *l'elaboració de programacions, projectes, informes o memòries*, en el *seguiment de casos o usuaris* i en menor mesura en *l'elaboració de materials per a tasques educatives*. Cal dir també que tot i no ser la seva funció dins l'entitat, quasi la meitat empren l'ordinador també en la realització de *tasques administratives*, la qual cosa ens dona una idea de fins a quin punt predomina encara el perfil d'entitat petita on tothom fa una mica de tot.

Taula 14. Tasques en què els professionals utilitzen l'ordinador

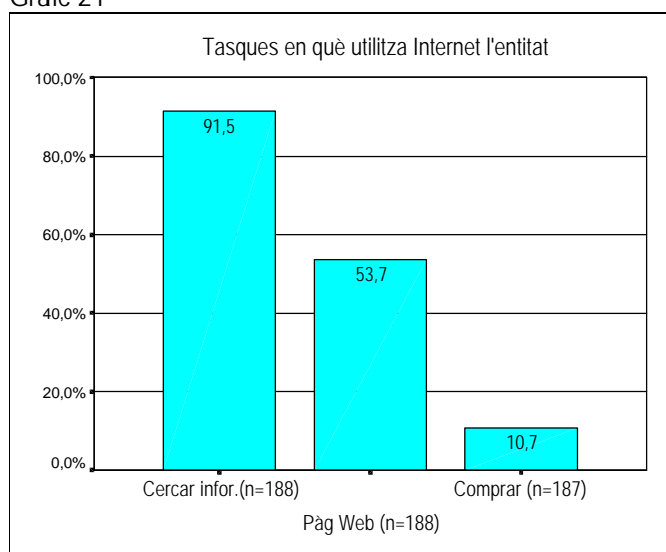
	No	Si
<i>Tasques administratives -contabil. o gestió de socis- (n=83)</i>	54,2%	45,8%
<i>Elaboració i seguiment de projectes, programacions, informes... (n=84)</i>	2,4%	97,6%
<i>Seguiment de casos o usuaris (n=82)</i>	13,4%	86,6%
<i>Publicació de triptics, cartells i altres materials informatius (n=82)</i>	40,2%	59,8%
<i>Elaboració de materials per a tasques educatives (n=84)</i>	29,8%	70,2%
<i>Com a eina didàctica en tasques educatives o de formació (n=84)</i>	56,0%	44,0%
<i>Altres (n=84)</i>	95,2%	4,8%

3.6.2 Tasques en què s'utilitza la Internet

Per part de les entitats

Tal com reflecteix el gràfic 21, la major part d'entitats usuàries d'Internet l'empren principalment per a cercar informació i poc més de la meitat disposen de pàgina web pròpia. Només una mica més del 10% l'ha emprat alguna vegada per comprar.

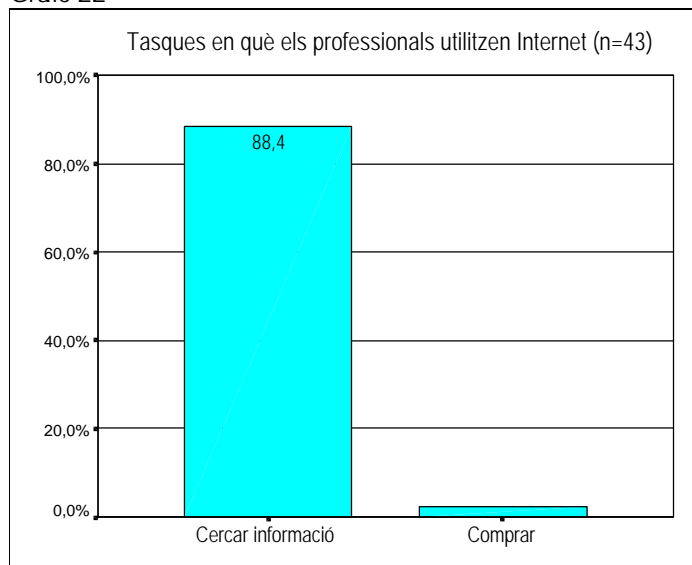
Gràfic 21



Per part dels professionals

Pel que respecta als professionals, quasi un 90% dels usuaris d'Internet (sempre en la seva feina per l'entitat) l'empren per a cercar informació i només 1 (sobre 43) l'ha emprat algun cop per a comprar (veure gràfic 22).

Gràfic 22



D'aquestes dues taules es dedueix que la utilització d'Internet encara és per cercar informació

3.7 Valoració del nivell d'utilitat percebuda i les perspectives futures d'ús

3.7.1 Entitats usuàries

Tal com reflecteix la taula 15, la gran majoria dels responsables entrevistats valoren els diferents instruments com bastant o molt útils. L'element millor valorat pels usuaris és l'ordinador seguit d'aprop per la xarxa informàtica interna. La Internet, tot i tenir una valoració global favorable, és considerada menys útil.

Taula 15. Valoració que fa el responsable del nivell d'utilitat dels diferents instruments (només entitats usuàries)

		Gens útil	Poc útil	Bastant útil	Molt útil	Ns-nc	Total
<i>Ordinador</i>	<i>n</i>	1	1	32	214		248
	%	,4%	,4%	12,9%	86,3%		100,0%
<i>Correu electrònic</i>	<i>n</i>	1	4	47	130	3	185
	%	,5%	2,2%	25,4%	70,3%	1,6%	100,0%
<i>Internet</i>	<i>n</i>	2	14	74	95	3	188
	%	1,1%	7,4%	39,4%	50,5%	1,6%	100,0%
<i>Xarxa informàtica interna</i>	<i>n</i>	1	3	13	70		87
	%	1,1%	3,4%	14,9%	80,5%		100,0%

Taula 16. Valoració del nivell d'utilitat entre els profess. usuaris dels diferents instruments

		Poc útil	Bastant útil	Molt útil	Total
<i>Ordinador</i>	<i>n</i>	2	17	65	84
	%	2,4%	20,2%	77,4%	100,0%
<i>Correu electrònic</i>	<i>n</i>	5	11	28	44
	%	11,4%	25,0%	63,6%	100,0%
<i>Internet</i>	<i>n</i>	3	16	24	43
	%	7,0%	37,2%	55,8%	100,0%
<i>Xarxa informàtica interna</i>	<i>n</i>	3	9	27	39
	%	7,7%	23,1%	69,2%	100,0%

La valoració dels professionals entrevistats segueix la mateixa línia que la dels directors o responsables tot i que les puntuacions són en general més baixes (veure taula 16): la gran majoria valora les diferents eines com bastant o molt útils, l'eina millor valorada és l'ordinador seguida per la xarxa informàtica interna i la menys valorada és novament la Internet.

3.7.2 Entitats no usuàries

Tal com mostra la taula 17 més de la meitat dels responsables d'entitats no usuàries d'ordinador consideren que els podria ser útil aquesta eina - els dos professionals entrevistats que no utilitzen l'ordinador també ho creuen així (veure taula 18) -. En canvi, només un 15% (4/27) d'aquestes entitats tenen previst incorporar-lo en un any vista (veure taula 19).

Respecte al correu electrònic i la Internet, quasi dos terços de les entitats usuàries d'ordinador (però que no disposen de correu ni d'Internet) consideren que els podria ser útil disposar-ne. Entre els professionals l'opinió és força més favorable, sobretot en el cas d'Internet on pràcticament tots els professionals usuaris d'ordinador (però que no utilitzen encara el correu o la Internet) consideren que els podria ser útil per la seva feina el disposar-ne. Al voltant d'un 40% de les entitats no usuàries (entre les que disposa d'ordinador) tenen previst incorporar el correu electrònic i la Internet en els propers 12 mesos.

