

marketing research



Informe qualitatiu Noves Tecnologies de la Informació i la Comunicació 2004 a Sabadell

Preparat per a:



Desembre de 2004



Diputació 237, 4^a
08007 Barcelona
Tel: 93 272 17 18
Fax 93 488 14 93

<http://www.mdk.es>
e-mail: mdk@mdk.es

INTRODUCCIÓ

INTRODUCCIÓ	3
METODOLOGIA DE TREBALL	5
ANÀLISI ENTREVISTES	8
Grau d'utilització de les TIC en les organitzacions entrevistades	9
Iniciatives i polítiques públiques portades a terme per l'Ajuntament	14
Relació de la ciutat de Sabadell amb les TIC	17
Posicionament de Sabadell respecte el seu entorn geogràfic	20
Adopció de les TIC a les empreses de Sabadell	21
Formació	27
Relació de la ciutadania amb les TIC	
ANÀLISI DAFO	29
CONCLUSIONS	31



INTRODUCCIÓ

INTRODUCCIÓ

MDK Investigació de Mercats presenta aquest informe qualitatiu com a complement de l'informe global realitzat a nivell quantitatiu a la ciutat de Sabadell.

Aquesta **part qualitativa de l'estudi s'ha realitzat** per tal de resoldre els següents objectius:

- Hem volgut **tenir un coneixement global de la ciutat de Sabadell en tres nivells bàsics (empresarial, formatiu, i d'administració pública)** per poder dur a terme la investigació entenent la realitat social i empresarial sabadellenca i valorar la seva evolució al llarg dels darrers dos anys.
- Per altra banda, també hem volgut **complementar la informació obtinguda a nivell quantitatiu** i enriquir-la amb les opinions de les persones entrevistades.



METODOLOGIA DE TREBALL

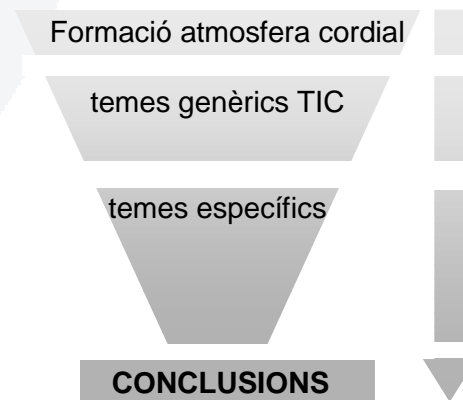
METODOLOGIA DE TREBALL

S'han realitzat 10 **entrevistes en profunditat** amb diverses persones relacionades amb **diferents sectors representatius de tres àmbits fonamentals; sector empresarial, administració, i àmbit formatiu**. Cal tenir en compte que, malgrat haver fet aquesta segmentació teòrica, la informació que ens han aportat els/les entrevistats/des, ha estat tot sovint relacionada amb algun dels àmbits que no els eren propis, poden establir interaccions entre els diferents segments.

En les entrevistes s'ha copsat la situació que es viu a Sabadell en relació a les noves TI, així com la forma en que aquestes **estan canviant els hàbits dels/les ciutadans/es i les empreses**.

La realització de les entrevistes s'ha fet mitjançant un argumentari que ha constatat de preguntes obertes que buscaven les **opinions i els comentaris dels/les experts/es**.

ESTRUCTURA DE LES ENTREVISTES EN PROFUNDITAT



Les entrevistes tenen una durada aproximada de **45 minuts**.

METODOLOGIA DE TREBALL

Relació d'entrevistes realitzades:

ESEC, entitat de formació en TIC

Cambra de comerç, Entitat empresarial

Serveis Centrals i Economia, Ajuntament de Sabadell

Corporació Sanitària Parc Taulí, Sanitat

ESDI, entitat de formació en disseny

Logic Control, Empresa TIC

SAT, Mútua d'accidents de treball

CASSA, Companyia d'aigües

Caixa Sabadell, entitat financera

Centre Metal·lúrgic, Entitat empresarial



ANÀLISI ENTREVISTES

ANÀLISI ENTREVISTES

1. GRAU D'UTILITZACIÓ DE LES TIC EN LES ORGANITZACIONS ENTREVISTADES

En la totalitat de les entrevistes realitzades s'ha percebut la consciència clara de fer un **ús normalitzat de les tecnologies aplicades a la tasca diària**. Hi ha un alt coneixement de totes les eines disponibles, i cada organisme ha adoptat aquestes eines **segons les seves necessitats concretes**. Per altra banda, es dóna una altra funció per part de les entitats que entren en contacte amb associats, ciutadans, etc, que és la de **potenciar l'ús de les noves tecnologies entre aquests col·lectius**. L'ús de les tecnologies es fomenta mitjançant la realització de comunicacions via e-mail, l'oferta de productes (formació) o serveis (pagament de rebuts, realització de tràmits...).

Per altra banda, cal tenir en compte l'opinió de determinades persones que consideren que **la potencialitat de les tecnologies de la informació i la comunicació no està explotada en la seva totalitat i que encara queda molt feina per fer fins a arribar a una total normalització**

“Si mirem, per exemple, com es troba el món sanitari a nivell d'informàtica, és molt bàsic, com també s'està en quant a gestió de les històries clíniques o dels fluxos de treball a un nivell molt baix. La situació no afecta només a Sabadell, sinó que és generalitzada”

Malgrat la voluntat de les associacions, administració, empreses, etc. de fomentar l'ús de les tic entre els diferents beneficiaris, **existeixen dificultats expressades des de diferents posicions**. Així, malgrat que algunes entitats o associacions ofereixen la possibilitat de pagar rebuts on-line, l'ús del servei és encara molt minoritari. En el cas de l'Ajuntament succeeix el mateix. La possibilitat de realitzar tràmits on-line és aprofitada, només, per una minoria de la població en comparació amb la realització de tràmits presencials.

