



Informe sobre Cuestionario para Asociaciones sobre Administración Electrónica

La implantación de la Administración Electrónica supone un cambio importante en las relaciones de las entidades ciudadanas con la administración, y desde el Ayuntamiento de Albacete se está trabajando para que este cambio se produzca de la manera más sencilla posible para todas aquellas asociaciones del municipio de Albacete.

En este sentido, se ha elaborado un breve cuestionario con nueve preguntas, para recabar información sobre las necesidades que dichas asociaciones tienen en este tema. Los resultados de este sondeo son los que se presentan en este informe.

Población y muestra

La población objeto de estudio son todas las asociaciones con que cuenta el Registro de Asociaciones del Ayuntamiento de Albacete y que se encontraban en situación de alta en diciembre de 2016. Este Registro cuenta con 512 asociaciones, divididas en diferentes ámbitos de actuación.

A todas ellas se envió el cuestionario que se elaboró en el Servicio de Acción Social, obteniéndose un porcentaje de respuesta del 20% (101 cuestionarios).

Los porcentajes de respuesta por ámbito de actuación son los que figuran en la siguiente tabla. La mayor tasa de respuesta la obtiene las asociaciones de mayores (41%) y las sociosanitarias (33%), mientras que las tasas más bajas son las de las asociaciones juveniles (6%) y las profesionales (7%), junto a las de consumidores, religiosas y medio ambiente, que al ser muy pocas no se ha recibido ningún cuestionario.



Porcentaje de respuesta por ámbito

Ámbito	Registro	Cuestionarios	Porcentaje
VECINOS	40	9	23%
INMIGRACIÓN	7	1	14%
ANIMALES Y PLANTAS	6	1	17%
COOPERACIÓN	26	3	12%
SOCIOSANITARIAS	30	10	33%
INTERÉS SOCIAL	23	6	26%
AMPAS	66	10	15%
DEPORTIVAS	38	7	18%
RECREATIVAS	151	30	20%
JUVENILES	18	1	6%
MUJERES	35	7	20%
MAYORES	29	12	41%
DISCAPACITADOS	21	4	19%
PROFESIONALES	14	1	7%
CONSUMIDORES	1	0	0%
MEDIO AMBIENTE	4	0	0%
RELIGIOSAS	3	0	0%
Total	512	102	20%

Dadas las particularidades de cada asociación, aunque la mayoría de cuestionarios se enviaron por correo electrónico (372), otra parte se enviaron mediante notificación o correo certificado (140). En el primer caso se ha obtenido un porcentaje de respuesta del 20%, y en el segundo del 15%.

Para facilitar la devolución de los cuestionarios, se establecieron varios sistemas posibles: envío por correo electrónico, entrega en mano en cualquiera de los centros socioculturales de Albacete ó rellenar el cuestionario en un formulario on-line.

Finalmente, respecto al perfil de las personas encargadas de rellenar el cuestionario, la inmensa mayoría han sido miembros de las juntas directivas, especialmente sus presidentas/es, tal y como se refleja en la siguiente tabla.



Personas encargadas de rellenar el cuestionario

Cargo	Frecuencia
Coordinadora en Castilla-La Mancha	1
Director-Gerente	7
Empleada	7
Monitora, coordinadora	1
Presidenta/e	62
Socio	1
Tesorera/o	2
Vicepresidente/Secretario	17
Vocal	4
Total	102

Certificado digital

Una primera información importante es la relacionada con el Certificado Digital, ya que hay asociaciones que ya cuentan con dicho certificado pero otras no. Y de las que no lo tienen aún, es necesario conocer quienes conocen el procedimiento para obtenerlo y quienes no. Los datos correspondientes figuran en la siguiente tabla:

Información sobre Certificado Digital*

	SI	NO
¿Tu asociación tiene Certificado Digital?	36 (35.3%)	65 (63.7%)
¿Sabes lo que tienes que hacer para conseguirlo?	13 (19.7%)	53 (80.3%)
¿Necesitarías ayuda para gestionar la obtención del Certificado Digital para tu asociación?	56 (54.9%)	41 (40.2%)

* Se han eliminado las cifras de No sabe/No contesta.

En este sentido, vemos que más del 60% no disponen aún de dicho Certificado, por lo que no tienen posibilidades técnicas de utilizar la Administración Electrónica en su relación con el Ayuntamiento de Albacete. Y de este grupo, la gran mayoría (80.3%) no sabe qué tramites han de hacerse para obtenerlo. De manera que algo más de todas las asociaciones existentes necesitan algún tipo de ayuda para poder obtener el Certificado Digital. Esto es una simple estimación, pero con un Registro que cuenta con 512 asociaciones, se puede asegurar que necesitan este tipo de ayuda un mínimo de 200 asociaciones.



Necesidades

En el cuestionario se preguntaba por las necesidades específicas de cada asociación, distinguiendo entre necesidades informativas (saber lo que es la Administración Electrónica), formativas (cómo utilizar la Administración Electrónica), medios materiales y otras necesidades. Los porcentajes de las respuestas aparecen en la siguiente tabla:

Necesidades de las Asociaciones

	SI	NO
Informativas	49%	51%
Formativas	90.2%	9.8%
Acompañamiento temporal	62.7%	37.3%
Medios materiales	38.2%	61.8%
Otras necesidades	8.8%	91.2%

La mitad manifiestan necesidad de saber qué es eso de la Administración Electrónica, pero las necesidades más demandadas son de carácter formativo (90.2%), ya que la mayoría de quienes conocen lo que es la Administración Electrónica no saben cómo utilizarla.

