

Els col·legis professionals, les associacions empresarials i les eines 2.0

<monografies>

03

The logo for 'iBit' is located in the bottom right corner. It features a large, red, stylized letter 'B' with a vertical line of white dots on its left side. To the right of the 'B' is the text 'iBit' in a bold, sans-serif font, followed by a horizontal line and the text 'Illes Balears innovació tecnològica' in a smaller, sans-serif font.

iBit
Illes Balears
innovació
tecnològica

Els col·legis professionals, les associacions empresarials i les eines 2.0

Autors:

Julia Comino López i Francina Mas Parera

Coordinadora del projecte:

Francina Mas Parera

Alguns drets reservats



Aquesta obra està sota una llicència

Reconeixement-No comercial-Compartir sota la mateixa llicència

3.0 Espanya de Creative Commons. Per veure una còpia d'aquesta llicència, visiteu

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es>

o envieu una carta a Creative Commons,

3.1 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Edita:



Fundació iBit

Parc Bit. Ctra. Valldemossa, Km 7,4. Edifici 17 – 3r pis, porta D-2

07121 Palma, Illes Balears, Espanya

Tel +34 971 17 72 70 / 71

www.ibit.org

ISBN: 978-84-694-6842-5



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

Sumari

1	Introducció.....	4
2	Resultats descriptius.....	5
2.1	Indicadors 2.0.....	5
2.1.1.1	Col·legis Professionals (42).....	5
2.1.1.2	Associacions empresarials (21).....	6
2.2	Funcionament com a xarxa de xarxes.....	7
2.2.1	Col·legis professionals.....	7
2.2.1.1	Enviar i compartir informació.....	7
2.2.1.2	Eines del lloc web privat dels col·legis.....	8
2.2.1.3	Tràmits en línia des del web del col·legi.....	8
2.2.1.4	Presència i ús de les xarxes socials.....	9
2.2.2	Associacions empresarials.....	10
2.2.2.1	Enviar i compartir informació.....	10
2.2.2.2	Eines del lloc web privat de les associacions.....	10
2.2.2.3	Tràmits en línia des del web de l'associació.....	11
2.2.2.4	Presència i ús de les xarxes socials.....	12
3	Conclusions i suggeriments.....	14
4	Apèndix.....	16
5	Índex de gràfics	22
6	Glossari de termes	23
7	Directori de col·legis professionals i associacions empresarials	24
7.1	Col·legis professionals.....	24
7.2	Associacions empresarials.....	26

1 Introducció

Aquest estudi pretén esbrinar com els col·legis professionals i les associacions empresarials actuen com a xarxa de xarxes; és a dir, conèixer les eines TIC que utilitzen per tal de comunicar-se i oferir informació als seus col·legiats/ associats. Per això s'ha volgut estudiar no només quines eines fan servir, sinó com les fan servir (com a xarxa).

Els objectius del projecte es podrien resumir en :

Objectius generals:

- Conèixer el funcionament dels col·legis professionals i les associacions empresarials com a xarxa de xarxes a través d'Internet.
- Conèixer com apliquen els conceptes 2.0 al seu entorn virtual.

Objectius específics:

- Conèixer quines eines 2.0 utilitzen per interactuar i comunicar-se amb els seus associats/ col·legiats.
- Conèixer els tràmits propis de la seva activitat que es poden dur a terme a través dels seus llocs web.

Es tracta de diferenciar entre:

- Informació (emetre).
- Comunicació interactiva (feedback).
- Treball en xarxa.

L'estudi ha comptat amb 2 parts diferenciades:

- un estudi qualitatiu, a través del qual s'han analitzat els indicadors 2.0 dels llocs web dels col·legis professionals i de les entitats empresarials;
- i un estudi quantitatiu, que s'ha desenvolupat a través d'un qüestionari que s'ha enviat per correu electrònic, sobre l'ús d'eines TIC a l'hora de remetre informació als col·legiats/ associats.

L'univers d'estudi es compon d'un total de 42 col·legis professionals, segons fonts de la CAIB i de 57 associacions empresarials de les Illes Balears segons fonts de la CAEB. L'anàlisi qualitatiu s'ha fet a partir dels llocs web d'aquesta mostra total. Per la part quantitativa, amb el mateix univers que l'anàlisi qualitatiu, s'ha comptat amb una mostra de 21 col·legis i 18 associacions empresarials, que són les entitats que han contestat el qüestionari que se'ls hi va passar. El treball de camp s'ha desenvolupat durant els mesos d'agost i setembre de 2010.

Amb la mostra de l'anàlisi quantitatiu, per tant, no es pretén que l'estudi pugui extrapolat a la resta de marc poblacional, sinó que els resultats descriuen la situació de 21 col·legis professionals i 18 associacions empresarials de les Illes Balears.

2 Resultats descriptius

2.1 Indicadors 2.0

L'objectiu de la primera part de l'estudi, l'anàlisi qualitatiu de les webs, és esbrinar quina és la situació actual dels col·legis professionals i associacions empresarials de les Illes Balears en relació a la realització de tràmits en línia i l'ús d'eines 2.0 des de la seva pàgina web i/o blog per tal de relacionar-se amb els seus col·legiats/associats.

Una vegada determinada la mostra s'han definit els tràmits o serveis en línia que es poden realitzar o obtenir des de l'espai web de cada un dels col·legis i associacions i quines eines 2.0 utilitzen.

El tràmits o serveis analitzats són els següents.

- Col·legiació/associació en línia.
- Extranet.
- Formació en línia.
- Visat electrònic/pagament de taxes.
- RSS.
- Revista en línia.

Les eines 2.0 analitzades són les següents:

- Xarxes socials: Facebook i Twitter.
- Fòrum.
- Blog corporatiu.

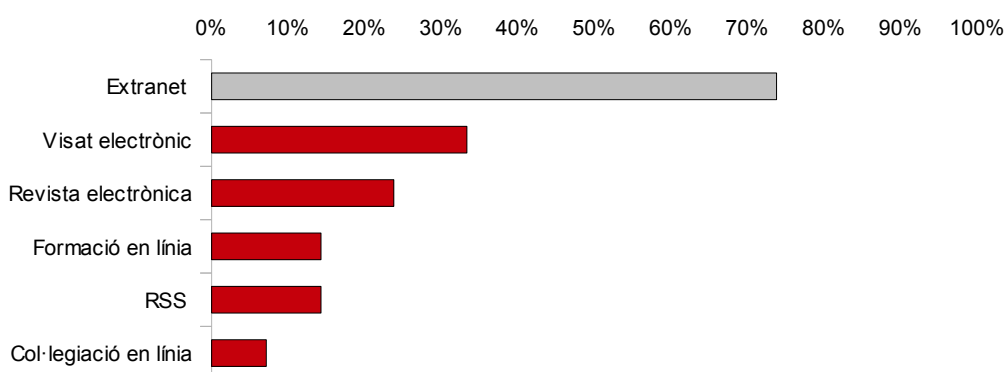
A partir de la mostra i de la determinació d'elements a analitzar es desenvolupa una anàlisi qualitativa dels espais web del col·legis i associacions. Els resultats d'aquesta anàlisi es desenvolupen en els apartats següents. Els resultats es presenten per separat pel que fa a col·legis i associacions, ja que s'ha de tenir en compte que tenen característiques diferents i per tant no realitzen els mateixos tràmits en línia ni fan servir les mateixes eines 2.0.