ANÀLISI ENTREVISTES

1. GRAU D'UTILITZACIÓ DE LES TIC EN LES ORGANITZACIONS ENTREVISTADES

En general, respecte als dos anys que han passat des de l'anterior investigació realitzada per MDK, s'ha produït un gran **augment dels serveis oferts on-line**. Molts dels webs que *només* oferien una vista corporativa o informativa s'han convertit en webs interactives que permeten la **comunicació amb les persones usuàries de serveis**. La paraula clau que defineix l'evolució d'aquests darrers dos anys com a canvi significatiu és **interacció**. La **digitalització de la totalitat de l'oferta presencial** és una de les prioritats dels organismes entrevistats.

“Tecnològicament, el que s’ha realitzat és una readaptació i s’ha traslladat el centre físic a internet”

Per altra banda, així com fa dos anys es va començar a incrementar la comunicació interna via telemàtica a les institucions, empreses, organismes públics... el 2004 hem pogut comprovar que **aquesta forma de comunicació s’ha intensificat tant quantitativament com qualitativament**. Les formes d'interconnexió han millorat (intranet, extranet, etc...) així com la rapidesa i el cost més reduït (Generalització de l'ús de l'ADSL)

Una gran quantitat d'esforços s'han destinat a **donar un valor afegit a les noves tecnologies més enllà del simple ús de comunicació unidireccional**. Per altra banda, l'oferta dels serveis on-line **no ha implicat que els usuaris s’hagin abocat de forma clara a l’ús generalitzat**. Des de les entitats empresarials, com a diferència destacable, si que es percep un **ús normalitzat dels serveis oferts per part de les empreses més grans**, mentre que **les empreses més petites (menys de 10 treballadors) o els usuaris particulars, encara no els utilitzen de forma clara**.

ANÀLISI ENTREVISTES

1. GRAU D'UTILITZACIÓ DE LES TIC EN LES ORGANITZACIONS ENTREVISTADES

Pel que fa als diferents segments entrevistats, les entitats o empreses que ofereixen formació han percebut un **major interès per la formació on-line**. Aquesta formació ha propiciat noves metodologies formatives que han permès **ampliar l'oferta a aquelles empreses que no tenien la possibilitat de realitzar formació degut a la seva estructura**.

En quant a les empreses que reben la formació, l'oferta on-line ha estat ben rebuda, ja **que permet actualitzar els coneixements sense desplaçaments** i, sovint, sense dedicar espais de temps excessius (les metodologies proposades en la formació on-line proporcionen l'opció de realitzar la formació en petites *dosis* al llarg del dia)

Les organitzacions empresarials entrevistades segueixen, com fa dos anys, **interessades en ser capdavanteres i en donar exemple a les empreses en l'ús de les tecnologies i la seva aplicació en les tasques diàries**. A més, en el cas de Sabadell, aquestes organitzacions compten amb una gran conscienciació i **es diferencien d'altres organitzacions homònimes d'altres poblacions**. En aquest sentit, a Sabadell s'ha desenvolupat software adhoc d'utilitat per gestionar a nivell intern i de relació amb associats des d'entitats com la Cambra de Comerç o el SAT.

Com a resultat de l'ús de les TIC a les diferents organitzacions, en alguns casos, **s'ha augmentat, a més de la qualitat de les relacions amb els usuaris, l'abast geogràfic**. Empreses d'altres poblacions que no s'havien interessat per determinades associacions de Sabadell, ho han fet. Aquest pas fa que la ciutat es converteixi en un **pol d'atracció**, no solament a nivell tecnològic, sinó a nivell d'altres serveis que aporten valor afegit als usuaris, que no troben aquests serveis a les localitats on estan ubicats.

ANÀLISI ENTREVISTES

1. GRAU D'UTILITZACIÓ DE LES TIC EN LES ORGANITZACIONS ENTREVISTADES

Les organitzacions relacionades amb la formació, o aquelles que proporcionen algun tipus de formació, a diferència de la resta de serveis, si que han percebut un augment de demanda telemàtica per part dels seus usuaris. Podem dir que **l'e-learning és un dels serveis que més ha augmentat si atenem a les opinions de la majoria de les persones entrevistades**, encara que en alguns casos es valorin altres factors com els components relacionals que permeten la formació presencial en els perfils de directius, etc.

Des d'algunes entitats s'ha percebut una **participació més activa** en la demanda de serveis i de format en la presentació de serveis que contrasta amb la passivitat que mostraven els usuaris dos anys enrere.

ANÀLISI ENTREVISTES

1. GRAU D'UTILITZACIÓ DE LES TIC EN LES ORGANITZACIONS ENTREVISTADES

ASPECTES POSITIUS I NEGATIUS EN L'EVOLUCIÓ DELS DARRERS DOS ANYS



DIGITALITZACIÓ DELS SERVEIS
OFERTS TRADICIONALMENT

PAS DEL WEB CORPORATIU AL WEB
INTERACTIU

INTENSIFICACIÓ DE LA COMUNICACIÓ
ENTRE LES ORGANITZACIONS

MILLORA I REDUCCIÓ DE COSTOS DE
LES INFRASTRUCTURES (ADSL)

AMPLIACIÓ DE L'ÀMBIT D'ACTUACIÓ A
NIVELL GEOGRÀFIC

AUGMENT DE L'INTERÈS PER LA
FORMACIÓ ON-LINE



ÚS DE LES TIC ENCARA NO
GENERALITZAT PER PART DELS
ASSOCIATS, CIUTADANS...