En tercer lugar se sitúan las necesidades de medios materiales, y que consisten en demandas de equipos informáticos o de acceso a la red Internet. Finalmente, sólo el 8.8% manifiestan otro tipo de necesidades, pero a la hora de especificarlas todas ellas son necesidades formativas, señalando algunas de ellas que necesitan ayuda “para todo”.

Mejoras

Utilizando una pregunta abierta, el cuestionario preguntaba por qué tres cosas debería mejorar el Ayuntamiento de Albacete en su relación con las asociaciones a partir de la Administración Electrónica. Tras recodificar las respuestas obtenidas, las mejoras manifestadas se pueden agrupar en 10 apartados diferentes.

1. Información: Es el grupo más numeroso, y consiste en repetir, de manera genérica, que necesitan información porque carecen de ella. Aunque es una demanda bastante generalizada, las asociaciones que más la piden son las de los ámbitos de discapacidad, mujeres, vecinos, ampas, recreativas/culturales y de mayores.



2. Facilidad: Se trata de una petición genérica que puede estar motivada por el temor ante algo desconocido, y que suele estar asociada a la escasa formación tecnológica de algunas asociaciones. Las asociaciones que más lo manifiestan son las ampas, las de mujeres y las de discapacidad.

3. Formación: Dado que esta es la opción más demandada en las preguntas cerradas del cuestionario, en este punto no suelen añadir mucho más. Pero algunas sí que especifican necesidades formativas que van más allá de la Administración Electrónica, y que se refieren a la formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) de manera más amplia. En este punto, destacan las asociaciones de los ámbitos de mujer, mayores y ampas.

4. Comunicación: Se trata de una demanda genérica de mejorar la fluidez comunicativa entre el Ayuntamiento y las asociaciones, aunque en ocasiones se especifica la conveniencia de utilizar las comunicaciones telemáticas para ganar en rapidez y sencillez.

5. Medios: Esta demanda consiste en informar de que no se dispone de medios informáticos adecuados, especialmente en los ámbitos de mujeres, mayores y vecinos. Hay que tener en cuenta que los procedimientos de la Administración Electrónica precisan de algunos requisitos técnicos que, en ocasiones, las asociaciones desconocen y no tienen la seguridad de poder utilizarla con los equipamientos de que disponen. En otros casos, las asociaciones manifiestan, directamente, que carecen de ordenador.

6. Listado de asociaciones: Algunas asociaciones, especialmente las de los ámbitos sociosanitario, de interés social, deportivas y recreativas/culturales, comentan la conveniencia de disponer de acceso al listado del Registro de Asociaciones del Ayuntamiento de Albacete, bien desde la propia página web municipal o desde otro tipo de plataforma, con la intención de que las asociaciones puedan establecer contactos entre ellas para todo aquello que necesiten.

7. Periodo de prueba: Algunas asociaciones manifiestan que sería muy oportuno el establecer un periodo de tiempo en el que convivieran las dos opciones (Administración Electrónica y no electrónica), para que serviría como prueba. Dado que la ley obliga al uso de la Administración Electrónica, esta demanda no procede, pero sí que procede el explicar este asunto, dado que en algunos casos se cree que la Administración Electrónica es una iniciativa exclusivamente municipal.

8. Catálogo de instrucciones y asesoramiento on-line: Se trata de una demanda que entra en el grupo de las de tipo formativo, pero que especifica un recurso



concreto que merece especial atención. Algunas asociaciones indican la conveniencia de contar con dos ayudas específicas, un catálogo de instrucciones y algún tipo de asesoramiento permanente. Lo primero consiste en documentación específica en donde, de manera clara y práctica, se indiquen los pasos para la obtención del Certificado Digital y todos los protocolos correspondientes a los trámites que las asociaciones tendrán que realizar en el futuro inmediato. En segundo lugar, se plantea la conveniencia de contar con algún medio (preferiblemente telefónico) al que poder acudir cuando surjan problemas o necesidades específicas en el tema de la Administración Electrónica.

9. Ayuda: Nuevamente nos encontramos con peticiones genéricas de ayuda, y que corresponden a las asociaciones de los ámbitos de mujeres, vecinos, ampas y mayores.

10. Internet: Aunque se trata de una demanda que se puede incluir en las de medios informáticos, la separamos de aquellas para hacer constar que algunas asociaciones de vecinos y de mayores no cuentan con acceso a internet en su centro sociocultural, lo que suponen un obstáculo fundamental para que puedan utilizar la Administración Electrónica y que, por tanto, el Ayuntamiento tiene que solucionar de alguna manera.

Finalmente, aunque también se incluye en el cuestionario una pregunta final, en la que las asociaciones podían manifestar cualquier otra cuestión que considerasen importante y que hubiésemos olvidado preguntar, tan sólo 17 cuestionarios la han utilizado. En ocasiones para agradecer este tipo de iniciativas, pero en otras para repetir algunas de las necesidades informativas o formativas de las que ya se ha hablado antes, incluyendo alguna pregunta específica relacionada con las diferencias entre el Certificado Digital de Persona Física y el Certificado Digital de Representante de Entidad Jurídica.