Entre les entitats usuàries d'Internet (recordem que són un 67% del total) i que no disposen de pàgina web actualment quasi un 80% considera que els podria ser útil disposar-ne.

Finalment i respecte a la xarxa informàtica interna, més de la meitat de les entitats amb dos o més ordinadors en propietat que encara no disposen de xarxa consideren que els podria ser útil (taula 20). Aquest percentatge s'incrementa fins el 60% quan es tracta dels professionals (gràfic 23). Més de la quarta part d'aquestes entitats tenen previst incorporar-la en una any vista.

Taula 17. Considera que podria resultar-li útil a l'entitat? (responsables)

		No	Si	Ns-nc	Total
<i>Ordinador</i>	<i>n</i>	10	15	2	27
	<i>%</i>	37,0%	55,6%	7,4%	100,0%
<i>Correu electrònic (entre entitats que utilitzen l'ordinador)</i>	<i>n</i>	17	42	6	65
	<i>%</i>	26,2%	64,6%	9,2%	100,0%
<i>Internet (entre entitats que utilitzen l'ordinador)</i>	<i>n</i>	16	38	7	61
	<i>%</i>	26,2%	62,3%	11,5%	100,0%
<i>Pàg Web (entre entitats que utilitzen Internet)</i>	<i>n</i>	12	69	6	87
	<i>%</i>	13,8%	79,3%	6,9%	100,0%

Taula 18. Considera que podria resultar-li útil en el seu treball a l'entitat?
(professionals)

		No	Si	Ns-nc	Total
<i>Ordinador</i>	<i>n</i>		2		2
	<i>%</i>		100,0%		100,0%
<i>Correu electrònic (prof. que utilitzen l'ordinador)</i>	<i>n</i>	6	32	1	39
	<i>%</i>	15,4%	82,1%	2,6%	100,0%
<i>Internet (prof. que utilitzen l'ordinador)</i>	<i>n</i>	1	39		40
	<i>%</i>	2,5%	97,5%		100,0%

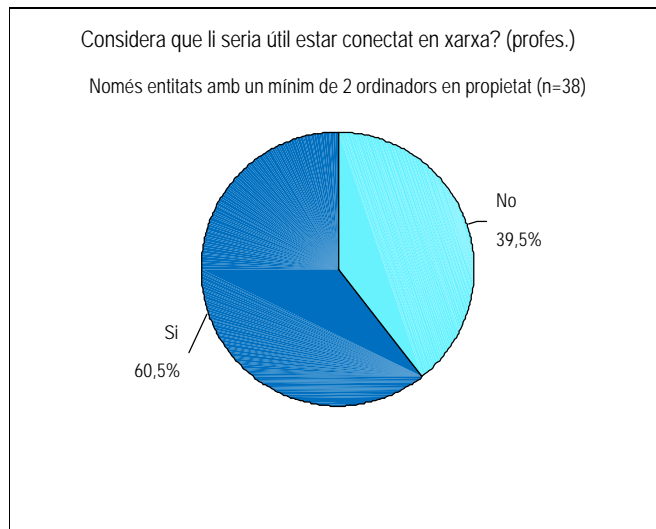
Taula 19. Té previst l'entitat incorporar-ho en un any vista?

		No	Si	Ns-nc	Total
<i>Ordinador</i>	<i>n</i>	23	4		27
	<i>%</i>	85,2%	14,8%		100,0%
<i>Correu electrònic (entre entitats que utilitzen l'ordinador)</i>	<i>n</i>	33	25	7	65
	<i>%</i>	50,8%	38,5%	10,8%	100,0%
<i>Internet (entre entitats que utilitzen l'ordinador)</i>	<i>n</i>	29	26	5	60
	<i>%</i>	48,3%	43,3%	8,3%	100,0%

Taula 20. Xarxa Informàtica Interna (només entre les entitats amb un mínim de 2 ordinadors en propietat)

		No	Si	Ns-nc	Total
<i>Considera que podria ser-li útil a l'entitat?</i>	<i>n</i>	34	49	6	89
	<i>%</i>	38,2%	55,1%	6,7%	100,0%
<i>Té previst l'entitat incorporar-la en un any vista?</i>	<i>n</i>	59	23	4	86
	<i>%</i>	68,6%	26,7%	4,7%	100,0%

Gràfic 23

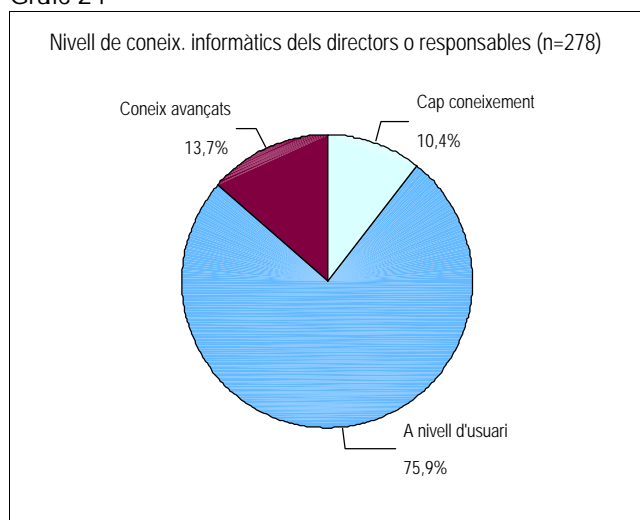


3.8 Nivell de formació informàtica de directors i professionals

Directors o responsables

Tal com mostra el gràfic 24 tres quarts parts dels directors o responsables entrevistats situen la seva formació informàtica a nivell d'usuari. Aproximadament un 10% reconeix no tenir cap coneixement informàtic i només un 13,7% creu que disposa de coneixements avançats.

Gràfic 24

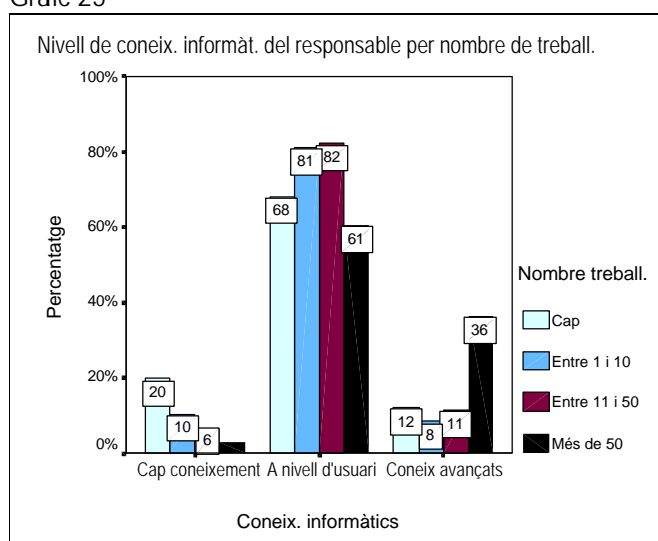


Aquesta dada evidencia una de les raons per les quals l'ús de la informàtica en el sector no lucratiu no està estesa de forma general. Una anàlisi més aprofundida sobre el tipus d'aplicacions informàtiques més utilitzades fàcilment ens demostraria que els programes de tractament de text i el full de càlcul són majoritàriament els més dominats per aquest 75,9%.