FALTA DE CONSCIÈNCIA DE LA
NECESSITAT DE FORMACIÓ PER PART
DELS USUARIS

DIFICULTATS D'IMPLANTACIÓ DE LES
TIC A NIVELL ADMINISTRATIU O
ECONÒMIC

FALTA D'IMPLANTACIÓ I OPTIMITZACIÓ
DE L'ÚS DE LES TIC EN DETERMINATS
SECTORS

ANÀLISI ENTREVISTES

2. INICIATIVES I POLÍTIQUES PÚBLIQUES PORTADES A TERME PER L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Sabadell, tradicionalment, **ha apostat de manera clara per les tecnologies de la informació i la comunicació**. Aquesta és una opinió generalitzada que ja es tenia dos anys enrera i que encara es manté. Per altra banda, d'una forma o d'una altra, pràcticament tots els organismes han col·laborat en iniciatives conjuntes per tal de donar accés, formació, informació... Tant a les empreses com a la ciutadania.

Malgrat aquestes col·laboracions, s'esmenta en alguns casos la **falta d'iniciatives globals que han marcat aquests darrers dos anys en contraposició al gran nombre d'iniciatives que es portaven a terme aleshores, i la proliferació d'iniciatives específiques**. Aquesta valoració es fa partint de l'empenta que van tenir en el seu moment iniciatives com F2i o el Vitec, que actualment es troben totalment aturades o han desaparegut. Les iniciatives portades a terme en aquests dos anys, més que no pas un projecte de gran envergadura amb objectius diversos i amb una projecció de mig o llarg termini, consisteixen en **iniciatives puntuals per tal d'incidir sobre col·lectius específics** (gent gran, immigrants, etc...) que són els que han anat quedant exclosos en el procés d'inserció a les tecnologies, i que **ara s'estan començant a incorporar gràcies a aquestes polítiques específiques**.

La falta de projectes globals es deguda a un **canvi d'estratègia necessari** quan ja s'ha assolit uns objectius inicials. Aquests objectius han estat coberts —segons les persones entrevistades— amb èxit, i és per aquest motiu que **era necessari diversificar les accions per poder actuar de forma immediata en aquells segments que tenien més necessitats**.

ANÀLISI ENTREVISTES

2. INICIATIVES I POLÍTIQUES PÚBLIQUES PORTADES A TERME PER L'AJUNTAMENT

Les formes de col·laboració han canviat en sentit positiu gràcies a les possibilitats que ofereixen les tecnologies de la informació i la comunicació, fomentant-se, al mateix temps, l'ús de les noves tecnologies entre aquestes entitats col·laboradores. Per altra banda, **el gran teixit associatiu de la ciutat i la trajectòria col·laboracionista que caracteritza Sabadell s'han mantingut i han millorat en general**. La predisposició a contribuir en favor d'uns objectius comuns continua essent un dels valors importants de la ciutat.

Determinades institucions es troben immerses, actualment, en el pla estratègic del tèxtil al Vallès que engloben sectors específics i que, en qualsevol cas, **ja no veuen les noves tecnologies com un objectiu, sinó com un mitjà** de desenvolupar millor la feina, el que podem anomenar optimització dels processos.

Per norma general es porten a terme accions conjuntes entre les diferents entitats entrevistades i en algunes, de vegades, no hi intervé l'Administració local, es a dir, que el grau de relació és tan elevat que **les accions portades a terme tenen un interès més elevat per les entitats o organitzacions diverses que el simple fet de sumar-se a una iniciativa proposada per alguna àrea de l'Ajuntament**. El que volem plantejar és que, sovint, **són les pròpies associacions, entitats, organitzacions, empreses les que prenen la iniciativa per tal de desenvolupar accions en benefici de la població o les empreses de Sabadell**, a més del propi benefici que obtenen.

Finalment cal dir que **les organitzacions vinculades d'una manera o altra a l'administració local mantenen relacions diverses que van més enllà de les Tecnològiques**, com ara poden ser els pactes per l'ocupació, el que garanteix el **diàleg constant i la col·laboració estreta**.

ANÀLISI ENTREVISTES

2. INICIATIVES Í POLÍTIQUES PÚBLIQUES PORTADES A TERME PER L'AJUNTAMENT

Podem afirmar que en la majoria dels casos, **les relacions amb l'administració al llarg d'aquests darrers dos anys s'han incrementat**, i no solament amb l'administració, sinó **també entre els diferents organismes, entitats, i associacions que han estat col·laborant en diferents matèries per tal de potenciar a nivell global la ciutat de Sabadell.**

“Cada cop hi ha un grau més elevat de relació amb l'Administració per tal que els cursos siguin gratuïts i arribin a totes les empreses”

ANÀLISI ENTREVISTES

3. RELACIÓ DE LA CIUTAT DE SABADELL AMB LES TIC

La relació amb les TIC de la ciutat de Sabadell està seguint una **evolució que encara no ha finalitzat**. De fet, des de l'Administració s'afirma que **encara hi ha coses per fer**. Al llarg dels darrers dos anys s'ha avançat molt en aspectes com la **facilitació de l'accés a les tecnologies a través, per exemple, dels punts d'accés a internet**. L'actualització dels equips de les diferents àrees de l'Ajuntament ha permès la distribució de PC's entre les diverses entitats ciutadanes i aquesta dotació d'equips s'ha complementat amb la formació de les persones que formen part de les associacions a més dels responsables.

