



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

ABERTO PÚBLICA EFICACIA COMPROMISO ABIERTA EFICIENCIA RENDICIÓN MÁXIMA INFORMACIÓN  
COLABORACIÓN TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN PRINCIPIOS SOCIAL  
CIUDADANÍA FUNDAMENTALES GOBIERNO  
CIUDADANOS OPINIÓN CONOCIMIENTO ACCESO GESTORES  
PILARES PÚBLICOS CUENTAS GOBIERNO



# Estudio de la DEMANDA y USO de Gobierno Abierto en España

FEBRERO 2013

## Estudio de la Demanda y uso de Gobierno Abierto en España

### ELABORADO POR:

Equipo de profesionales del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI): Juan Miguel Márquez Fernández / Ricardo Vázquez Martínez / María Martínez López / Nelia Roldán Cruz.

Con el asesoramiento y colaboración de Emilio García García (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) y de las empresas iClaves y Random en el desarrollo del trabajo de campo y el análisis de los resultados.



[www.safecreative.org/work/](http://www.safecreative.org/work/)

1302044538495



# CONTENIDO

Introducción .....	5
1. Ficha metodológica .....	11
2. Contexto .....	17
3. Principales conclusiones del estudio .....	23
4. El ciudadano y la Administración Pública .....	31
4.1. Valoración de España .....	32
4.2. Valoración de los servicios públicos .....	34
4.3. Confianza en las Administraciones Públicas .....	38
5. Usos y demandas de administración electrónica .....	47
5.1. Caracterización del usuario de servicios de administración electrónica .....	48
5.2. Conocimiento y usos de los servicios de e-administración en España .....	56
5.3. Percepción y valoración de los servicios de e-administración.....	62
5.4. Demandas adicionales de e-administración .....	70
6. Demandas de información pública, transparencia y rendición de cuentas .....	76
6.1. Uso y acceso a la información pública .....	78
6.2. Percepción y valoración de la información pública. Transparencia .....	88
6.3. Demandas en materia de acceso a la información pública y transparencia .....	93
7. Participación ciudadana .....	99
7.1. Percepción sobre el valor de la participación ciudadana .....	101
7.2. Demandas en materia de participación ciudadana .....	106
8. Gobierno Abierto: la experiencia de Euskadi .....	115
9. Índice de gráficos .....	125
10. Bibliografía .....	131
11. Anexo I. Metodología .....	135
11.1. Revisión Bibliográfica .....	135
11.2. Modelo de análisis y Sistema de indicadores.....	136
11.3. Fase Cualitativa .....	139
11.4. Fase Cuantitativa .....	141
11.5. Terminología .....	149
Anexo II. Fichas bibliográficas .....	153
Anexo III. Cuestionario de Captación .....	219
Anexo IV: Guion de discusión .....	223
Anexo V. Cuestionario Nacional .....	225
Anexo VI. Cuestionario Euskadi .....	239





# Introducción



## INTRODUCCIÓN

El presente documento es el resultado del estudio realizado por Red.es: “ESTUDIO DE LA DEMANDA Y USO DE GOBIERNO ABIERTO EN ESPAÑA”.

En los últimos años se han puesto en marcha en muchas partes del mundo iniciativas y estrategias de “Gobierno Abierto” (*Open Government* en inglés) orientadas a mejorar la transparencia de los gobiernos, fomentar la participación de los ciudadanos en el diseño e implementación de políticas públicas y mejorar la colaboración entre administraciones y entre éstas, la sociedad civil y el mundo empresarial.

Las políticas de Gobierno Abierto tienen como objetivo mejorar la calidad de los sistemas democráticos, mejorando la confianza de los ciudadanos y mejorando la eficiencia y la eficacia de la acción del gobierno, aprovechando las ventajas que ofrecen Internet y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Los tres pilares o principios fundamentales sobre los que se asienta el Gobierno Abierto son los siguientes:

1. **Transparencia.** El conocimiento del Gobierno por parte de los ciudadanos y el acceso a la información pública permite el control de la acción gubernamental y facilita la rendición de cuentas de los gestores públicos.
2. **Participación.** Los ciudadanos deben poder canalizar su conocimiento, su opinión y su compromiso social hacia su Gobierno, y éste ha de estar en disposición de aprovechar los vastos recursos que supone el caudal de conocimiento y experiencia del conjunto de la sociedad y ponerlos al servicio del bien común.
3. **Colaboración.** En un mundo complejo e interconectado como el actual la colaboración entre administraciones y entre éstas y la sociedad es imprescindible para conseguir la máxima eficiencia y eficacia en la acción gubernamental.