Nivell de formació informàtica segons el nombre de treballadors remunerats

El gràfic 25 mostra l'existència d'una relació directa entre el nivell de coneixements informàtics del responsable de l'entitat i el nombre de treballadors d'aquesta, de manera que són les entitats més grans les que tenen major percentatge de directors amb un nivell avançat de coneixements i les més petites les que presenten major proporció de responsables sense coneixements.

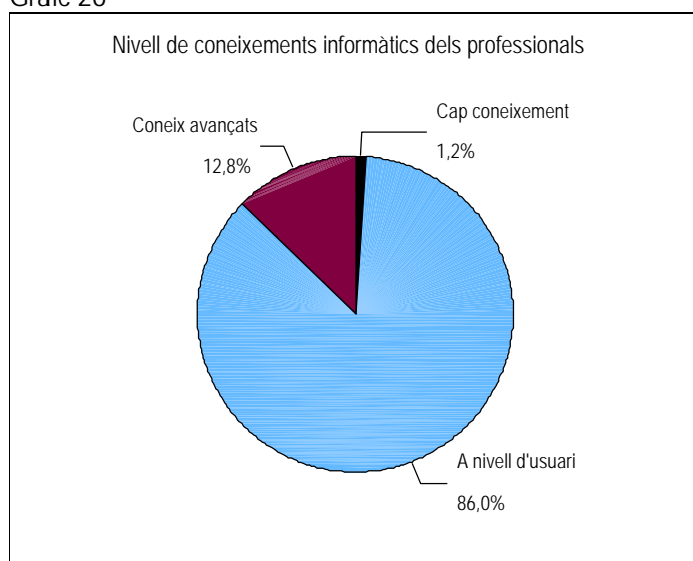
Gràfic 25



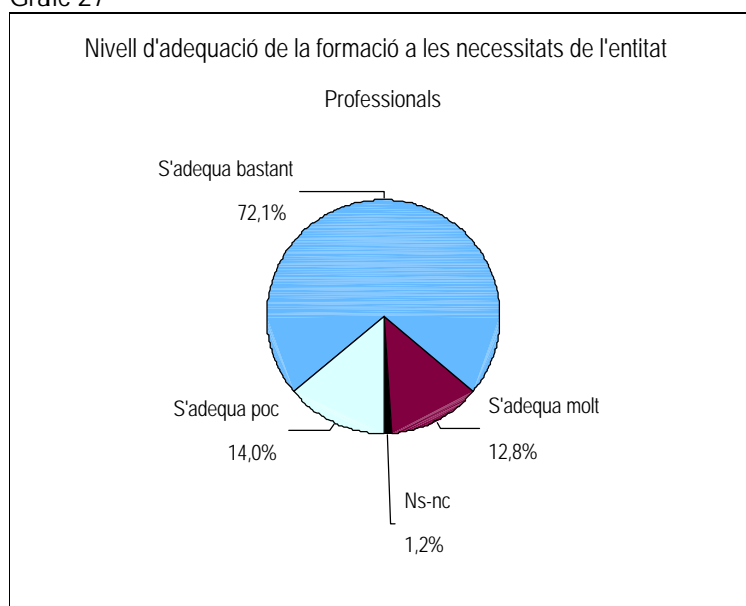
Professionals

Respecte als professionals (veure gràfic 26) la major part se situen també en un nivell d'usuari i el percentatge amb coneixements avançats és molt semblant a l'obtingut pels directors. La diferència més rellevant és la quasi inexistència de professionals amb cap coneixement informàtic. A més només el 15% dels enquestats creu que el seu nivell de coneixements s'adequa poc a les necessitats de l'entitat, la gran majoria considera que té un nivell bastant o molt adequat al que l'entitat necessita (veure gràfic 27).

Gràfic 26



Gràfic 27



L'opinió que d'aquesta formació tenen els directors o responsables no és, però, tant favorable (veure taula 21): només un 5,4% consideren la formació del seu personal (presa globalment) com molt bona, una mica més de la meitat la consideren bona i aproximadament un 36% la consideren deficiënt.

Taula 21. Valoració del nivell d'informatització de l'entitat i del nivell de formació del personal

		Molt deficiënt	Deficiënt	Bo	Molt bo	Ns-nc
Nivell d'informat. -només entitats que utilitzen l'ordinador- (n=233)	n	2	40	167	23	1
	%	,9%	17,2%	71,7%	9,9%	,4%
Nivell de formació del personal (n=277)	n	20	80	153	15	9
	%	7,2%	28,9%	55,2%	5,4%	3,2%

Quan es pregunta als professionals sobre quins aspectes creuen que haurien de millorar en relació a la seva formació informàtica, la gran majoria pensa que hauria de millorar en *l'ús i aprofitament d'Internet*, i en general els percentatges de professionals que creuen que haurien de millorar la seva formació és alt per quasi tots els aspectes analitzats (veure taula 22). De fet el percentatge de professionals que considera que hauria de millorar en eines informàtiques aplicades a tasques administratives (un 38,1%) es pot considerar alt tenint en compte el tipus de professionals a què estem preguntant i seria un indicador del baix nivell d'especialització professional que es dona en moltes d'aquestes institucions o encara moltes vegades tothom fa de tot.

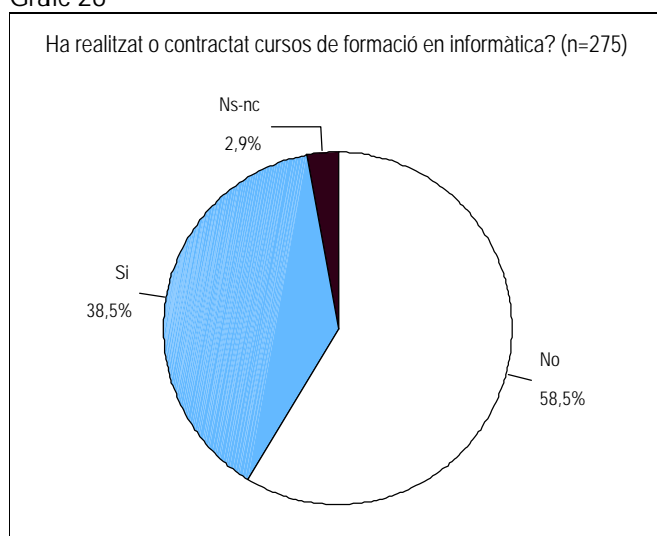
Taula 22. Aspectes en els que creu que hauria de millorar la seva formació en relació a l'informàtica (professionals)

	No	Si
<i>Eines informàtic. aplicades a tasques administratives (n=84)</i>	61,9%	38,1%
<i>Eines informàtiques per a l'elabor. i seguiment de projectes, programacions... (n=86)</i>	36,0%	64,0%
<i>Eines informàtic. per al seguiment de casos o usuaris (n=83)</i>	39,8%	60,2%
<i>Eines informàtic. per a la publicació de materials informatius (n=84)</i>	27,4%	72,6%
<i>Eines informàtic. per a l'elaboració de materials educatiu o de formació (n=85)</i>	37,6%	62,4%
<i>En l'ús de l'ordinador com a eina didàctica en tasques educatives (n=86)</i>	41,9%	58,1%
<i>En l'ús i aprofitament d'Internet (n=86)</i>	11,6%	88,4%
<i>En alguna altra (n=86)</i>	94,2%	5,8%

3.9 Contractació de cursos d'informàtica per al personal de l'entitat

Tal com mostra el gràfic 28, no arriba al 40% el percentatge d'entitats que han contractat o realitzat cursos de formació en les Noves Tecnologies pel seu personal. Aquest percentatge, però, fluctua en funció de la personalitat jurídica, el nombre de treballadors remunerats i el col·lectiu a què s'adreça l'entitat.