“encara queda camí per recórrer, s'han de comunicar les iniciatives a la ciutadania”

Accions com aquestes permeten **incrementar i millorar la relació de la societat civil sabadellenca amb les TIC** i, per altra banda, es va cobrint l'objectiu de fer que **l'ús d'aquestes tecnologies es realitzi de manera normal per part dels ciutadans i de les empreses**.

L'Administració i altres organitzacions han començat a oferir la **possibilitat de realitzar tràmits a través d'internet**. Fins al moment la utilització de les noves tecnologies per a la relació amb l'Administració, empreses, o organismes, es troba en una **fase molt incipient que no s'ha generalitzat** i suposa, percentualment, una minoria. Malgrat tot, cal aclarir que **des de totes les institucions s'ha apostat per la relació telemàtica de forma clara i com a opció de futur a curt o mig termini**. Caldrà veure, doncs, si es va produint el canvi de mentalitat en aspectes com ara la realització de tràmits, la banca, el pagament de serveis...

ANÀLISI ENTREVISTES

3. RELACIÓ DE LA CIUTAT DE SABADELL AMB LES TIC

Sabadell, en aquest sentit, contemplat des del punt de vista l'ús que fa la ciutadania o l'empresa de les TIC, **no es diferencia destacadament d'altres poblacions**, en canvi, si que existeix una diferència clara en la vessant dels proveïdors dels productes i/o serveis que **han optat per oferir la possibilitat de comunicació on-line de forma clara**, mentre que en altres poblacions aquesta tendència no es percep de manera tan marcada.

“La intenció a nivell de les noves tecnologies ha estat sempre la de ser capdavantera en la implantació de serveis i donar exemple”

Accions com els **punts d'accés públic a internet** han permès donar accés a una sèrie de persones que d'una altra manera no haurien pogut entrar en contacte amb internet i, el resultat més important és el d'haver **aconseguit arribar a col·lectius i sectors geogràfics per tal de salvar les distàncies**, tant a nivell físic com econòmic. En aquest sentit —el tecnològic— **la diferència entre centre i perifèria s'ha anat reduint al llarg dels darrers dos anys** i pràcticament no s'esmenta. A aquesta reducció de distàncies hi han contribuït les **accions portades a terme des de l'Ajuntament cap a les entitats de veïns i la bona rebuda i aplicació dels mitjans proporcionats des de l'Administració per part d'aquests col·lectius**.

Malgrat aquesta reducció de distàncies esmentada, des de l'administració local **es té consciència que cal seguir treballant per tal de fer desaparèixer completament les diferències de possibilitat d'accés**, i les accions concretes que es porten a terme en aquests moments van dirigides en aquest sentit.

ANÀLISI ENTREVISTES

3. RELACIÓ DE LA CIUTAT DE SABADELL AMB LES TIC

Pel que fa al món empresarial, al llarg de les entrevistes realitzades fa dos anys vam poder percebre una **reticència en l'adopció de les tecnologies**, o una **falta de consciència que es donava, en gran part, degut a l'estructura empresarial sabadellenca i al perfil tradicionalista de la ciutat en quant a la configuració d'alguns negocis**. Aquesta característica que, dos anys enrera, es plantejava com una dificultat en l'adopció de les noves tecnologies en els processos productius de les empreses **ha deixat de percebre's d'aquesta forma i, actualment, s'identifica una clara presa de consciència pel que fa a la necessitat d'incorporar les tecnologies**.

ANÀLISI ENTREVISTES

4. POSICIONAMENT DE SABADELL RESPECTE EL SEU ENTORN GEOGRÀFIC

La ciutat de Sabadell compta amb **iniciatives pròpies d'una gran magnitud**, i conforma un pol d'atracció per a altres zones tant de la mateixa comarca com de comarques del voltant com pot ser el Maresme. Les institucions i organitzacions empresarials tenen un gran potencial i, amb l'ajuda de les noves tecnologies, han pogut **ampliar l'oferta de serveis i la proximitat amb altres territoris**. Altres tipus d'associacions també han pogut gestionar de forma més adequada la relació amb empreses o particulars més enllà de la ciutat.

Per altra banda, cal tenir en compte que **el fet d'oferir la possibilitat d'obtenir els serveis de forma telemàtica és una condició necessària, però no suficient** en un moment en el que les noves tecnologies s'estan començant a assumir com a eina de treball, però que **encara no estan totalment implantades**.

Segons diverses opinions, la contemplació de la ciutat de Sabadell com a unitat independent no té sentit, ja que es tracta d'**analitzar les iniciatives de forma conjunta** per tal de **no duplicar esforços ni destinar recursos a accions que ja s'estan realitzant en altres zones pròximes amb bons resultats**.

En aquest sentit, la cooperació amb les poblacions veïnes, i/o més llunyanes és del tot fonamental per aconseguir els objectius marcats en relació al correcte desenvolupament de la societat de la informació. A Sabadell li correspon, en aquesta tasca, el paper de **ciutat capdavantera degut a la sèrie d'organismes i recursos amb els que compta**, i l'acció de cooperació s'està portant a terme de forma adequada, ja sigui des de les institucions relacionades amb la formació (ESEC, ESDI) com les patronals (Gremi de fabricants) o les sanitàries (Corporació sanitària Parc Taulí, SAT)

ANÀLISI ENTREVISTES

5. ADOPCIÓ DE LES TIC A LES EMPRESES DE SABADELL

Les empreses de Sabadell compten amb el **suport i l'exemple dels gremis i les associacions diverses, així com de l'administració per tal d'adoptar les TIC als seus processos diaris**. Per altra banda, l'Administració Central ha començat a engegar **campanyes que obliguen a utilitzar internet** en determinades accions. Per a algunes de les persones entrevistades, **l'obligatorietat d'ús és una de les formes més eficaces per fer incorporar les noves tecnologies a les empreses**, de la mateixa manera que les grans empreses poden imposar unes formes de treball determinades que també incloguin l'ús de les TIC als seus proveïdors.