### Gobierno Abierto

- **Transparencia**
- **Participación**
- **Colaboración**

Un gobierno más abierto, donde haya mayor transparencia en el proceso de toma de decisiones, donde las decisiones se apoyen en el conocimiento disponible, donde haya un mayor acceso público a la información oficial, donde la sociedad se implique en los asuntos públicos y participe puede ayudar a mejorar la calidad de la democracia.

Es por ello que el concepto de *Open Government*, o Gobierno Abierto, como mecanismo de transparencia y control de la actividad de los gobiernos, está ocupando un lugar cada vez más destacado en las agendas y programas de las formaciones políticas, y se presenta como una herramienta que permite reforzar la confianza en el aparato de gobierno, fundamental en cualquier sociedad, pero especialmente relevante en el caso de España donde el último barómetro del CIS refleja que una de las principales preocupaciones de los españoles es la clase política, sólo por detrás del paro y de la situación económica.

En España se han puesto en marcha recientemente algunas estrategias por parte del Gobierno central relacionadas con la reutilización de información pública (Proyecto APORTA<sup>1</sup>) y con la transparencia (Proyecto de Ley de Transparencia<sup>2</sup>) y por parte de algunas Comunidades Autónomas (como el País Vasco y Cataluña) y Entidades Locales.

<sup>1</sup> <http://datos.gob.es/datos/>

<sup>2</sup> <http://www.leydetransparencia.gob.es/anteproyecto/index.htm>

A estas iniciativas públicas hay que añadir las puestas en marcha por la sociedad civil relativas a la reutilización de información pública, la transparencia o la participación.

Paralelamente a la adopción de iniciativas de Gobierno Abierto se han desarrollado numerosos estudios que analizan el concepto, sus ventajas y sus potenciales aplicaciones. Sin embargo la demanda de estos servicios por parte de los ciudadanos ha sido escasamente analizada hasta el momento. En aquellos países donde están más desarrollados estos servicios, o más tiempo llevan en marcha, es donde se ha comenzado a examinar el uso que hacen de ellos los ciudadanos, qué demandas adicionales tienen y sus efectos sobre la confianza en el gobierno y en las administraciones públicas, lo que permite conocer las necesidades de los ciudadanos y explorar con ello fórmulas de mejora para la gestión de los asuntos públicos.

En España todavía no se habían realizado estudios orientados a analizar los usos y demandas de los ciudadanos en relación con las iniciativas de gobierno abierto. Este estudio persigue cubrir parcialmente este hueco midiendo, por un lado, la demanda y el uso de la administración electrónica y el Gobierno Abierto en España, y por otro estableciendo los ejes directrices sobre los que se configura esta demanda.

**El objetivo del estudio es analizar la demanda y el uso del Gobierno Abierto en España**

Los objetivos del estudio son:

- Conocer la valoración que los ciudadanos hacen de estos servicios y de las políticas relacionadas puestas en marcha. En este estudio se ha introducido el concepto de Gobierno Abierto a partir de los servicios de Administración electrónica, con los que los ciudadanos están más familiarizados, y a partir de este punto se adentra en los aspectos específicos del Gobierno Abierto.
- Estudiar las barreras al uso de estos servicios.
- Conocer el perfil de los ciudadanos como usuarios y demandantes de Gobierno Abierto con el fin de mejorar el diseño y el impacto de futuras políticas en este ámbito.
- Analizar el impacto que el uso de estos servicios tiene sobre la percepción, la valoración y la confianza de los ciudadanos sobre el gobierno y los servicios públicos.
- Obtener información relevante sobre las inquietudes de los ciudadanos respecto a la transparencia y la posibilidad de participación.
- Examinar las posibilidades que las redes sociales ofrecen a la participación social en la política y el gobierno y la reutilización de información del sector público.

Para ello se ha creado un sistema de indicadores de uso y demanda de administración electrónica y Gobierno Abierto, en base a un amplio análisis de los estudios e informes existentes sobre la materia, que ha sido aplicado a los resultados de una técnica de investigación social cualitativa, a través de la realización de grupos de discusión de ciudadanos, y una técnica cuantitativa, la realización de una encuesta.