2.1.1.1 Col·legis Professionals (42)

La totalitat dels col·legis observats, que són 42, disposen de lloc web i 31 d'ells disposen d'extranet privada o finestreta única; en aquest espai poden compartir informació pel desenvolupament de la seva activitat, assessorament, formació, ofertes de feina, visat electrònic i normativa, entre d'altres. Una altra forma de compartir la informació amb els col·legiats i amb el públic en general, és mitjançant una revista electrònica, 10 col·legis disposen d'una revista en línia i 6, tenen un servei de RSS.

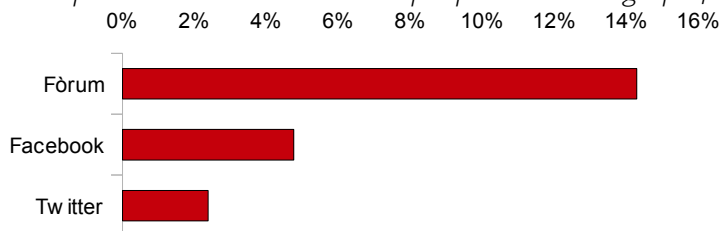
Encara que la xifra de col·legis que disposen d'extranet és elevada, no tots els col·legis fan un ús intensiu d'aquesta, bé perquè no és necessari per la seva activitat o bé perquè encara no estan avesats a l'ús de les noves tecnologies. 1 de cada 3 col·legis, 14 en total, ja utilitzen visat electrònic però només 3 disposen d'un servei de col·legiació en línia. En quant a formació, només són 6 els col·legis que l'ofereixen en línia als seus col·legiats.

Gràfic 1: Serveis disponibles a l'extranet dels col·legis professionals.



En relació a les eines 2.0, entenent per eines 2.0 aquelles eines que permeten el feedback entre el col·legi i els col·legiats, destaca la implantació del fòrum com a eina de relació entre els col·legiats, 1 de cada 7 disposa de fòrum i, aquest, pot ésser públic o privat depenent del col·legi. La presència a les xarxes socials és menor, només 2 dels col·legis observats són presents a Facebook i 1 a Twitter.

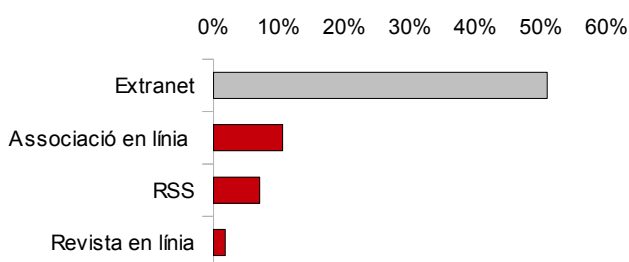
Gràfic 2: Eines 2.0 i presència a les xarxes socials per part dels col·legis professionals.



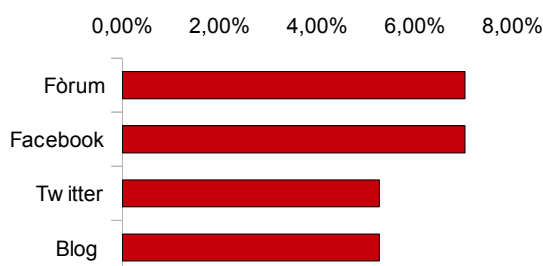
2.1.1.2 Associacions empresarials (21)

Una de cada dues associacions empresarials disposa d'una extranet per relacionar-se amb els seus associats. Una altra manera de compartir la informació és l'ús de RSS, que és un sindicador de continguts; són 4 les associacions que disposen d'aquesta eina. Per altra banda, només 1 de cada 10 ofereix, als futurs associats, un servei d'associació en línia des del lloc web de l'associació.

Gràfic 3: L'extranet de les associacions empresarials.



Gràfic 4: Eines 2.0 i presència a les xarxes socials per part de les associacions empresarials.



2.2 Funcionament com a xarxa de xarxes

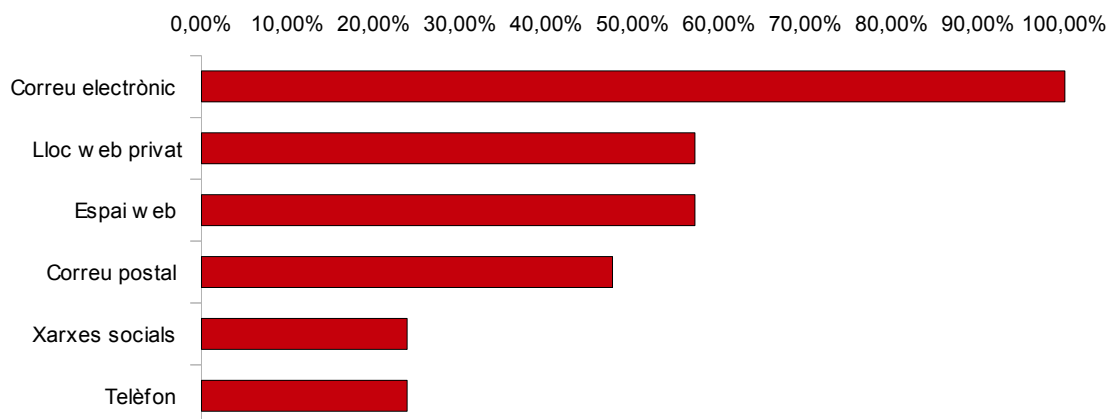
Arran de les conclusions extretes de la primera part de l'estudi, es desenvolupa aquesta segona part amb la intenció de conèixer més detalladament els tràmits en línia i les eines 2.0 de que disposen els espais web dels col·legis professionals i les associacions empresarials de la nostra Comunitat i quin ús en fan de les mateixes. A més, amb aquest estudi es pretén esbrinar els motius pels quals els col·legis i/o associacions no posen a l'abast dels seus col·legiats/associats diversos tràmits en línia o diverses eines 2.0. Aquesta part de l'estudi s'ha portat a terme mitjançant l'elaboració d'un qüestionari (veure annex) que es va enviar a les entitats a través del correu electrònic. Del total de la mostra varen respondre l'enquesta 21 col·legis de 42 i 18 associacions de 57. Els resultats de l'enquesta s'analitzen en els apartats següents.

2.2.1 Col·legis professionals

2.2.1.1 Enviar i compartir informació

A l'hora d'enviar i/o compartir informació, tots els col·legis que han contestat l'enquesta afirmen que empren el correu electrònic de cara als seus col·legiats; 12 col·legis, xifra que suposa més de la meitat d'ells empren el lloc web (pàgina o blog) del col·legi, i també són 12 els col·legis que utilitzen l'extranet. El correu postal és utilitzat per 1 de cada 2 col·legis a l'hora de remetre informació als col·legiats, mentre 1 de cada 4 ho fa a través de les xarxes socials i també 1 de cada 4 utilitza el telèfon a l'hora d'informar.

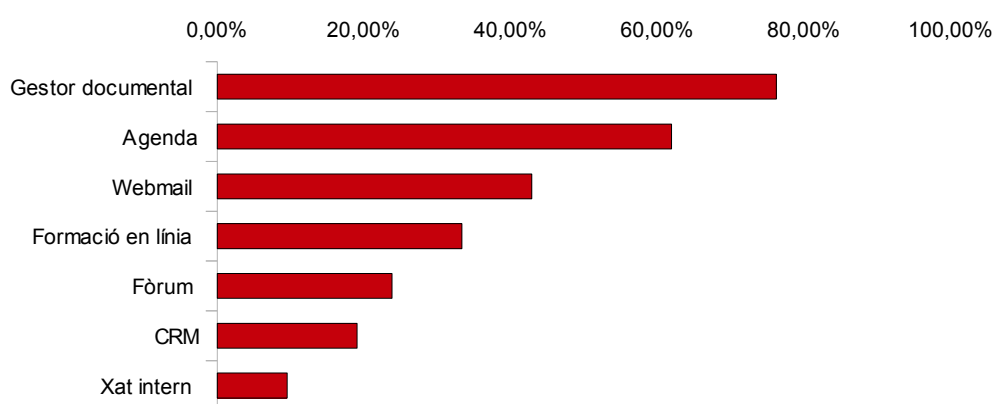
Gràfic 5: Mitjà a través del qual els col·legis comparteixen informació.