“Les úniques accions que han funcionat són aquelles obligades des de l'administració. Per altra banda, falta encara la incorporació en processos interns determinats”

A part d'aquestes iniciatives, cal destacar que, segons les persones entrevistades, les empreses **han assumit l'ús de la tecnologia en alguns dels seus processos interns, però no en les seves comunicacions amb l'exterior** (amb altres empreses, institucions, etc...). Per contra, l'e-mail s'ha convertit en una eina d'ús molt freqüent i totalment normalitzada. Entenem doncs, l'ús de les tic per comunicar-se a nivell extern com la **utilització de determinades eines (software, hardware...) que permeten automatitzar els processos**. En aquesta darrera definició **les empreses de Sabadell** (malgrat que no és un fet exclusiu de la ciutat) **no han implementat de forma clara aquestes formes de treball**.

“De vegades s'han realitzat esforços en la direcció equivocada. En comptes d'incentivar l'ús d'internet cal, abans, realitzar altres tasques com ara la informatització dels stocks, la comptabilitat, o altres processos.”

ANÀLISI ENTREVISTES

5. ADOPCIÓ DE LES TIC A LES EMPRESES DE SABADELL

Un altre dels incentius que ha permès la incorporació de determinades tecnologies és el fet de **percebre beneficis directes per a l'empresa de forma clara**, per tant, **fer veure els beneficis de l'ús de les tecnologies en cada cas concret és molt més eficaç que no pas invertir en grans explicacions generalistes en un moment en el que les tecnologies aplicades a l'empresa ja no són qüestió de coneixement, sinó de voluntat.**

Malgrat que les empreses tenen un major interès i més mitjans en general que els ciutadans a l'hora de realitzar transaccions on-line, degut a l'estalvi de temps que suposa en la seva tasca diària, **les institucions que han començat a oferir serveis d'aquestes característiques són conscients que l'ús que fan les empreses és molt baix i representa un percentatge simbòlic sobre el total d'accions.** Per exemple, empreses o organismes com CASSA, la Cambra de Comerç, el Centre Metal·lúrgic... permeten realitzar pagaments de quotes on-line, però aquest servei és utilitzat només per unes poques empreses. En aquest sentit, les institucions financeres, fins i tot consideren que els particulars han assumit l'ús dels serveis telemàtics en la seva relació amb el banc o caixa de forma molt més natural que les empreses

“La visió del client des del punt de vista de les empreses pel que fa a l'ús de serveis oferts on-line és encara una mica llunyana. Internet encara no és una eina que s'utilitzi amb normalitat. La gran empresa sí que fa un ús freqüent, però les PIMES encara no estan acostumades a utilitzar aquest servei. Hi ha molt camí a recórrer. En algunes empreses encara costa”

ANÀLISI ENTREVISTES

5. ADOPCIÓ DE LES TIC A LES EMPRESES DE SABADELL

Per altra banda, sectors com ara el **comerç**, que tradicionalment ha tingut més dificultats a l'hora d'incorporar determinades tecnologies **han anat, al llarg d'aquests darrers dos anys, actualitzant-se. Molts comerços comencen a incorporar el TPV (Terminal Punt de Venda) i els datàfons, el que no deixa de ser ús tecnològic.**

Un factor que ha millorat de forma considerable al llarg dels darrers dos anys a nivell general a les empreses, i que ha suposat un canvi important en quant a estalvi de temps, ha estat la **recepció d'informació gremial, o altres, via e-mail**. Mentre que dos anys enrere les comunicacions mitjançant aquesta via tenien un índex molt baix d'impacte i de resposta, **actualment és una eina d'ús freqüent que ha substituït en molts casos el correu tradicional**. Per altra banda, des de els emissors de missatges, **la incorporació de l'e-mail a les empreses ha permès —o s'està treballant en aquest sentit— la segmentació de la informació enviada en funció dels interessos de cada empresa.**

“En un principi les empreses eren contràries a rebre la informació a través del correu electrònic, ja que ni tan sols l'obrien cada dia, o no en feien cas. Fins i tot es va reduir el grau d'atenció de les circulars. Actualment això està superat i les enquestes enviades per e-mail obtenen índexs de resposta més alts que les que fèiem en paper”

L'oferta de serveis proporcionats des de l'Ajuntament a les empreses també ha tingut millores en els darrers dos anys. **De cara als emprenedors s'ofereix informació on-line per tal d'avaluar les possibilitats d'èxit i conèixer els passos que cal seguir a l'hora d'iniciar un projecte empresarial**. La major part de les empreses creades a partir d'aquest servei han estat microempreses proveïdores de serveis, principalment a les persones (gent gran, infants, oci...)

ANÀLISI ENTREVISTES

6. FORMACIÓ

La formació és **un dels sectors que ha patit més canvis en els darrers dos anys en sentit positiu**. Els canvis s'han produït més enllà dels continguts, en les metodologies. En tots dos aspectes s'han produït grans canvis en quant a l'oferta, mentre que la demanda ha tingut diferents reaccions en funció de si parlem dels continguts o de la metodologia d'aplicació.