Gràfic 28



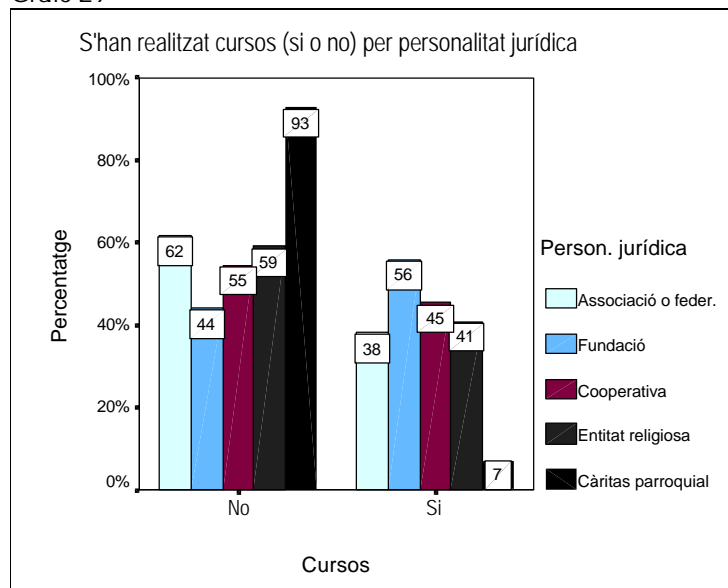
Segons la personalitat jurídica de l'entitat

Tal com mostra el gràfic 29 les fundacions són el tipus d'entitat que més freqüentment ha contractat o realitzat cursos de formació en informàtica per al seu personal (un 56% ho ha fet al menys un cop). En canvi només una petita part de les Càritas parroquials ho ha fet.

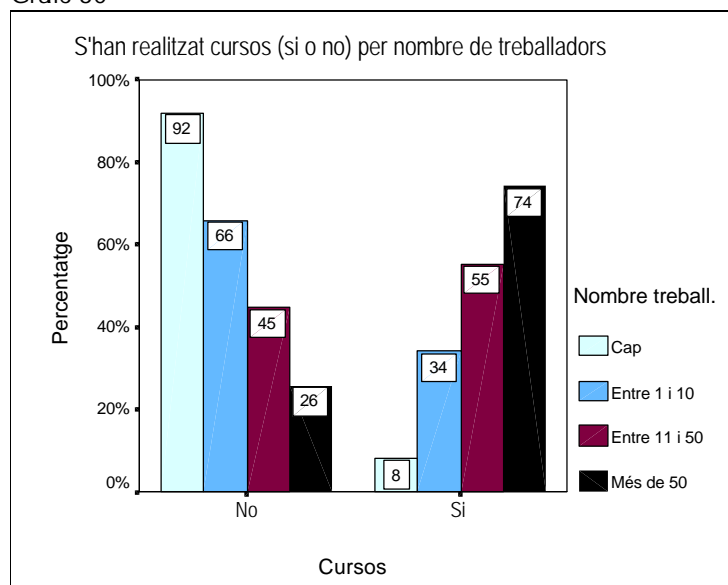
Segons el nombre de treballadors

En el gràfic 30 podem veure com es dona una relació directa entre el percentatge d'entitats que han realitzat cursos de formació en informàtica i el nombre de treballadors de l'entitat. Tot sembla indicar que a mesura que s'incrementa la grandària de l'entitat més probabilitats hi ha que hagi contractat cursos de formació informàtica per als seus treballadors. Només un 8% de les entitats sense treballadors remunerats ho han fet, mentre que tres quartes parts de les que tenen més de cinquanta treballadors n'han contractat com a mínim un cop.

Gràfic 29



Gràfic 30



Segons el col·lectiu al què s'adreça

Tal com podem veure en la taula 23, el nivell de contractació és baix en la major part de les categories i només se sobrepassa el 50% en el cas de les entitats que treballen amb *disminució*.

Taula 23. S'han realitzat cursos (sí o no) segons el col.lectiu al què s'adreça

		Cursos	
		No	Si
<i>Infància i joventut amb problemàtica</i>	<i>n</i>	12	9
	%	57,1%	42,9%
<i>Gent gran</i>	<i>n</i>	25	13
	%	65,8%	34,2%
<i>Persones amb disminució</i>	<i>n</i>	29	40
	%	42,0%	58,0%
<i>Malalts mentals</i>	<i>n</i>	6	5
	%	54,5%	45,5%
<i>Drogodependències i addiccions</i>	<i>n</i>	6	4
	%	60,0%	40,0%
<i>Sida i altres malalties</i>	<i>n</i>	12	4
	%	75,0%	25,0%
<i>Aturats, sense sostre, immigrants i minories ètniques</i>	<i>n</i>	12	3
	%	80,0%	20,0%
<i>Tercer món</i>	<i>n</i>	14	8
	%	63,6%	36,4%
<i>Més d'un col.lectiu o població general en situació de risc</i>	<i>n</i>	39	16
	%	70,9%	29,1%
<i>Altres col.lectius</i>	<i>n</i>	6	4
	%	60,0%	40,0%

NOVES TECNOLOGIES I TERCER SECTOR A CATALUNYA

Valoració global del nivell d'informatització de l'entitat i del nivell de formació del personal de l'entitat

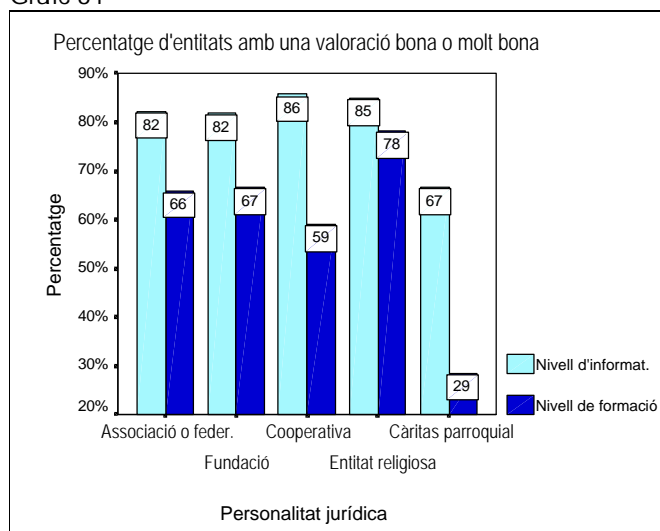
La taula 21 recull les dades globals per al conjunt de la mostra. Com veiem, la majoria d'entitats consideren el seu nivell d'informatització com bo o molt bo i només un 18,1% ho valoren com deficient o molt deficient. Pel que fa als professionals, la valoració segueix la mateixa tònica i el 86,3% dels entrevistats considera el nivell d'informatització de l'entitat bo o molt bo.

El nivell de formació es valora en general per sota: un 36,1% considera el nivell de formació informàtic del personal com deficient o molt deficient. Tot i que més de la meitat dels directors el consideren bo. La correlació (Spearman) entre aquests dos aspectes (valoració del nivell d'informatització i del de formació) és de 0,36 ($p=0,001$) indica una correspondència moderada entre les dues mesures. El mateix valor s'obté entre les valoracions de professionals i directors.

Segons la personalitat jurídica de l'entitat

Tal com mostra el gràfic 31 mentre la valoració del nivell d'informatització de l'entitat es manté bastant estable entre les diferents personalitats jurídiques (exceptuant les Càritas parroquials), la valoració del nivell de formació del personal presenta més fluctuacions: deixant de banda les Càritas parroquials (que òbviament fan una valoració majoritàriament deficient o molt deficient d'aquest aspecte) les cooperatives són les entitats més descontentes (aprox. un 40% el consideren com deficient o molt deficient), mentre que són les entitats religioses les institucions que millor valoren el nivell de formació del seu personal.