2.2.1.2 Eines del lloc web privat dels col·legis

Les eines més emprades pels col·legis professionals que disposen de lloc web privat, són el gestor documental i l'agenda. Mentre el gestor documental és utilitzat per 16 dels 21 col·legis que van respondre l'enquesta, l'agenda és utilitzada per 13 col·legis. S'utilitza en menor mesura el webmail, eina que empren 9 dels col·legis que han respost i 1 de cada 3 fa ús de la formació en línia. El fòrum, el gestor de contactes o CRM i el xat intern són les eines menys emprades. Cal ressaltar que no hi cap col·legi dels enquestats que utilitzi una wiki. Els col·legis que no realitzen formació en línia, afirmen que no fan servir aquest sistema perquè no disposen de la tecnologia necessària per dur-ho a terme, tot i que alguns col·legis ho tenen previst a curt termini.

Gràfic 6: Eines del lloc web privat (extranet/ finestra única).



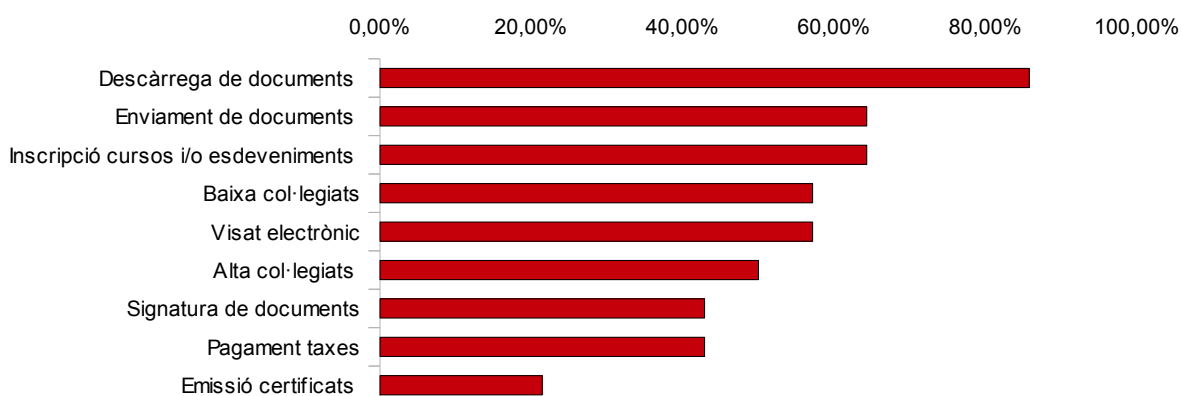
2.2.1.3 Tràmits en línia des del web del col·legi

Al web (pàgina o blog) de 14 dels col·legis enquestats s'hi pot realitzar algun tràmit en línia. D'aquests, destaquen 12 webs, on s'hi poden descarregar documents, 9 des dels quals se'n poden enviar i 9 més que permeten la inscripció a cursos i/o esdeveniments. Són menys els col·legis que permeten donar-se d'alta, 7, o de baixa, 8, com a col·legiat; sorprèn que siguin més els col·legis que permetin tramitar la baixa que l'alta. En quant a tramitar el visat electrònic són 8 els webs que ho permeten, a 6 webs s'hi pot realitzar el pagament de taxes, la signatura de documents també es pot fer a 6 dels 14 col·legis, mentre l'emissió de certificats només està disponible a 3 dels 14 webs que permeten realitzar tràmits en línia.

Els col·legis professionals que no disposen d'un sistema complet d'associació en línia, visats i pagament de taxes, tot i creure que són segurs per a la seva activitat, no disposen de la tecnologia necessària per desenvolupar-ho. A més, en el cas de la col·legiació en línia existeixen dos factors condicionants, per una banda la falta de preparació per part del col·legiats per fer servir aquest sistema, i per l'altra, que encara hi ha molts de documents que s'han de presentar de forma presencial. Per aquest darrer motiu alguns col·legis contempen la possibilitat d'incorporar una nova funcionalitat: l'autenticació de títols acadèmics, ja que això afavoriria la col·legiació en línia.

En referència a la previsió de modificar les funcionalitats dels webs per part dels col·legis, trobem que 7 de cada 10 col·legis pensen fer-ho a curt termini. D'altra banda, només 2 de cada 10 webs són accessibles a través del telèfon mòbil.

Gràfic 7: Tràmits que es poden realitzar des del web.

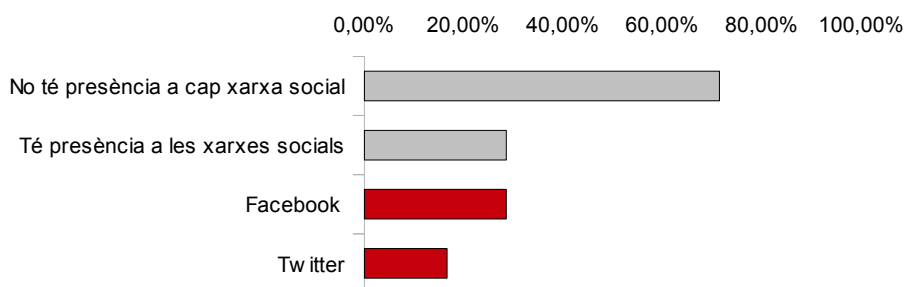


2.2.1.4 Presència i ús de les xarxes socials

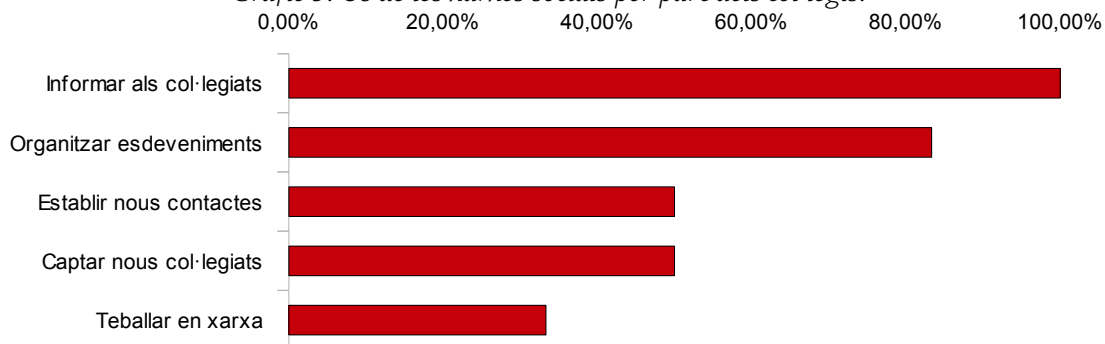
Gairebé 3 de cada 10 col·legis enquestats tenen presència a les xarxes socials, d'aquests, tots ells tenen un perfil a Facebook i només 1 col·legi té presència a Twitter.

Tots els col·legis que tenen presència a les xarxes socials fan servir aquest mitjà per a informar als col·legiats a través de notícies i publicacions; 5 d'ells les empren per organitzar esdeveniments i 3 dels 6 que hi tenen presència, la meitat, utilitzen els Facebook per captar nous col·legiats i/o contactar amb altres entitats. Només trobem 2 col·legis que les emprin per treballar en xarxa.