Pel que fa als continguts, **la demanda per part de les empreses i els particulars ha canviat de forma destacada**. Així com dos anys enrera es tractava d'una **formació molt genèrica a nivell d'entorns** (Windows, ús de programes a nivell bàsic, ofimàtica general...) **actualment se sol·licita formació molt més específica**. Els programes sobre els que es demanda la formació potser són els mateixos (amb un cert augment dels programes que tenen a veure amb la publicació a internet, disseny...), però ara es demana un **alt grau d'aprofundiment fruit de les necessitats generades a partir del coneixement previ**. També ha augmentat la demanda de formació en **programes molt específics**. Els cursos d'ofimàtica bàsica han estat substituïts per **cursos molt més concrets que permeten esprémer al màxim els diferents programes d'ús freqüent**.

Aquest salt qualitatiu ha permès, en alguns casos, donar un pas més enllà i **canviar la metodologia aplicant l'e-learning**. Aquesta manera de rebre la formació permet, per altra banda, canviar la manera en que es distribueix temporalment aquesta formació (en petites sessions de pocs minuts, al llarg de tot el dia...) a més d'evitar el desplaçament.

El fet que l'oferta de l'e-learning hagi augmentat de forma considerable no implica que la demanda també ho hagi fet. **Algunes grans empreses o l'administració si que han començat a fer un ús freqüent d'aquesta metodologia formativa, però encara no s'ha establert a nivell generalitzat**.

ANÀLISI ENTREVISTES

6. FORMACIÓ

Un dels aspectes que està canviant, però encara ho fa d'una manera molt lenta, és la **conscienciació per part de les empreses de la necessitat de formació**. Els treballadors, moguts per la necessitat de les seves activitats, o per altres motivacions personals, demanden formació pel seu compte, mentre que **les empreses encara no han assumit de forma plena els avantatges que suposa invertir en els seus treballadors i treballadores**. Encara no s'ha canviat el concepte *despesa* en formació pel de *inversió* en formació en una gran part de les empreses.

“El perfil dels usuaris són treballadors en actiu o temporalment desocupats. Es tracta de treballadors majoritàriament de PIMEs que, normalment, opten per formar-se per compte pròpia”

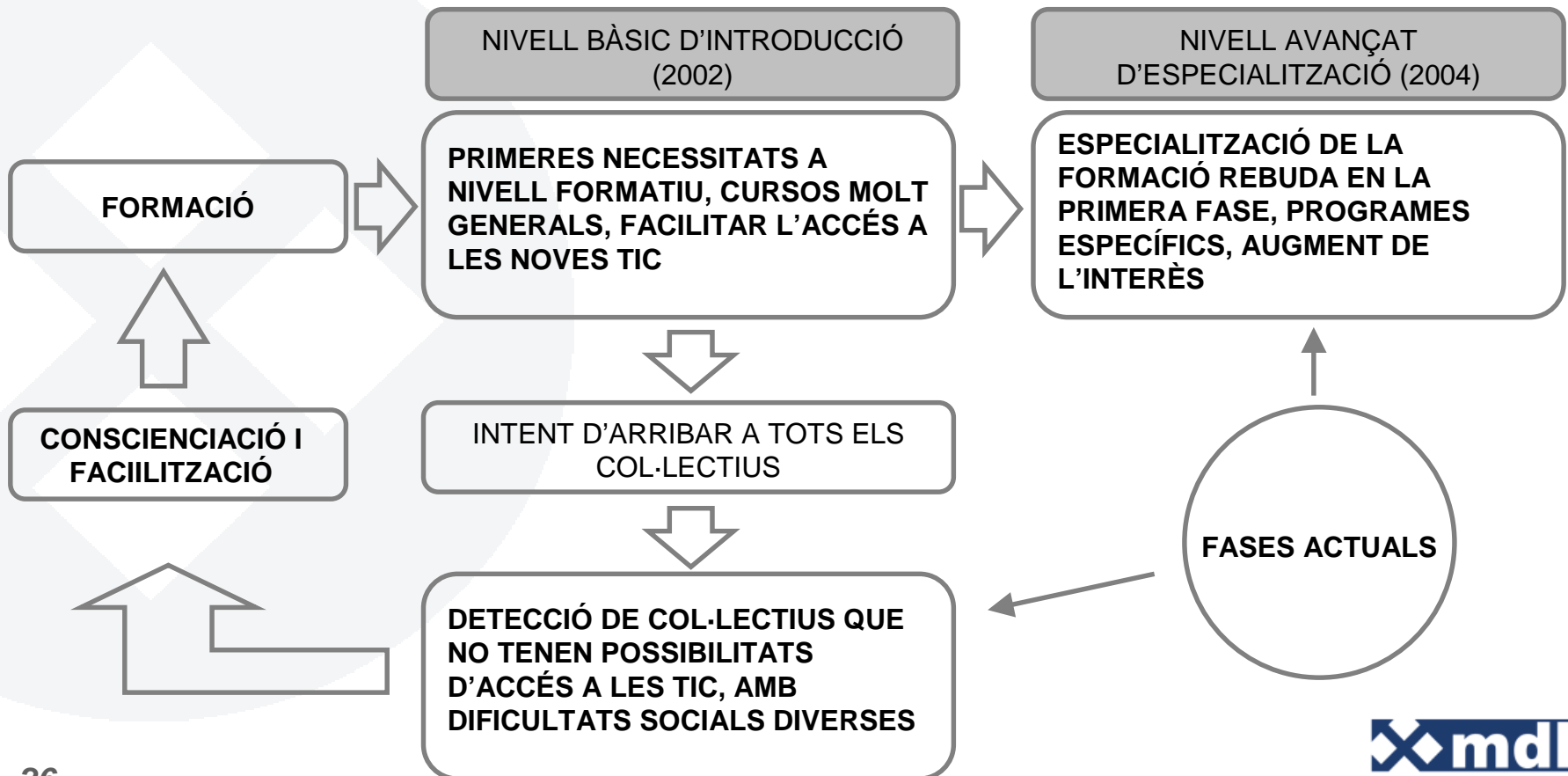
Un cop s'ha assentat l'oferta de formació on-line, aquelles empreses petites que no podien realitzar formació degut a l'estructura, a la falta de temps, etc... **podrien portar a terme una formació ajustada a les seves necessitats**. Malgrat aquesta possibilitat, precisament **són les empreses petites les que presenten més reticències (per falta de mitjans o desconeixement) a aplicar la formació on-line, per tant, és interessant realitzar comunicacions en aquest sentit**.