Gràfic 31



Si comparem aquestes dades amb el nivell d'informatització real (veure taula 5) observem algunes contradiccions com per ex. el fet que mentre globalment el nivell informàtic de les institucions religioses (sense comptar Càritas) és inferior al de les cooperatives, les seves valoracions són millors. A primera vista se'ns acudeixen dues hipòtesis explicatives d'aquest fenomen: 1) les institucions religioses tenen, per les seves característiques, una menor necessitat d'infraestructura informàtica; 2) les entitats religioses presenten una major tendència a donar una imatge positiva de la institució cara l'exterior. El fet que la valoració que fan del nivell d'informatització del seu personal sigui també molt alta fa pensar que potser sigui més probable la segona explicació.

Aquestes mateixes hipòtesis es poden aplicar per explicar la forta dissonància que es dona, en el cas de les Càritas, entre el baix nivell de formació i d'informatització de l'entitat i la relativament bona valoració que fan d'aquest últim aspecte els responsables de les diferents institucions. El fet que en aquest cas la valoració del nivell de formació del personal sigui molt baixa fa pensar que possiblement sigui la primera hipòtesis la que actua principalment en aquest cas.

Segons el nombre de treballadors remunerats de l'entitat

La situació anterior es torna a reproduir quan relacionem les diferents valoracions amb el nombre de treballadors de les entitats (veure gràfic 32): les entitats sense treballadors remunerats valoren el seu nivell d'informatització de manera força positiva malgrat estar en realitat poc informatitzades i de valorar com a deficient el nivell de formació del seu personal, la qual cosa fa pensar que potser consideren la seva infraestructura informàtica adequada a les seves necessitats.

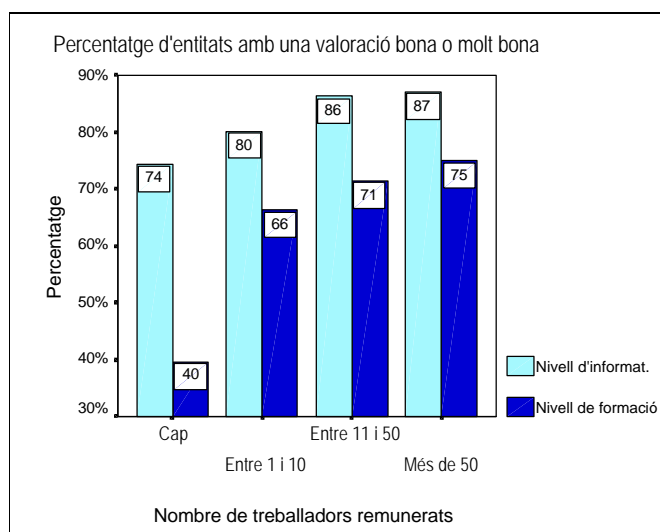
Per altra banda podem afirmar que tant la valoració del nivell d'informatització de l'entitat com del nivell de formació del personal s'incrementa a mesura que ho fa la grandària de les entitats, possiblement de forma paral·lela a com ho fa l'infraestructura informàtica d'aquestes.

Segons el col·lectiu a què s'adreça l'entitat

Tal com podem veure en la taula 24 tret dels grups d'entitat dedicades a *drogodependències i addiccions*, i a *aturats, sense sostre i minories ètniques* la resta valoren el seu nivell d'informatització majoritàriament de forma positiva.

Respecte al nivell de formació del personal destaquen per la seva baixa valoració els dos grups anteriors més les entitats que intervenen amb gent gran i amb més d'un col·lectiu o població general en situació de risc.

Gràfic 32



Taula 24. Valoració del nivell d'informatització de l'entitat i del nivell de formació del personal segons el col.lectiu al què s'adreça principalment

		Nivell d'informat.		Nivell de formació	
		Deficient o molt deficient	Bo o molt bo	Deficient o molt deficient	Bo o molt bo
<i>Infància i joventut amb problemàtica</i>	<i>n</i>	4	16	5	17
	<i>%</i>	20,0%	80,0%	22,7%	77,3%
<i>Gent gran</i>	<i>n</i>	6	24	19	17
	<i>%</i>	20,0%	80,0%	52,8%	47,2%
<i>Persones amb disminució</i>	<i>n</i>	9	55	19	51
	<i>%</i>	14,1%	85,9%	27,1%	72,9%
<i>Malalts mentals</i>	<i>n</i>	1	10	3	9
	<i>%</i>	9,1%	90,9%	25,0%	75,0%
<i>Drogodependències i addiccions</i>	<i>n</i>	3	4	7	3
	<i>%</i>	42,9%	57,1%	70,0%	30,0%
<i>Sida i altres malalties</i>	<i>n</i>	3	12	2	13
	<i>%</i>	20,0%	80,0%	13,3%	86,7%
<i>Aturats, sense sostre, immigrants i minories ètniques</i>	<i>n</i>	4	11	7	9
	<i>%</i>	26,7%	73,3%	43,8%	56,3%
<i>Tercer món</i>	<i>n</i>	3	18	7	15
	<i>%</i>	14,3%	85,7%	31,8%	68,2%
<i>Més d'un col lectiu o població general en situació de risc</i>	<i>n</i>	8	32	27	28
	<i>%</i>	20,0%	80,0%	49,1%	50,9%
<i>Altres col lectius</i>	<i>n</i>	1	8	4	6
	<i>%</i>	11,1%	88,9%	40,0%	60,0%

3.10 Valoració de la proposta del portal

La valoració de les diferents propostes de serveis ofertats per Internet és en general força positiva (veure taula 25). Tots els serveis proposats són percebuts majoritàriament com bastant o molt útils. Dins d'aquesta tònica general d'acollida positiva, els dos serveis que es perceben d'una forma menys positiva (que no negativa) són el d'assessoria (un 23,5% dels responsables entrevistats considera que els seria poc o gens útil) i el de *borsa de voluntariat* (amb un 24,5%).

Aquests resultats són perfectament concordants amb el que ofereixen els diferents professionals entrevistats (veure taula 26), només que aquests a més valoren com poc útil el servei d'informació i tramitació d'ajuts que consideren més adreçat als directors o responsables i no tant a la seva tasca particular a la institució.

En qualsevol cas un 88,9% dels responsables i un 95,3% dels professionals entrevistats consideren globalment la proposta del portal com bastant o molt útil per a l'entitat i per a la seva feina particular respectivament.