Gràfic 8: Presència a les xarxes socials dels col·legis professionals.



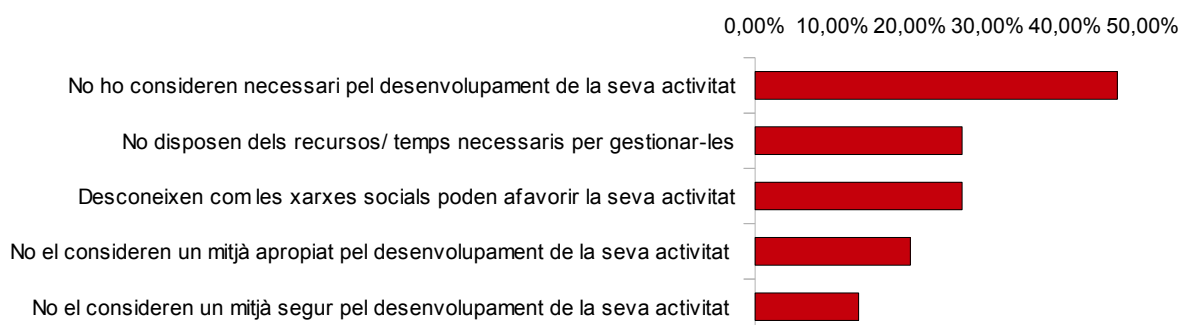
Gràfic 9: Ús de les xarxes socials per part dels col·legis.



Dels col·legis que no tenen presència a les xarxes socials a través d'Internet, gairebé 1 de cada 2 creu que no és necessari pel desenvolupament de la seva activitat, 4 col·legis afirmen que no disposen dels

recursos i/o temps necessaris per gestionar-les, el mateix nombre, 4, respon que desconeix com les xarxes socials poden afavorir la seva activitat, 3 col·legis consideren que no és un mitjà apropiat pel desenvolupament de la seva tasca i 2 col·legis consideren que una xarxa social no és un mitjà segur.

Gràfic 10: Motius dels col·legis de no tenir presència a les xarxes socials.

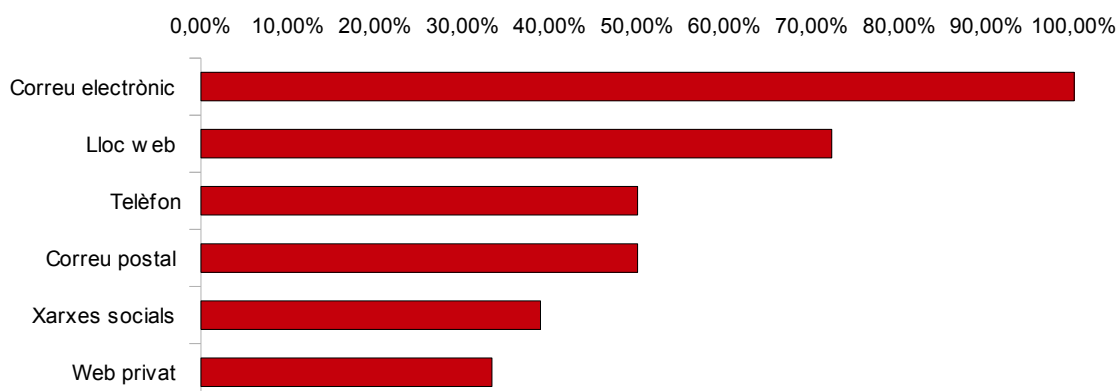


2.2.2 Associacions empresarials

2.2.2.1 Enviar i compartir informació

Totes les associacions empresarials que han contestat l'enquesta empen el correu electrònic per compartir informació amb els seus associats. Amb aquesta finalitat d'informar, 13 associacions empen el web de l'associació, una de cada 2 associacions ho fa a través del telèfon mòbil; també una de cada 2 utilitza el correu postal per informar als associats, mentre una de cada 3 fa servir el web privat (extranet o finestra única) i un total de 7 de les 18 associacions que han respost a l'enquesta, utilitza les xarxes socials com a canal per difondre informació.

Gràfic 11: Mitjans a través dels quals comparteixen la informació amb els associats.

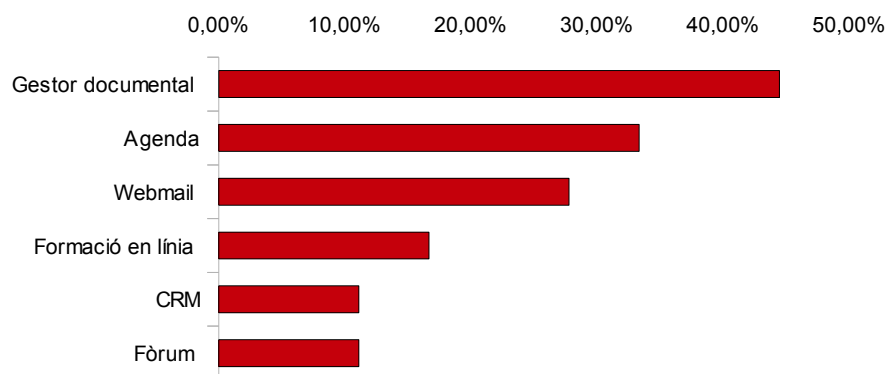


2.2.2.2 Eines del lloc web privat de les associacions

L'eina més emprada per les associacions empresarials que disposen d'extranet és el gestor documental, eina utilitzada per 8 de les associacions i l'agenda/ directori, que l'empen una de cada 3 associacions. En menor mesura s'utilitza el webmail, ja que només 5 de les 18 associacions empresarials que han respost, afirmen utilitzar-lo; la formació en línia només es utilitzada per 3 associacions, mentre el CRM i el fòrum l'utilitzen dues de les associacions enquestades. Cap de les associacions no fa servir ni la wiki ni el xat intern. Les associacions empresarials que no realitzen formació en línia, aleguen que no la fan servir per no disposar de la tecnologia necessària per dur-la a

terme.

Gràfic 12: Eines del lloc web privat (extranet/ finestra única).



2.2.2.3 Tràmits en línia des del web de l'associació

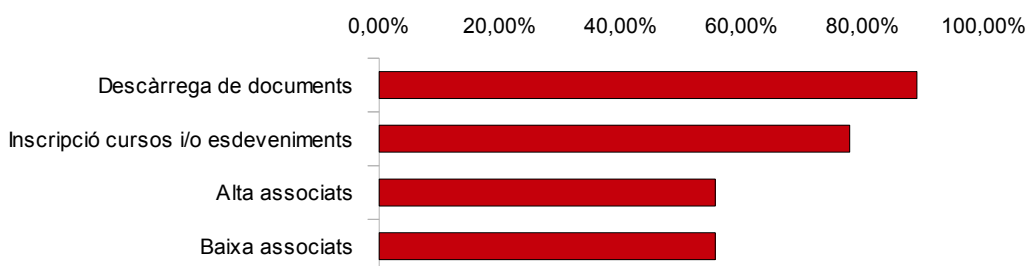
Al web d'una de cada 2 de les associacions empresarials enquestades, s'hi pot realitzar algun tràmit en línia; destaca que 8 de les 9 permetin la descàrrega de documents, i la inscripció a cursos i/o esdeveniments, que es pot realitzar a 7 de les 9 associacions. En menor mesura es disposa d'un servei que permeti donar-se d'alta o de baixa; així, 5 de les associacions permeten tramitar l'alta d'un nou associat i també són 5 els webs que permeten tramitar la baixa, a través d'Internet.