La tendència ens diu que, cada cop més, **les empreses prenen consciència de les necessitats de formació dels seus treballadors atenent a les eines necessàries** en els nous processos productius, encara que, ara per ara, aquesta conscienciació no està generalitzada. Malgrat tot, **el fet de necessitar cada cop més certificacions de qualitat** fa que l'empresa es plantegi la formació de manera molt més estructurada, planificada, i constant.

ANÀLISI ENTREVISTES

6. FORMACIÓ

NECESSITATS SEGONS ELS COL·LECTIUS EN L'EVOLUCIÓ 2002 - 2004



ANÀLISI ENTREVISTES

7. RELACIÓ DE LA CIUTADANIA AMB LES TIC

L'ús de les noves tecnologies per part dels ciutadans de la ciutat de Sabadell s'ha vist potenciat i facilitat per l'administració i per altres institucions amb les que s'han establert col·laboracions. Les accions portades a terme dos anys enrere anaven adreçades a la població en general i la possibilitat de connectar-se a internet va augmentar de forma considerable. Un cop s'ha assumit i mantingut aquest objectiu, **la nova estratègia és la d'adreçar les polítiques cap a sectors més desfavorits com ara els col·lectius d'immigrants, la gent gran...**

L'opinió d'algunes de les persones entrevistades és que la ciutadania de Sabadell ha tingut sempre **facilitats per estar relacionada amb les tecnologies**, com ja es va poder comprovar en l'estudi de 2002. Es considera que Sabadell és una ciutat moderna i pro-TIC. Malgrat aquesta opinió, des dels organismes des dels que s'ofereix la possibilitat de realitzar gestions on-line, per exemple, es té constància que l'ús d'aquests serveis concrets és encara molt minoritari. Des de l'Ajuntament, la realització de tràmits on-line es contempla com un **servei que es troba en els seus inicis**, que no està, ni molt menys, estès. Des d'altres organismes es considera que **els serveis oferts on-line no podran substituir els serveis presencials ja que sempre hi haurà col·lectius amb dificultats d'accés**.

“La utilització per part del ciutadà sobre els serveis que ofereix l'Administració on-line és baixa. Encara no es tracta d'un ús generalitzat”

Les diferències generacionals juguen un paper important a l'hora de valorar la intensitat d'ús de les noves tecnologies. Les entitats financeres són conscients que les persones grans continuen realitzant les seves operacions de manera presencial, encara que **l'aposta clara per la realització de tasques on-line és una opció de futur**, ja que les persones joves cada cop més en fan un ús generalitzat. A la variable de l'edat cal afegir-hi, a més, la del nivell de formació. A més formació major ús de les tecnologies.

ANÀLISI ENTREVISTES

7. RELACIÓ DE LA CIUTADANIA AMB LES TIC

La implementació de noves tecnologies com l'UMTS i la tecnologia mòbil en general planteja una **opció que futur que cal tenir en compte de cara a properes accions de comunicació**, així com la possibilitat de realitzar campanyes informatives, etc. cap a la ciutadania. Tots els aspectes relacionats amb les alertes ciutadanes, les convocatòries, etc... es poden veure influenciades molt positivament per aquesta forma de comunicació que encara es troba en una fase prèvia d'ús.

“L’oferta de serveis mitjançant els telèfons mòbils, com a tecnologia de tipus inalàmbrica, a Espanya és pràcticament nul·la, quan a països del nord d’Europa hi ha una gran oferta en aquest sentit”

Més enllà de la ciutadania en el sentit individual, l'Ajuntament també ha engegat iniciatives de tipus col·lectiu com ara les *entitats a internet*, que **fa dos anys es trobava en una etapa molt incipient, i que actualment s'ha desenvolupat de forma plena**, complementant la cessió d'espais per a la pàgina web amb la dotació de PCs i formació, aspectes que, en molts casos ajuden a **descentralitzar geogràficament la proposta de serveis**.



ANÀLISI DAFO

ANÀLISI DAFO

Fortaleses

- Malgrat que determinades iniciatives globals existents dos anys enrere s'han desactivat, la col·laboració constant entre les organitzacions s'han mantingut de forma fluida
- L'Administració local ha sabut adaptar-se a les necessitats de cada moment i ha engegat les polítiques adients segons les fases d'implantació sense estancar-se en una política concreta
- Les organitzacions empresarials a nivell de la ciutat han optat per models d'optimització i informatització de processos en els darrers dos anys demostrant ser motor de cada un dels sectors al que representen
- L'Administració segueix sensibilitzada amb les diferències geogràfiques de la ciutat i els diferents nivells als quals cal oferir formació i possibilitats d'accés variant l'oferta en cada moment i evolucionant amb les necessitats
- Les entitats financeres han col·laborat estretament amb les iniciatives proposades per organitzacions formatives i altres relacionades amb les TIC (Fundació Caixa Sabadell...)
- A la ciutat es desenvolupen projectes a nivell de salut, de gestió d'organismes, d'administració pública... exportables i que converteixen la ciutat en un punt de referència