Taula 25. Valoració de la proposta del portal per part del responsable

	Gens útil	Poc útil	Bastant útil	Molt útil	Ns-nc
<i>Servei d'informació i tramitació d'ajuts (n=278)</i>	5,4%	5,0%	41,0%	44,2%	4,3%
<i>Servei d'informació sobre normativa, cursos, jornades...(n=269)</i>	7,4%	7,4%	42,4%	37,5%	5,2%
<i>Servei d'assessoria (n=268)</i>	10,8%	12,7%	39,6%	31,0%	6,0%
<i>Plafo informatiu per a l'intercanvi d'informació (n=278)</i>	6,8%	7,2%	45,3%	36,3%	4,3%
<i>Informació de contacte d'entitats o projectes (n=278)</i>	5,0%	7,9%	48,6%	33,5%	5,0%
<i>Borsa de voluntariat centralitzada (n=277)</i>	10,1%	14,4%	31,8%	38,3%	5,4%
<i>Valoració global (n=278)</i>	2,9%	3,2%	43,9%	45,0%	5,0%

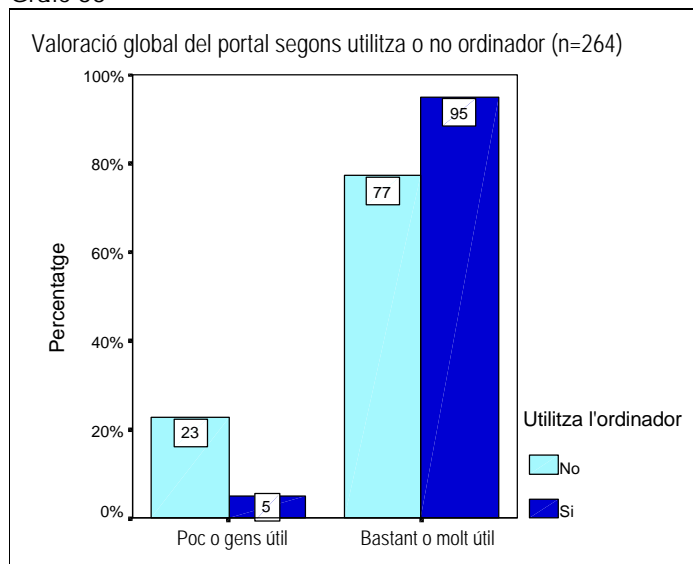
Taula 26. Valoració de la proposta del portal per part dels professionals (n=86)

	Gens útil	Poc útil	Bastant útil	Molt útil	Ns-nc
<i>Servei d'informació i tramitació d'ajuts</i>	18,6%	5,8%	31,4%	44,2%	
<i>Servei informatiu sobre normativa, cursos, jornades...</i>		3,5%	45,3%	50,0%	1,2%
<i>Servei d'assessoria</i>	17,4%	12,8%	38,4%	29,1%	2,3%
<i>Plafo informatiu per a l'intercanvi d'informació</i>	1,2%	7,0%	33,7%	57,0%	1,2%
<i>Informació de contacte d'entitats o projectes</i>	5,8%	3,5%	45,3%	44,2%	1,2%
<i>Borsa de voluntariat centralitzada</i>	12,8%	16,3%	29,1%	40,7%	1,2%
<i>Valoració global</i>		3,5%	43,0%	52,3%	1,2%

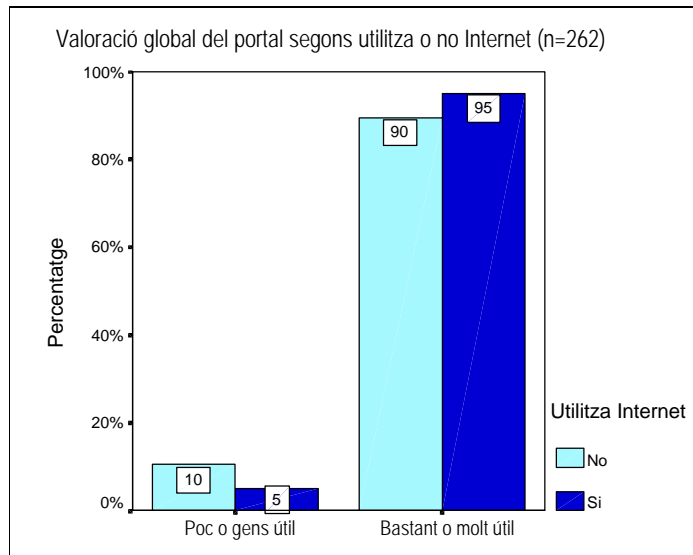
Valoració global del portal segons és o no usuari d'ordinador o d'Internet

Com podem veure en el gràfic 33, tot i que tres quartes parts dels no usuaris consideren globalment la proposta del portal com bastant o molt útil, els usuaris d'ordinador tenen una percepció més positiva de la proposta del portal que els no usuaris.

Gràfic 33



Gràfic 34



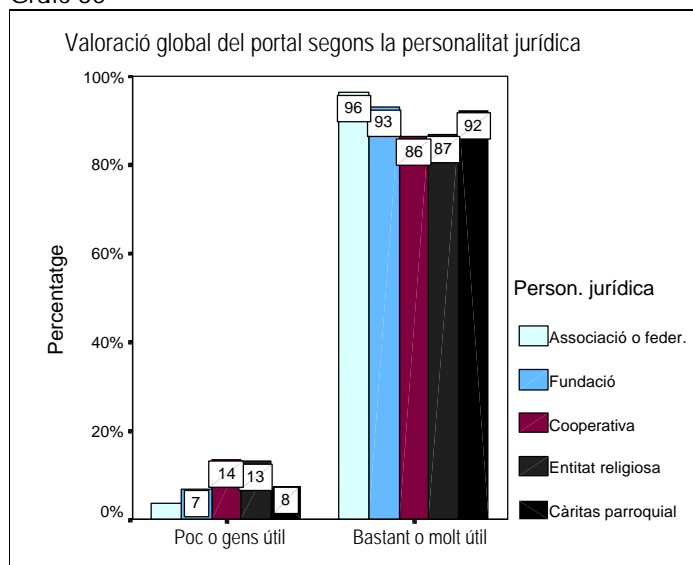
Aquesta diferència existeix però en molt menor grau quan comparem les valoracions dels usuaris d'Internet amb les d'aquelles entitats no usuàries (veure gràfic 34). Mentre que en el primer cas les

diferències eren estadísticament significatives (Fisher unilateral: $p=0,008$) en aquest segon cas no són (Fisher unilateral: $p=0,087$).

Valoració global del portal segons la personalitat jurídica de l'entitat

Els diferents grups de personalitat jurídica tenen una percepció clarament positiva respecte a la proposta del portal de manera que els percentatges d'entitats amb una valoració de bastant o molt útil fluctua entre el 86 i el 96% (veure gràfic 35).

Gràfic 35



Valoració global del portal segons el nombre de treballadors

Tal com mostra el gràfic 36, la valoració del portal no depèn tampoc de la grandària de l'entitat doncs en tots els casos la valoració és altament positiva.

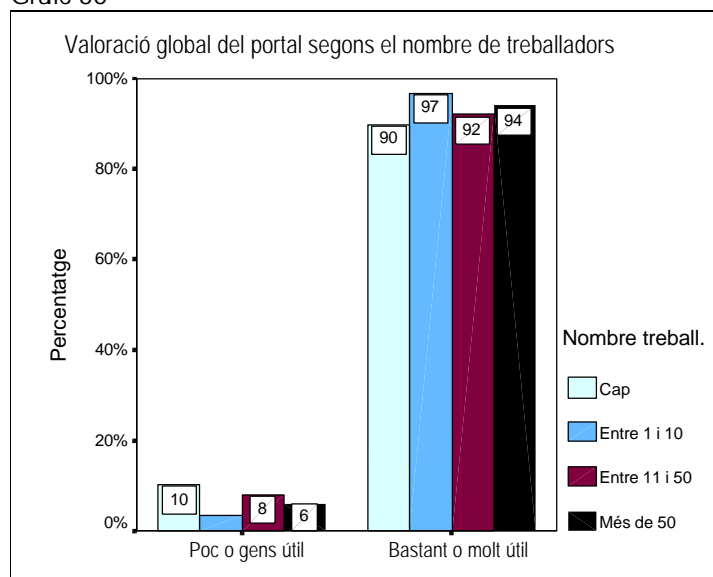
Valoració del portal segons el col·lectiu a què s'adreça l'entitat

La taula 27 reflecteix les valoracions globals separatament pels diferents col·lectius i com podem veure tampoc apareixen diferències dignes de menció.