La signatura i l'enviament de documents, així com l'emissió de certificats, el pagament de taxes i el visat electrònic són tràmits que no és possible poder realitzar en línia amb l'associació; a més, alguns d'aquests no són tràmits propis d'una l'associació.

Les associacions empresarials que no disposen d'un sistema complet d'associació en línia, pagament de taxes i visat electrònic, tot i creure que aquests serveis són segurs per la seva activitat, no disposen de la tecnologia necessària per desenvolupar-los. A l'igual que passa amb els col·legis, existeixen dos factors condicionants que bloquegen la possibilitat de que els tràmits es puguin fer electrònicament. D'una banda, la falta de preparació per part dels associats per fer servir aquest sistema i per l'altra, el fet de que hi hagi encara molts documents que s'hagin de presentar presencialment.

De les 18 associacions enquestades, 11 afirmen que tenen previst modificar les funcionalitats del seu web a curt termini. Per altra banda, 5 d'aquests 18 webs ja són accessibles mitjançant un dispositiu mòbil.

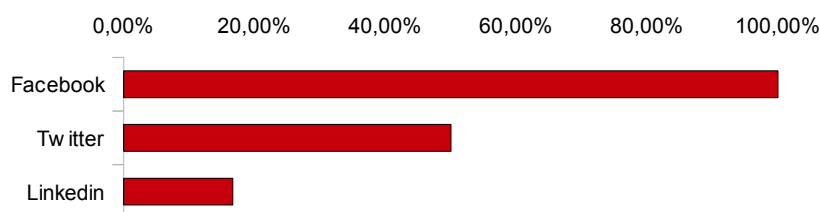
Gràfic 13: Tràmits disponibles des del web de les associacions.



2.2.2.4 Presència i ús de les xarxes socials

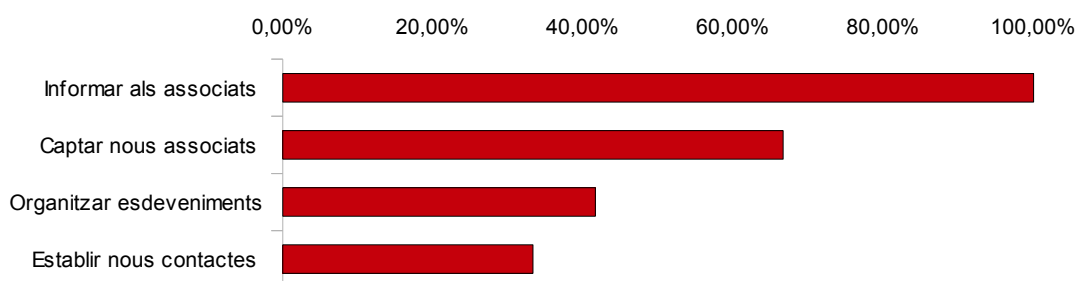
De les 18 associacions empresarials que han contestat a l'enquesta, 12 afirmen tenir presència a alguna xarxa social, sobretot a Facebook; on totes 12 manifesten tenir-hi presència. En canvi, en parlar d'altres xarxes el nombre es redueix a la meitat en el cas de Twitter, on hi tenen perfil 6 de les 12 associacions i dues més manifesten estar presents també a LinkedIn.

Gràfic 14: Presència a les xarxes socials.



Totes les associacions enquestades tenen presència a les xarxes socials, i fan servir aquest canal per informar als associats a través de notícies i publicacions. 8 d'elles fan ús de les xarxes socials per captar nous associats, 5 les empren per organitzar esdeveniments i 4 afirmen utilitzar-les per establir contacte amb altres entitats; d'altra banda, les associacions empresarials no fan servir les xarxes socials per treballar en xarxa.

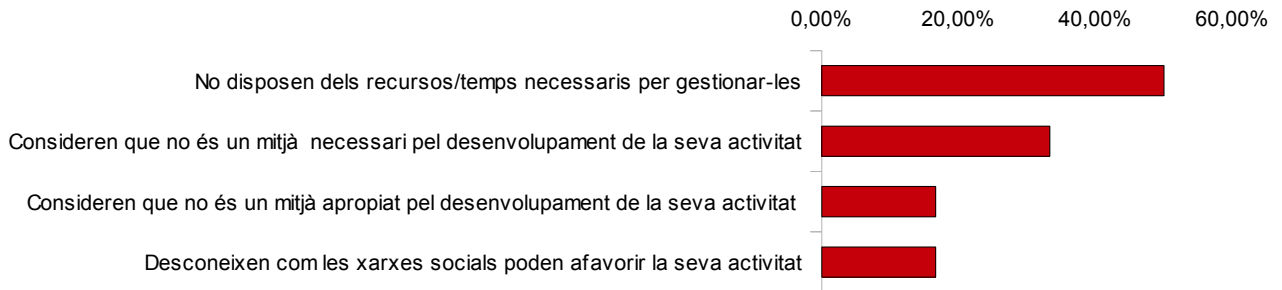
Gràfic 15: Ús de les xarxes socials.



De les 6 associacions que afirmen no tenir presència a cap xarxa social a través d'Internet, la meitat respon que no n'hi té perquè no disposa dels recursos i/o temps necessaris per gestionar-les; 2 creuen que no és necessari pel desenvolupament de la seva tasca, només una d'elles considera que no és un mitjà apropiat pel desenvolupament de la seva activitat i també és una la que afirma que desconeix com les xarxes socials poden afavorir la seva tasca. Tot i això, les associacions no consideren que les

xarxes socials siguin un mitjà insegur on desenvolupar-hi determinades tasques, per tant, aquest no és un motiu pel qual decideixen no emprar aquesta eina.

Gràfic 16: Motius de no tenir presència a les xarxes socials.



3 Conclusions i suggeriments

La societat està vivint un canvi important a l'hora de comunicar-se, cada vegada la comunicació telemàtica és més habitual, i es dona en tots els sectors i a tots els nivells. En el cas dels col·legis professionals i les associacions empresarials, encara que no es deixen de banda els mètodes tradicionals com el correu postal o el telèfon, la principal eina per enviar i compartir informació amb els seus col·legiats/associats és el correu electrònic. Tot i haver-hi altres formes d'enviar i compartir informació com l'extranet, a través del lloc web, fòrums o a les xarxes socials, aquestes noves eines és fan servir en menor mesura, tot i que hi ha una intenció de canvi.

L'extranet o finestra única es defineix con la xarxa interna d'una entitat, amb continguts i serveis d'ús exclusiu pels seus usuaris. Aquest eina ofereix una gran quantitat de funcionalitats, com el gestor documental, l'agenda, el webmail, la formació en línia, el fòrum, el gestor de contactes (CRM), el xat intern i la wiki. Tot i que un elevat nombre de col·legis i d'associacions empresarials disposen d'aquesta eina, són poques les funcionalitats que fan servir. Un major ús d'aquestes eines permetria facilitar als usuaris l'accés a la informació que rep dels col·legis/associacions i interactuar entre ells. A més, eines com el gestor de contactes o la wiki facilitarien el desenvolupament de la seva activitat.