El escaso desarrollo de las políticas y servicios de Gobierno Abierto en España y el limitado conocimiento que la mayor parte de la ciudadanía tiene del propio término, han añadido una complejidad adicional a la realización del estudio sobre el uso y demanda de estos servicios.

Por ello, se han realizado dos encuestas diferentes, una de ámbito nacional y otra en el País Vasco, ya que, Euskadi ha sido primer gobierno autonómico en poner en marcha un portal de Gobierno Abierto (Ireakia). Esto ha permitido incluir en el cuestionario de esta Comunidad Autónoma el término Gobierno Abierto y preguntar expresamente por el uso de estos servicios<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Los detalles sobre la metodología utilizada en el estudio pueden verse en capítulo “Metodología” en los Anexos del documento.

Los resultados del análisis bibliográfico, los grupos de discusión y las encuestas nacional y autonómica, se presentan en este documento que se divide en tres grandes apartados:

- En primer lugar se incluye una ficha metodológica del estudio<sup>4</sup>.
- En segundo lugar se analiza brevemente el contexto en el que se ha realizado el estudio, desde un punto de vista político y tecnológico.
- El tercer capítulo recoge las principales conclusiones del estudio.

A continuación se presentan de forma pormenorizada los resultados del estudio, que han sido estructurados en cuatro grandes temas para facilitar su análisis:

- El ciudadano y la Administración Pública.
- Usos y demandas de administración electrónica, demandas de información pública.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Participación ciudadana.

Finalmente se incluye el análisis de los resultados de la encuesta realizada en Euskadi.

El estudio ha sido cerrado en enero de 2013 y a esta fecha debe anclarse cronológicamente hablando todo lo recogido en el mismo.

---

<sup>4</sup> La descripción detallada de la metodología se recoge en el Anexo I del documento.





1

## Ficha metodológica



## 1. FICHA METODOLÓGICA

Universo	Población general entre 18 y 74 años
Metodología de recogida de información	- Cualitativa: grupos de discusión - Cuantitativa: encuestas telefónicas asistidas por ordenador (sistema CATI)
Muestra	- Fase cualitativa: tres grupos de discusión (8 participantes en c/u) - Fase cuantitativa: 2.441 encuestas en el ámbito nacional y 600 encuestas en el País Vasco. Muestra aleatoria no proporcional y segmentada por CCAA*tamaño de municipio, y CCAA*sexo*edad.
Error muestral	El error para los datos globales, al 95,5% de confianza, en el caso de más incertidumbre posible ( $p=q=50\%$ ) es de: - ámbito nacional: + 2,02% - ámbito País Vasco: + 4,08%
Supervisión	- Fase cualitativa: 100% de participantes y sistema SACC de Aneimo - Fase cuantitativa ámbito nacional: 12,5% - Fase cuantitativa ámbito País Vasco, 13,5%
Fechas de trabajo de campo	Fase cualitativa: 22-23 de febrero de 2012 Fase cuantitativa ámbito nacional: 13-03 a 02-04 de 2012 Fase cuantitativa ámbito País Vasco: 18-30 de abril de 2012
Ponderación de los datos	Ponderación por CCAA*tamaño de municipio, y CCAA*sexo*edad

La descripción completa de la metodología utilizada, incluyendo revisión bibliográfica, diseño de indicadores, establecimiento de hipótesis de partida y análisis cualitativo y cuantitativo, está disponible en el Anexo I.





## 2

# Contexto



## 2. CONTEXTO

Es importante tener en cuenta, en primer lugar, el contexto político, económico y social en el que se ha desarrollado el presente estudio.

La crisis que vive España marca completamente la situación política, económica y social de ciudadanos, empresas, Administraciones Públicas y Gobierno. La situación económica del país ha forzado recortes presupuestarios importantes en todas y cada una de las áreas públicas. En el plano social se suma una tasa de desempleo que se encuentra ya, según datos de La Encuesta de Población Activa del 4º Trimestre de 2012, en el 26% de la población activa, con un nivel de endeudamiento familiar con entidades financieras que se situaba en enero de 2012, según los datos del Banco de España, en 901.730 millones de euros. Los últimos datos del Banco de España, correspondientes al conjunto del ejercicio 2011, indican que la riqueza de las familias cayó el 4,12% en 2011 hasta 786.359 millones de euros, lo que en términos absolutos supone una reducción de 33.764 millones de euros. Por tanto, el paro, los recortes presupuestarios, la contracción de la riqueza de las familias y el aumento del nivel de endeudamiento marcan duramente la realidad española actual.