Taula 27. Valoració global del portal segons el col·lectiu al què s'adreça principalment

		Valoració global de la proposta del portal	
		Poc o gens útil	Bastant o molt útil
<i>Infància i joventut amb problemàtica</i>	<i>n</i>	1	20
	<i>%</i>	4,8%	95,2%
<i>Gent gran</i>	<i>n</i>	4	32
	<i>%</i>	11,1%	88,9%
<i>Persones amb disminució</i>	<i>n</i>	2	67
	<i>%</i>	2,9%	97,1%
<i>Malalts mentals</i>	<i>n</i>	2	10
	<i>%</i>	16,7%	83,3%
<i>Drogodependències i addiccions</i>	<i>n</i>		9
	<i>%</i>		100,0%
<i>Sida i altres malalties</i>	<i>n</i>		15
	<i>%</i>		100,0%
<i>Aturats, sense sostre, immigrants i minories ètniques</i>	<i>n</i>	1	14
	<i>%</i>	6,7%	93,3%
<i>Tercer món</i>	<i>n</i>	3	20
	<i>%</i>	13,0%	87,0%
<i>Més d'un col·lectiu o població general en situació de risc</i>	<i>n</i>	3	51
	<i>%</i>	5,6%	94,4%
<i>Altres col·lectius</i>	<i>n</i>	1	9
	<i>%</i>	10,0%	90,0%

Gràfic 36



4 CONCLUSIONS

4.1 Grau d'utilització de les diferents eines tecnològiques

L'ordinador

L'ordinador és emprat per més del 90% de les entitats enquestades i la major part d'aquestes (un altre 90%) en disposa en propietat. El nombre d'aparells és però encara baix doncs el 76% de les institucions en tenen 5 o menys i la mediana, entre les entitats usuàries, se situa en 3,5 ordinadors per entitat. El nivell d'ús és força baix quan es tracta d'entitats sense treballadors o d'institucions que treballen amb població general en situació de risc o amb més d'un col·lectiu.

La gran majoria del personal d'administració (un 93%) i tres quartes parts dels treballadors remunerats amb formació universitària (i que exerceixen com a tal dins del sector) empen l'ordinador. En canvi molt pocs dels voluntaris que intervenen dins d'aquestes entitats l'utilitza (només el 13,5%). Les organitzacions socials no disposen de suficient equipament informàtic com perquè pugui ser utilitzat pel voluntariat. El voluntariat és majoritàriament d'intervenció directa i hi ha poc voluntariat en tasques de gestió de les entitats (una reivindicació històrica del sector).

El correu electrònic i la Internet

El nivell d'ús del correu electrònic i la Internet és també força alt: més de dos terços de les entitats utilitzen aquestes dues eines. Aquest nivell d'ús és encara més alt en el cas de les Fundacions (fins un 85%), les entitats que treballen amb el Tercer món i les que ho fan amb persones disminuïdes; i en canvi disminueix quan es tracta d'entitats, i també en el cas d'institucions que treballen amb població general en situació de risc o amb més d'un col·lectiu i les que intervenen amb gent gran. Finalment l'ús del correu electrònic i la Internet es relaciona de forma directa amb la grandària o nombre de treballadors de les entitats de manera que mentre només un 37,5% de les entitats sense treballadors empen aquestes eines, pràcticament la totalitat de les institucions amb més de 50 treballadors utilitzen el correu o la Internet. Així doncs, si bé el correu electrònic s'ha generalitzat com una eina de comunicació per part de les organitzacions socials, en la majoria d'organitzacions enquestades existeix una sola adreça corporativa de correu electrònic i sovint un únic administrador del correu electrònic. Això dificulta tant la gestió de la informació com la comunicació directa entre els professionals de l'entitat i l'exterior a través d'aquest mitjà

Les entitats amb web pròpia

Un 38% de les entitats disposa de web pròpia. Les fundacions, les entitats que treballen amb el Tercer món i les que tenen més de 50 treballadors són els grups que més freqüentment en disposen.

Malgrat aquest baix índex, el 80% de les entitats enquestades que no disposen de web pròpia considera útil el fet de disposar-ne. La relativa importància que les organitzacions socials – especialment les de grandària mig i reduït – donen en general a la comunicació –on line i off line– de llurs activitats permet entendre perquè una plana web per part dels directius i responsables de les entitats no és una prioritat.

Les entitats amb xarxa informàtica interna

Pràcticament la meitat de les entitats amb dos o més ordinadors en propietat disposen de xarxa informàtica interna (la qual cosa representa el 32% sobre el total d'entitats). Les fundacions i les entitats que treballen amb persones amb disminució són les que més disposen de xarxa. Novament la disponibilitat de xarxa informàtica interna es relaciona (aquest cop molt clarament) amb la grandària de l'entitat: tres quartes parts de les institucions amb més de 50 treballadors en tenen mentre que aquest percentatge es redueix al 25% quan es tracta d'entitats amb entre 1 i 10 treballadors. Moltes petites organitzacions disposen d'equipaments informàtics per la via de donatius d'empreses o de particulars. El manteniment d'una xarxa i la necessitat d'un personal especialitzat és un cost que les petites i mitjanes organitzacions no sempre poden assumir.

El telèfon mòbil

El nivell de disponibilitat de telèfon mòbil és també baix: un 57% d'entitats no en té encara i un 15% només disposa d'un aparell. Les entitats que més freqüentment en disposen són les cooperatives, les que treballen amb persones amb disminució i les que ho fan amb drogodependències. La relació amb el nombre de treballadors remunerats és força clara de manera que més del 90% d'entitats amb més de 50 treballadors disposen d'aquesta eina en propietat.

El perfil del tipus d'entitat amb poca infraestructura informàtica seria per tant el d'aquelles institucions amb pocs o cap treballador remunerat i que intervé sobre població general en situació de risc o sobre més d'un col·lectiu.

El perfil d'entitat amb bona infraestructura informàtica es correspon, en canvi, amb institucions (fundacions, associacions i cooperatives) grans - amb 50 o més treballadors.

La valoració global que del nivell d'informatització de l'entitat fan els respectius directores i també els professionals universitaris entrevistats és força positiva: només un 18% dels directores i un 12% dels

professionals entrevistats el consideren deficient o molt deficient. Les entitats sense treballadors remunerats, incloses les Càrites parroquials i interparroquials, (tot i disposar de poca infraestructura informàtica) fan una valoració força positiva d'aquest aspecte, la qual cosa fa pensar que possiblement consideren les seves necessitats informàtiques cobertes. Aquesta valoració millora a mesura que s'incrementa la grandària de les entitats, probablement de forma paral·lela a com ho fa el nivell d'infraestructura informàtica.

4.2 Incorporació de les diferents eines tecnològiques al llarg del temps

L'ordinador comença a introduir-se dins el sector fa entre 18 i 20 anys. Aquesta incorporació va anar creixent fins fa aproximadament 6 anys, moment en què el ritme es va començar a desaccelerar. La major part de les entitats van incorporar l'ordinador per primer cop entre fa 3 i 10 anys (el promig se situa en poc més de 7 anys). Les entitats més grans són les que més aviat van utilitzar l'ordinador i les més petites les que ho han anat fent més tard.