Las majoria dels col·legis/ associacions tenen la intenció de renovar a curt termini les funcionalitats dels seus webs amb l'objectiu de fer més accessible la informació i aconseguir un major grau d'interacció amb els seus col·legiats/ associats. Entre les funcionalitats que volen incorporar trobam una millora de l'extranet i del web (tràmits en línia), a més de la incorporació d'eines 2.0 (xarxes socials, blogs, fòrums...). Els col·legis i les associacions es troben amb dos obstacles, a l'hora d'incorporar aquestes noves funcionalitats, que cal superar. En primer lloc no coneixen una tecnologia específica que els permeti desenvolupar les funcionalitats que necessiten. I en segon lloc, existeix una manca d'alfabetització digital general, tant per part dels col·legis i associacions, com del col·legiats/ associats. Davant això, i tot i que els primers converteixin els seus espais web en llocs més accessibles i més interactius, és necessari que els usuaris coneguin i sàpiguen fer-los servir i que donin la passa d'utilitzar les eines 2.0 per interactuar amb els col·legis/ associacions.

La presència dels col·legis professionals i de les associacions empresarials a les xarxes socials va en augment, tot i que són les associacions les que hi tenen una major presència. Ambdós tipus d'entitats realitzen tràmits gairebé iguals i tenen necessitats similars. Tot i això, les associacions empren més les eines 2.0, ja que els seus usuaris també en fan ús, sobretot la xarxa social Facebook, que també és la més utilitzada pels col·legis professional.

Destacats

- El mètode més emprat per enviar i compartir informació amb els col·legiats/ associats és el correu electrònic.
- Les xarxes socials van guanyant pes com a mitjà a través del qual enviar i compartir informació.
- Existeix una clara intenció de millora a les funcionalitats dels espais web per fer-los més accessibles i funcionals.
- La descàrrega de documents és el tràmit electrònic més utilitzat.
- Les associacions empresarials enquestades tenen més presència a les xarxes socials que els col·legis professionals.

- Facebook és la xarxa social més emprada.
- Els col·legis professionals i les associacions empresarials no realitzen formació en línia perquè no disposen de la tecnologia necessària per dur-la a terme.
- Un elevat nombre de col·legis i d'associacions empresarials disposen d'extranet, però són poques les funcionalitats que fan servir.
- De les 18 associacions enquestades, 11 afirmen que tenen previst modificar les funcionalitats del seu web a curt termini.
- L'eina més emprada per les associacions empresarials que disposen d'extranet és el gestor documental

4 Apèndix

ENQUESTA SOBRE L'ÚS DE FUNCIONALITATS 2.0

BLOC A: Preguntes de situació

A01. Marqui l'opció que correspongui:

- A01a) Col·legi professional
- A01b) Associació empresarial
- A01c) Altres associacions

A contestar, si marquen A01a

A01.1 Nom del seu col·legi:

- A escollir del llistat de col·legis segons mostra de l'estudi.

A contestar, si marquen A01b

A01.2 Nom de la seva associació:

- A escollir del llistat d'associacions segons mostra de l'estudi.

A contestar si marquen A01c

A01.3 Tipus d'associació:

- A012a) Juvenil
- A012b) Cultural
- A012c) Esportiva
- A012d) Ecològica i/o mediambiental
- A012e) De veïns
- A012f) De gent gran
- A012g) De malalts i familiars de malalts
- A012h) De pares i mares d'alumnes
- A012i) D'animals

A01.4 Disposa, la seva associació, de pàgina/ lloc web?

A013a) Sí

A013b) No

A02. On s'ubica el seu col·legi/ associació?

A02a) Mallorca

A02b) Menorca

A02c) Eivissa

A02d) Formentera

A02e) Altres

A03. Quin és el nombre de col·legiats/ associats del seu col·legi/ associació?

A03a) De 0 a 50

A03b) De 51 a 100

A03c) De 101 a 300

A03d) De 301 a 500

A03e) De 501 a 800

A03f) De 801 a 1000

A03g) + de 1000

A03h) NS/SN

BLOC B: Funcionament dels col·legis/ associacions com a xarxa de xarxes

B01. A l'hora d'oferir informació als seus als col·legiats/ associats, com ho fan?

B01a) A través de correu electrònic

B02b) A través de correu postal

B02c) A través del telèfon

B02d) A través d'un web privat (extranet) per a col·legiats/ associats

B02e) A través de xarxes socials (Ex. Facebook, Twitter, etc)

B02f) A través del web (pàgina o blog) del col·legi/ associació

B02g) NS/NC

B02. Si el seu col·legi/ associació disposa d'espai web privat (extranet), marqui si fa servir o no les següents aplicacions ?

	Sí (B02a)	No (B02b)	NS/NC (B02c)
Gestor documental (B02d)			
Webmail (B02e)			
Directorí/ Agenda (B02f)			
Formació en línia (B02g)			
Xat intern (B02h)			
Fòrum (B02i)			
Wiki (B02j)			
Gestor de contactes (CRM) (B02k)			

A contestar si contesten NO a B02g

B02.1 Per què el seu col·legi/ associació no ofereix formació en línia?

B021 a) Perquè no és necessari

B021 b) Perquè no disposam de la tecnologia necessària per dur-la a terme

B021 c) Perquè no disposam dels coneixements necessaris per dur-la a terme

B021 d) Perquè no entra en els nostres objectius

B021 e) NS/NC

B03. És el seu espai web (pàgina o blog) accessible a través del telèfon mòbil?

B03a) Sí

B03b) No

B03c) No, però està previst que ho sigui en breu

B03d) NS/NC

B04. Té previst el seu col·legi/ associació modificar les funcionalitats del seu web (pàgina o blog)? Indiqui'n els motius.

B04a) Sí

B04b) No

B05. Poden els col·legiats/ associats fer qualche tràmit amb el col·legi/ associació al seu web (pàgina o blog)?

B05a) Sí

B05b) No

B05c) No, però està previst que se'n puguin fer en breu

B05d) NS/NC

A contestar, si contesten B05a

B05.1 Quins tràmits es poden realitzar a través d'Internet al seu col·legi/ associació? Indiqui si es fan a través de la pàgina web, de l'espai privat (extranet), per correu electrònic o a través d'alguna altre mitjà.

B051a) Alta com a col·legiat/ associat

B051b) Baixa com a col·legiat/ associat

B051c) Descàrrega de documents

B051d) Enviament de documents

B051e) Signatura de documents

B051f) Inscripcions a cursos/ esdeveniments

B051g) Pagament de taxes

B051h) Emissió de certificats digitals

B051i) Visat electrònic

A contestar, si contesten B05b o B05c

B05.2 Quin és el motiu pel qual el seu col·legi/ associació no fa servir un sistema de col·legiació/ associació a través d'Internet?

B052a) Consideram que no és un sistema segur

B052b) És un servei molt costós

B052c) La nostra organització manca de la tecnologia necessària per fer servir aquest sistema

B052d) Desconeixem aquest sistema de col·legiació/ associació a través d'Internet

B052e) NS/NC

B05.3 Quin és el motiu pel qual el seu col·legi/ associació no fa servir el visat electrònic?

B053a) Consideram que no és un sistema segur

B053b) És un servei molt costós

B053c) La nostra organització manca de la tecnologia necessària per fer servir aquest sistema

B053d) Desconeixem aquest sistema de visat electrònic

B053e) No feim visats

B053f) NS//NC

B05.4 Quin és el motiu pel qual el seu col·legi/ associació no fa servir el pagament electrònic de les taxes?

B054a) Consideram que no és un sistema segur

B054b) És un servei molt costós

B054c) La nostra organització manca de la tecnologia necessària per fer servir aquest sistema

B054d) Desconeixem aquest sistema de pagament

B054e) NS/NC

BLOC C: Presència i utilitats de les xarxes socials per als col·legis i les associacions.

C01. Té, la seva organització, presència a alguna xarxa social?