En esta situación, se hace evidente el profundo malestar de los ciudadanos tanto con la situación económica como política. Así se refleja en el último barómetro del CIS de septiembre de 2012 donde el 73,2% de los ciudadanos españoles considera que la situación política de España es mala o muy mala, sin perspectivas de mejora a medio-largo plazo. Los principales elementos causantes identificados por los entrevistados son, tras el paro (79,1%) y la situación económica (49,4%), la clase política y los partidos políticos (26,8%).

**El estudio se enmarca en un contexto de fuerte crisis económica y creciente desconfianza**

La crisis económica e institucional y la crisis de confianza que vive nuestro país requieren de un esfuerzo redoblado por parte del Gobierno y de las Administraciones públicas. Los estudios realizados hasta el momento a nivel nacional e internacional sobre el concepto y la oferta de servicios de Gobierno Abierto señalan que estas iniciativas pueden mejorar la eficacia y la eficacia de las políticas públicas y pueden mejorar la confianza de los ciudadanos en los gestores públicos, aprovechando las ventajas que ofrece Internet y las TIC para fortalecer nuestro sistema democrático.

En segundo lugar debemos tener en cuenta el desarrollo de la Sociedad de la Información en España como contexto tecnológico.

Los cimientos, desde un punto de vista tecnológico, están bien asentados en España, ya que el grado de penetración y uso de las Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en España ha ido incrementándose en los últimos años. La encuesta del INE 2012 sobre equipamiento de productos TIC en las viviendas principales indica que

**69,8%**  
Españoles son  
internautas

el 69,8%<sup>5</sup> de los españoles son internautas, que el 95,9% de las viviendas cuentan con teléfono móvil, el 79,7% dispone de teléfono fijo, el 54,6% cuenta con ordenador portátil, netbook o Tablet y el 47,8% de los hogares tiene ordenador de sobremesa.

El estudio de Mediascope Europe 2012 sobre los usos y actitudes de los consumidores de Internet, muestra que el 35% de los españoles se conecta a la red a través de más de un dispositivo y los usuarios de tableta son más propensos a la multitarea. El estudio paneuropeo revela que en España crece el porcentaje de usuarios conectados: el 68%, un 17% más que en 2010.

Los resultados obtenidos en la encuesta nacional realizada en el marco de este estudio presentan diferencias poco significativas respecto a estas cifras, que se deben a la diferente muestra utilizada<sup>6</sup>. Así, y teniendo en cuenta que nuestra encuesta se realizó íntegramente a través de teléfono fijo y por tanto el 100% de los encuestados contaban en su hogar con este dispositivo, los Internautas, considerados como aquellas personas que han accedido a Internet al menos una vez por semana en los últimos 3 meses, son el 75% de los encuestados, el 63,5% de los encuestados cuenta con un ordenador portátil, el 62,7% con un ordenador de sobremesa y el 49,8% con un teléfono móvil con conexión a Internet.

En cuanto a la Administración electrónica, los datos de Eurostat indican que en el 2011 el 39% de los españoles ya utiliza la Administración electrónica. Dato que se ha ido incrementando desde el 2008 en 7 puntos porcentuales, pero que todavía se encuentra por debajo de la media de la UE de los 27, actualmente en el 41%.

Según datos del INE del 2012, de entre los usuarios de Internet, el 59,4% ha obtenido información de las páginas web de la Administración, el 41,0% ha descargado formularios oficiales y el 32,2% ha enviado formularios cumplimentados.

Nuestra encuesta refleja datos ligeramente superiores, debidos a los factores ya mencionados, así el 65,2% de los ciudadanos ha obtenido información de webs de Administraciones públicas en el último año y el 42,2% han realizado trámites con la Administración.

**42,2%**  
Encuestados ha  
realizado trámites  
a través de e-  
Administración en  
el último año

El estudio sobre hábitos en redes sociales elaborado por Elogia e IAB Spain con el patrocinio de BBVA en 2011 señala que el 75% de los internautas en España usaba redes sociales en 2011, frente al 51% en 2009 y el 70% en 2010. De ellos, 3 de cada 4 usuarios se conectan a diario a redes sociales. La red que destaca es Facebook, con un 99% usuarios de redes sociales que afirman conocerla. Un 16% de las personas que no usan redes sociales cree que se dará de alta en breve, y un 54% no tiene ningún interés en hacerlo. Las personas que no usan redes sociales alegan falta de interés (59%), preocupación por la privacidad (50%) y falta de tiempo (36%).