El correu electrònic i la Internet es van començar a introduir en el sector fa 6 anys, tot i que la majoria d'entitats els han incorporat en els últims 3 anys. Pel què fa a disposar de web pròpia, l'antiguitat és molt semblant tot i que el nombre d'entitats és molt més reduït. Finalment assenyalar que la grandària de l'entitat no es relaciona, en aquest cas, amb el moment (més proper o llunyà en el temps) escollit per incorporar aquests tres elements. Per tant, podríem aventurar que es deu a una combinació entre les necessitats de l'organització i de la visió dels directius respecte a la potencialitat de les TIC.

El ritme d'incorporació actual fa pensar en la possibilitat que (exceptuant web pròpia) el percentatge d'entitats usuàries dels diferents instruments s'apropi força al 100% en un futur no gaire llunyà.

En la majoria d'entitats, la antiguitat promig dels seus ordinadors se situa entre 1 i 5 anys amb una mitjana de 3,5, una dada força alta si tenim en compte la naturalesa altament canviant del maquinari informàtic. No es donen diferències per personalitat jurídica ni per nombre de treballadors remunerats.

4.3 La utilització de les TIC per part dels directius i dels professionals de les entitats

La freqüència d'ús

La majoria dels responsables o directors enquestats empren l'ordinador en la seva tasca per l'entitat i, d'aquests, la major part ho fan de forma diària. També la gran majoria dels directors d'entitats usuàries de correu o d'Internet empren aquestes eines en la seva feina per a l'entitat; a més, la major part dels usuaris del correu electrònic ho fa diàriament. La freqüència d'ús de la Internet és, però, significativament inferior.

Pel que fa als professionals entrevistats, mentre la freqüència d'ús de l'ordinador és lleugerament major que l'observada pels directors, no podem dir el mateix pel que respecta al correu i la Internet: menys d'un 20% utilitza el correu de forma diària i només un 7% emprà la Internet amb aquesta freqüència.

Les tasques en què s'utilitza l'ordinador

Quasi un 95% de les entitats usuàries d'ordinador l'empren en *tasques administratives* (de comptabilitat o gestió de socis) i en *l'elaboració i seguiment de projectes, programacions, informes o memòries*; i més d'un terç l'utilitzen en *el seguiment de casos o usuaris*, en *la publicació de materials informatius* o en *l'elaboració de materials per a tasques educatives*.

Respecte als professionals, la gran majoria l'utilitza en *l'elaboració i seguiment de projectes, programacions, informes o memòries*, i en *el seguiment de casos o usuaris*. Una part important (un 70%) l'empra també en *l'elaboració de materials per a tasques educatives*.

Les tasques en què s'utilitza la Internet

La major part de les entitats i professionals usuàries d'Internet l'empren per a cercar informació, poc més de la meitat disposa de web i només una de cada deu l'ha emprat algun cop per comprar.

4.4 Utilització i perspectives de futur de les entitats i l'ús de les eines tecnològiques

Els elements millor valorats tant per les entitats com pels professionals **usuàries/is** són per aquest ordre: l'ordinador, la xarxa informàtica interna i el correu electrònic. En qualsevol cas la gran majoria d'enquestats consideren les diferents tecnologies com bastant o molt útils per a l'entitat i pel seu treball en aquesta respectivament.

Més de la meitat de les entitats no usuàries d'ordinador consideren que els podria ser útil emprar-ne, però, només una petita part d'aquestes tenen previst incorporar-lo. Pel que fa al correu i a la Internet, quasi dos terços de les entitats i la majoria dels professionals universitaris (usuaris d'ordinador però que encara no empen aquests dos elements) consideren que els podrien ser útils. A més una bona part d'aquestes entitats (aproximadament el 40%) té previst incorporar-los en un any vista.

Cal tenir en compte a més que l'ús d'Internet, del correu electrònic i d'una pròpia web, creixerà entre els professionals i responsables i tècnics de les organitzacions del tercer sector en la mesura en què aquestes eines no siguin purs mitjans de transmissió o recepció d'informació si no veritables eines de treball en xarxa, és a dir que tinguin una utilitat directa en benefici dels seus usuaris/beneficiaris. Caldria doncs, fer l'esforç entre les organitzacions, de preveure en quina mesura la nova societat de la informació afectarà en el termini dels propers 5 anys als serveis, activitats i projectes que desenvolupen i com s'integraran les TIC per a fer més eficaç i resoldre millor les necessitats socials que satisfan.

La xarxa informàtica interna és també ben valorada per una bona part de les entitats no usuàries i amb més de dos ordinadors: més d'una quarta part d'aquestes tenen previst incorporar-la en un any vista.

4.5 Nivell de formació dels directors i professionals entrevistats

La gran majoria de directors i professionals entrevistats situen la seva formació informàtica a *nivell d'usuari* i només una petita part s'atreveixen a qualificar-la d'*avançada*. Finalment un de cada deu directors reconeix no tenir cap coneixement informàtic.

Aproximadament un 36% dels directors qualifica el nivell de formació informàtica del personal de l'entitat com a deficient o molt deficient tot i que la percepció que tenen la majoria del professionals entrevistats és que el seu nivell de formació en aquests aspectes s'adequa bastant o molt a les necessitats de l'entitat. La valoració dels directors és major, en les entitats sense treballadors, en les institucions que treballen amb drogodependències i també en les que intervenen amb aturats, persones sense sostre i minories ètniques. Per tant, tot sembla indicar que la manca de formació informàtica del personal s'associa fonamentalment amb entitats petites, sense treballadors remunerats, i que actuen sobre els col·lectius més marginals per exemple Càritas parroquials o interparroquials.

4.6 Necessitats de formació

Entre un 58 % i un 73% dels professionals enquestats considera que hauria de millorar la seva formació informàtica en relació a 5 dels 7 aspectes sobre els que es pregunta:

- Eines per a l'elaboració i seguiment de projectes, programacions, informes o memòries.
- Eines pel seguiment de casos o usuaris.
- Eines per a la publicació de materials informatius.
- Eines per a l'elaboració de materials educatius o de formació.
- En l'ús de l'ordinador com a eina didàctica en tasques educatives.

A més quasi un 90% dels professionals entrevistats creu que hauria de millorar en l'ús i aprofitament d'Internet i un aproximadament un 38% creu que necessita més formació en eines informàtiques aplicades a tasques administratives.

Malgrat aquesta valoració, encara són poques les entitats del sector que han realitzat o contractat cursos de formació en informàtica per al seu personal (només un 40%). Els grups d'entitats que amb major freqüència ho han fet són les fundacions i les institucions que treballen en el camp de la disminució. A més aquest aspecte guarda una estreta relació amb la grandària de l'entitat: són les entitats més grans les que més han participat o promogut la formació dels seus treballadors en aquest camp (un 74% de les entitats de més de 50 treballadors ho han fet).

4.7 Valoració de les entitats respecte a l'existència d'un portal d'Internet sobre el Tercer sector

La gran majoria de responsables i professionals entrevistats valoren els diferents serveis plantejats en la proposta del portal com bastant o molt útils i la valoració global d'aquesta proposta és molt positiva (un 88,9% dels responsables i un 95,3% dels professionals la consideren bastant o molt útil) independentment de la personalitat jurídica, la grandària i el col·lectiu a què s'adreça l'entitat. La valoració és més positiva per part de les entitats usuàries d'ordinador.

Recordem que els serveis que es proposa en per a aquest portal eren els següents:

- Servei d'informació i tramitació d'ajuts online.
- Servei d'informació sobre normativa, cursos, jornades, etc.
- Servei d'assessoria.
- Plafó informatiu per a l'intercanvi d'informació amb altres entitats o amb el públic en general.
- Informació de contacte d'entitats o projectes (a través d'una base de dades).
- Borsa de voluntariat centralitzada.