C01a) Sí

C01b) No

A contestar si contesten C01a

C01.1 Quines xarxes socials fa servir la seva organització? Indiqui el motiu de la seva elecció.

C011a) Facebook

C011b) Twitter

C011c) MySpace

C011d) LinkedIn

C011e) Xarxa social pròpia

C011f) Altres

C01.2 Amb quina o quines finalitats utilitza les xarxes socials la seva organització?

C012a) Emetre informació

C012b) Organitzar esdeveniments

C012c) Establir nous contactes professionals amb altres entitats

C012d) Captar nous col·legiats/ associats

C012e) Treballar en xarxa

C012f) NS/NC

C01. 3 Quin contingut distribueix la seva organització a través de les xarxes socials?

C013a) Notícies

C013b) Esdeveniments

C013c) Publicacions

C013d) Altres

A contestar si contesten C01b

C01.4 Quin és el motiu o motius pels quals la seva organització no té presència a les xarxes socials?

C014a) No és necessari pel desenvolupament de la nostra activitat

C014b) És un mitjà insegur pel desenvolupament de la nostra activitat

C014c) No és un mitjà apropiat pel desenvolupament de la nostra activitat

C014d) Desconeixem com les xarxes socials poden afavorir la nostra activitat

C014e) No disposam de recursos/ temps necessaris per gestionar-la

C014f) NS/NC

5 Índex de gràfics

- Gràfic 1: Serveis disponibles a l'extranet dels col·legis professionals.
- Gràfic 2: Eines 2.0 i presència a les xarxes socials per part dels col·legis professionals.
- Gràfic 3: L'extranet de les associacions empresarials.
- Gràfic 4: Eines 2.0 i presència a les xarxes socials per part de les associacions empresarials.
- Gràfic 5: Mitjà a través del qual els col·legis comparteixen informació.
- Gràfic 6: Eines del lloc web privat (extranet/ finestra única). Col·legis professionals.
- Gràfic 7: Tràmits que es poden realitzar des del web dels col·legis.
- Gràfic 8: Presència a les xarxes socials dels col·legis professionals.
- Gràfic 9: Ús de les xarxes socials per part dels col·legis.
- Gràfic 10: Motius dels col·legis de no tenir presència a les xarxes socials.
- Gràfic 11: Mitjans a través dels quals comparteixen la informació amb els associats.
- Gràfic 12: Eines del lloc web privat (extranet/ finestra única). Associacions empresarials.
- Gràfic 13: Tràmits disponibles des del web de les associacions.
- Gràfic 14: Presència a les xarxes socials de les associacions empresarials.
- Gràfic 15: Ús de les xarxes socials per part de les associacions empresarials.
- Gràfic 16: Motius de les associacions empresarials de no tenir presència a les xarxes socials.

6 Glossari de termes

- **Accessible a través del telèfon mòbil:** L' espai web està adaptat per ser visualitzat a través del telèfon mòbil mitjançant una aplicació específica.
- **Blog:** Espai web on un o més autors publiquen articles personals, a més els lectors del blog poden comentar els articles i obtenir resposta per part de l'editor, això permet el diàleg entre editor i lector.
- **Extranet:** Xarxa interna d'una entitat, amb continguts i serveis d'ús exclusiu, on només poden accedir els usuaris externs amb permís de l'entitat.
- **Formació en línia:** Tipus de formació a distància que es desenvolupa a través d'Internet.
- **Fòrum:** Lloc d'Internet on els usuaris poden mantenir conversacions enviant missatges de text. És diferència del xat en el sentit que els missatges no són mostrats en temps real, sinó que l'usuari ha d'actualitzar la pàgina del fòrum per veure'n de nous.
- **Gestor documental:** Sistema que permet organitzar, cercar i emmagatzemar grans quantitats de documents electrònics. Amb la combinació d'un magatzem de documents i una base de dades, es pot aconseguir accés ràpid a un document concret d'entre un nombre molt gran, augmentar la productivitat i evitar pèrdues de documents.
- **Gestor de contactes (CRM):** És un administrador de relacions amb els clients. La gestió de relacions amb els clients abasta tant la relació de contactes comercials que té la nostra empresa com la gestió de possibles clients, campanyes de màrqueting, registre d'esdeveniments amb un client, etc.
- **RSS:** És una família de formats de canals web XML utilitzat per a publicar continguts actualitzats freqüentment com ara llocs de notícies, weblogs o podcasts, i per mitjà del qual es pot compartir la informació i usar-la en altres llocs web o programes. És en essència una sindicació de continguts.
- **Tràmit en línia:** Qualsevol tipus de tràmit que és pugui fer directament des de la pàgina web o blog (alta/baixa col·legiats/associats, descarregar, signar o enviar documents, pagaments de taxes, etc).
- **Visat electrònic:** Consisteix en afegir la signatura electrònica y el segell del visat del col·legi, a la signatura del col·legiat autor del document.
- **Webmail:** Direcció de correu electrònic que facilita el col·legi/associació als usuaris de l'extranet i a la que només es pot accedir des de l'extranet.
- **Wiki:** És un lloc web col·laboratiu, que pot ser editat des del navegador pels usuaris. Els usuaris d'un wiki poden d'aquesta manera crear, modificar, enllaçar i esborrar el contingut d'una pàgina web, de forma interactiva, fàcil i ràpida. Un dels wikis més coneguts és la Wikipedia.

7 Directori de col·legis professionals i associacions empresarials

7.1 Col·legis professionals

Nom del col·legi	Url del web
Col·legi de Geògrafs de les Illes Balears	http://illesbalears.geografos.org
Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Balears	http://www.mediadorbalear.org
Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports, demarcació de Balears	http://www.caminsbalears.com
Col·legi d'Enginyers Tècnics d'Obres Públiques de Balears	http://www.citopib.com
Col·legi d'Enginyers Tècnics Forestals	http://www.forestales.net
Col·legi Oficial d'Administradors de Finques de Balears	http://www.cafbal.com
Col·legi Oficial d'Agents i Comissionistes d'Aduanes de les Illes Balears	
Col·legi Oficial d'Agents Comercials de Mallorca, Eivissa i Formentera	http://mallorca.cgac.es
Col·legi Oficial d'Agents de la Propietat Immobiliària	http://www.coapibaleares.com
Col·legi Oficial d'Aparelladors i Arquitectes Tècnics de Mallorca	http://www.coaatmca.com
Col·legi Oficial d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació de Menorca	http://www.coaatmenorca.com
Col·legi Oficial d'Aparelladors, Arquitectes Tècnics i Enginyers d'Edificació d'Eivissa i Formentera	http://www.coateef.org
Col·legi Oficial d'Arquitectes de les Illes Balears (COAIB)	http://www.coaib.es
Col·legi Oficial de Biòlegs de les Illes Balears	http://www.cobib.es
Col·legi Oficial de Dissenyadors d'Interior - Decoradors de les Illes Balears	http://www.codib.com
Col·legi Oficial de Delineants de les Illes Balears	http://www.codeib.org
Col·legi Oficial Diestistes-Nutricionistes de les Illes Balears	http://www.codnib.es
Col·legi Oficial de Diplomats i Diplomades en Treball Social i Assistents Socials de les Illes Balears	http://www.treballsocialib.com
Col·legi Oficial de Doctors i Llicenciats en Filosofia i Lletres i en Ciències de les Illes Balears	http://www.cdlibalears.com
Col·legi Oficial d'Enginyers Agrònoms de Llevant	http://www.coial.org