Oportunitats

- Apostar per la tecnologia mòbil en un moment en el que s'està iniciant l'expansió d'aquests serveis, però que encara no s'han desenvolupat
- Conscienciar a les empreses i a la ciutadania de la necessitat de formació contínua per tal d'adaptar-se a un món canviant constantment
- Contemplar en el disseny de les eines de comunicació i tecnològiques en general l'actualització constant a que estaran subjectes per tal d'evitar l'obsolescència
- Aprofitar i recolzar els recursos amb els que compta la ciutat (gremis, institucions de formació, centres de recerca...) per tal de desenvolupar nous projectes a nivell de noves tecnologies tan al servei de les empreses com de la ciutadania

Debilitats

- Les fortaleses detectades dos anys enrere segueixen essent les mateixes que en l'actualitat, encara que amb una evolució positiva. No s'han desenvolupat fets de valor afegit destacables
- Així com els treballadors s'han anat formant de forma creixent i ha augmentat l'interès, de vegades, els directius no han seguit la mateixa tendència i la filosofia de les empreses pot instal·lar-se en el tradicionalisme
- Falta generalitzada d'ús dels serveis telemàtics oferts des de diferents organitzacions, preferència per part de les empreses i els particulars de la relació presencial en comptes de la comoditat que proporciona la realització a distància de gestions
- Desvinculació o falta de coneixement de les capacitats d'innovació de les universitats, així com existència d'un gap entre els interessos de la universitat i els empresarials
- Recés de determinades iniciatives que es trobaven actives dos anys enrere, inexistència de projectes de referència concrets relacionats amb les TIC

Amenaces

- La falta d'ús dels serveis oferts a nivell telemàtic per part tant de les empreses com dels ciutadans pot suposar una dificultat si no es planteja una comunicació adequada en aquest sentit
- El cost elevat de les tecnologies pot fer que determinades accions no puguin portar-se a terme en el moment oportú degut a la prioritització d'altres accions considerades més necessàries
- La falta de previsió pot ser tan negativa com la falta de recursos, cal estar atent a les noves tendències per estar preparats en cada moment
- Les expectatives posades en determinades infraestructures (cable a la Gran Via...) poden fer que en l'espera es vagin perdent oportunitats, Cal preveure altres alternatives de cara al possible retard en la implantació d'algunes infraestructures i serveis

CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

- Tots els organismes entrevistats **aposten per les TIC i tenen una visió optimista**, encara que de futur, sobre l'ús que en faran els seus destinataris, malgrat que, aquest ús, encara no sigui una realitat plena i majoritària
- En els darrers dos anys s'ha donat un **pas de l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a un nivell informatiu a un ús interactiu i de valor afegit en diferents àrees de la ciutat**
- Malgrat que l'aplicació de les tecnologies s'està fent de manera intensiva en molts sectors, **existeixen determinades àrees que continuen utilitzant mitjans tradicionals i veuen la inclusió de les TIC com una opció, encara, de futur** degut a la dificultat econòmica, cultural, i administrativa que representa la seva incorporació
- Mentre que els diversos organismes han apostat per l'actualització i la millora de serveis TIC, la percepció és que **la ciutadania i les empreses encara no han pujat al tren de forma clara**. Cal dir que eines com l'e-mail o internet a nivell de recerca d'informació... són serveis que s'utilitzen amb normalitat, però no s'empren amb normalitat les eines d'interacció. Es continua amb la mentalitat de rebre i no d'enviar
- Hi ha hagut un canvi d'estratègia de les polítiques socials relacionades amb les TIC, **des d'una perspectiva més global a una perspectiva concreta focalitzant l'atenció en segments poblacionals concrets** que es valora de forma positiva
- S'ha passat de **veure les TIC com un objectiu a assolir a veure-les com un mitjà per tal d'optimitzar processos**

CONCLUSIONS

- Actualment hi ha conceptes com el **certificat digital** que tenen una gran potencialitat a l'hora de realitzar gestions amb l'administració, les entitats financeres, etc, però que **encara queden lluny de la major part de la ciutadania i de les empreses**
- Els organismes de la ciutat **continuen treballant de forma conjunta en diverses àrees relacionades amb les TIC** (formació, facilitat d'accés...), encara que es reconeix que **la magnitud dels projectes té una dimensió inferior que els que es portaven a terme dos anys enrere**. La menor magnitud dels projectes respon, en alguns casos, a la necessitat de focalitzar les accions
- Els continguts de la formació han estat sotmesos a una **evolució necessària** passant d'aspectes més genèrics a matèries i programes concrets.
- L'oferta de cursos de formació on-line ha augmentat, però **l'ús que es fa del servei és, encara, minoritari** llevat, per exemple, de grans corporacions o l'Administració local
- Les polítiques públiques realitzades al llarg dels darrers dos anys han donat **resultats positius a nivell global** i, per altra banda, s'és conscient de la necessitat d'anar **adaptant aquestes polítiques als canvis constants en la relació de la ciutadania i les empreses amb les TIC**
- Pel que fa a les entitats, en els darrers dos anys, **s'han portat a terme projectes que han millorat la relació entre elles, amb els associats, i amb la mateixa administració**, com ara *les entitats a internet*, que es trobava en una fase prèvia fa dos anys i **s'ha implantat de forma molt positiva**, o la dotació de PCs des de la pròpia administració local

CONCLUSIONS

- A nivell global **la valoració que es fa de l'evolució al llarg dels darrers dos anys és positiva**, sempre tenint en compte que **cal seguir treballant i que encara queden tasques per realitzar en la integració de determinats col·lectius socials i sectors empresarials**