Col·legi Oficial d'Enginyers Industrials Superiors de Balears	http://www.coeib.com
Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics Agrícoles de les Illes Balears	http://illesbalears.agricolas.org
Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics de Mines de Catalunya i les Illes Balears	http://www.colegiominas.com/catala
Col·legi Oficial de Farmacèutics de les Illes Balears	http://www.cofib.es
Col·legi Oficial de Fisioterapeutes de les Illes Balears	http://www.colfisiobalear.org
Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Balears	http://www.colgestors.com/index
Col·legi Oficial de Pedagogia i Psicopedagogia de les Illes Balears (COPPIB)	http://ib-pedagogia.ning.com
Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics Industrials de les Illes Balears	http://www.coeti-balears.com
Col·legi Oficial de Psicòlegs de les Illes Balears	http://www.copib.es
Col·legi Oficial de Publicitaris i Relacions Públiques de les Illes Balears	http://www.comunicacio.org/
Col·legi Oficial de Químics de les Illes Balears	http://www.quimibal.org
Col·legi Oficial de Veterinaris de les Illes Balears	http://www.covib.org
Col·legi Oficial d'Infermeria de les Illes Balears	http://www.enfermeriabaleaar.com
Col·legi Oficial de Dentistes de les Illes Balears	http://www.infomed.es/cbalears/
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Balears	http://www.icaib.org
Il·lustre Col·legi d'Economistes de Balears	http://www.economistes.org
Il·lustre Col·legi d'Enginyers Tècnics en Topografia	http://www.coit-topografia.es
Il·lustre Col·legi de Metges de les Illes Balears	http://www.comib.com
Il·lustre Col·legi Notarial de les Illes Balears	http://balears.notariado.org
Il·lustre Col·legi Oficial de Graduats Socials de les Illes Balears	http://www.cgsbalears.com
Il·lustre Col·legi Oficial de Llicenciats d'Educació Física i Ciències de l'Activitat Física i l'Esport de Balears	http://www.colefillesbalears.com
Il·lustre Col·legi Oficial de Titulats Mercantils i Empresarials de Balears	http://www.cotme.es

7.2 Associacions empresarials

Nom de l'associació	Url del web
Agrupació de Cadenes Hoteleres de Balears	http://www.cadeneshoteleres.org
Agrupació Empresarial de Lloguer de Vehicles amb i sense conductor de Balears (AEVAB)	http://www.aevab.com
Agrupació Empresarial d'Agències de Viatges de Balears (AVIBA)	http://www.aviba.net
Associació Balear d'Assessors Immobiliaris	http://www.atp-abai.com
Associació Balear de Empresaris de Temps Compartit (ABETC)	http://www.abetc.es
Associació Balear d'Empreses de Jardineria (ABEJA)	http://www.abeja.eu
Associació d'Agroturisme i Turisme Rural d'Eivissa i Formentera (AGROTURAL)	http://www.agrotural.com
Associació de Centres de Busseig de Mallorca	http://www.mallorcadivecenters.com
Associació de Constructores de Balears	http://www.constructoresdebaleares.com
Associació d'Empresaris d'Instal·lacions Elèctriques i de Telecomunicacions de Mallorca (ASINEM)	http://www.asinem.net
Associació d'Empreses Nàutiques de Balears	http://www.aenb.es
Associació d'Estacions de Servei de Balears	http://www.aesba.net
Associació de Fabricants d'Àrids (AFA de Balears)	http://www.aridos.org
Associació de Fabricants i Auxiliars del Calçat de Mallorca (AFACA)	http://www.calzadodemallorca.com
Associació de Fabricants de Calçat de Menorca	http://calzado.empresademenorca.org
Associació de Fabricants i Empreses Auxiliars de la Construcció de Balears (AFACO)	http://www.afaco.org
Associació d'Industrials de Mallorca (ASIMA)	http://www.asima.es
Associació d'Industrials, Instal·ladors de Fontaneria, Calefacció, Climatització, Gas, Protecció Contra Incendis i Afins de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (INFOCAL)	http://www.infocal.org
Associació d'Instal·lacions Nàutiques i Esportives de Balears (ANADE)	http://www.anade.info/
Associació de Dones Empresàries de Balears (ASEME)	http://www.asemebalears.org
Associació Empresarial de Climatització, Fred Industrial i Calefacció de Menorca (ACLIFRICME)	http://menorca.caeb.es/aclifricme.htm

Associació Balear d'Empreses de Software, Internet i Noves Tecnologies (gsBIT)	http://www.gsbit.org
Associació Empresarial de Farmacèutics de Balears	http://www.aefbalears.org
Associació Empresarial d'Hoteleria i Restauració de Menorca	http://www.menorcarestaurants.com
Associació Empresarial de Promotors Immobiliaris de Balears (PROINBA)	http://www.proinba.org
Associació Empresarial de Restauració de Mallorca	http://www.restauracio.org
Associació Hotelera de Menorca (ASHOME)	http://www.ashome.es
Associació Provincial d'Empresaris d'Activitats Marítimes de Balears (APEAM)	http://www.apeam.com
Associació Agrària de Joves Agricultors de Balears	http://www.asajanet.com
Associació Balear d'Empreses de Biotecnologia (BIOIB)	http://www.bioib.org
Associació Balear de Serveis Immobiliaris (ABSI)	http://www.absi.es
Associació de Comerciants d'Inca	http://www.assoccome.es
Associació d'Agricultors i Ramaders de la Part Forana de Palma	http://www.a-agricultors.com
Associació de Forners i Pastissers de les Illes Balears	http://www.fornersipastissers.com
Associació de Productors Audiovisuals de les Illes Balears (APAIB)	http://www.apaib.com
Associació Joves Empresaris de Balears	http://www.joves.com
Federació d'Empresaris de Comerç de Balears (AFEDECO)	http://www.afedeco.com
Federació Empresarial Balear de Transports (FEBT)	http://www.febt.net
Federació Empresarial Hotelera d'Eivissa i Formentera (FEHIF)	http://www.fehif.net
Federació Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM)	http://www.fehm.info
Federació Mallorquina de la Fusta i el Moble	http://www.fustabalears.com
Unió Balear d'Entitats Sanitàries (UBES)	http://www.ubes.es
Unió d'Associacions i Centres d'Assistència a persones amb discapacitat de Balears (UNAC)	http://www.unacbalears.com/
Associació Balear d'Empreses productores de Teatre i Dansa (ABETD)	http://www.abet.com.es
Associació de Comerciants i Empreses de Serveis Turístics de Mallorca (ACOTUR)	http://www.acotur.es
Associació d'Empreses Balears d'Arts Escèniques (ADEBAE)	http://www.adebae.org
Associació d'Empreses Laborals de les Illes Balears (AELIB)	http://www.aelib.org
Associació de Petits Cellers de les Illes Balears	http://www.petitscellers.es

Associació Empresarial del Petit i Mitjà Comerç de Mallorca (PIMECO)	http://www.pimeco.com
Confederació d'Associacions Empresarials de Balears (CAEB)	http://www.caeb.es
Federació de la Petita i Mitjana Empresa de Mallorca (PIMEM)	http://www.pimem.info
Federació de la Petita i Mitjana Empresa de Menorca (PIME MENORCA)	http://www.pimemenorca.org
Federació d'Empreses Nàutiques de les Illes Balears	http://www.sertebal.com
Petita i Mitjana Empresa d'Eivissa i Formentera (PIMEEF)	http://www.pimeef.es
REAS Balears -Xarxa d'Economia Alternativa i Solidària	http://www.economiasolidaria.org
Unió de Cooperatives Agràries de Balears (UCABAL)	http://www.agroalimentaries.es
Unió de Pagesos de Mallorca	http://www.unio-pagesos.net