El *Estudio sobre el conocimiento y uso de las redes sociales en España* realizado por el Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), señala que el 48,6% de las cuentas individuales de redes sociales con perfil personal tienen

<sup>5</sup> El INE define como Internauta a quienes se han conectado a Internet al menos una vez en los últimos tres meses. La cifra para EU27 en 2011, según Eurostat, era del 71%.

<sup>6</sup> El INE realiza para su *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares 2012* paneles con entrevistas personales y telefónicas mientras que la encuesta realizada para este estudio era únicamente telefónica (teléfonos fijos). Si tenemos en cuenta únicamente los hogares con telefonía fija, las cifras del INE respecto a hogares con acceso a Internet se sitúa en el 79,3% y en el 80,2% en el caso de nuestra encuesta.

actividad todos o casi todos los días y que el 52,2% de las cuentas de redes sociales de perfil personal se conectan una hora o más al día.

En este ámbito, es importante destacar que el uso efectivo de las TIC y de la administración electrónica evidencia diferencias significativas en la variable edad. Todos los estudios analizados muestran que los mayores de 45 años tienen dificultades para utilizar las nuevas tecnologías —en España siete de cada diez internautas tienen menos de 45 años (ONTSI, 2012)— y, por tanto para utilizar los servicios electrónicos en general. No debemos olvidar el efecto que, por tanto, puede tener la llamada brecha digital en el uso y la demanda de servicios tanto de Administración electrónica como de Gobierno Abierto.

Nuestra encuesta sí presenta importantes diferencias con los datos sobre uso de redes sociales anteriormente expuestos. Si en España el 75% de los internautas son usuarios de redes sociales, sólo el 51,8% de los internautas encuestados afirma serlo, si bien es cierto, que estas cifras presentan importantes diferencias en función de la edad, pasando el 89,2% de los jóvenes entre 18 y 24 años hasta el 15,5% de los mayores de 65.

Del contexto socio-político y tecnológico antes descrito podemos concluir que en España se dan dos elementos muy importantes que pueden favorecer el desarrollo de estrategias de Gobierno Abierto.

- Por un lado la amplia implantación de las TIC y la experiencia adquirida gracias a los importantes avances en materia de administración electrónica realizados en los últimos años, que configuran una sólida base sobre la que diseñar estas estrategias.
- Por otro lado, un contexto económico, social y político que urge a realizar reformas y adoptar soluciones innovadoras para reducir el déficit de confianza de los ciudadanos.

En este contexto, sin embargo, las políticas de Gobierno Abierto deben ser cuidadosamente diseñadas de modo que se adapten a las necesidades de los ciudadanos y permitan obtener los máximos beneficios para Administraciones, empresas y sociedad civil.

La existencia de una gran inquietud social por mejorar la transparencia y la participación ciudadana se ha puesto en evidencia en los últimos meses a través de muchas iniciativas, principalmente ciudadanas, sin embargo no existen datos objetivos que permitan medir este interés. Este estudio pretende ser un primer acercamiento a la medición y caracterización de estas demandas de modo que pueda ser una herramienta práctica en el diseño de estrategias de Gobierno Abierto que apoyen el desarrollo político, social y económico de nuestro país.

La amplia  
implantación de  
las TIC y el gran  
interés por  
participar sientan  
unas sólidas bases  
para el diseño de  
políticas de  
Gobierno Abierto  
en España





### 3

## Principales conclusiones del estudio



### 3. PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El objetivo de este estudio es responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo valoran los ciudadanos los servicios que sus gobiernos y administraciones les ofrecen? ¿Cómo los mejorarían?
- De los servicios públicos accesible electrónicamente, ¿qué servicios conocen los ciudadanos, cuáles utilizan, cómo lo utilizan, cómo los valoran y cómo les gustaría que fuesen?
- ¿Cómo valoran el grado de transparencia y apertura de sus gobiernos?
- ¿Qué demandas tienen sobre la transparencia y apertura de sus gobiernos?
- ¿Cómo valoran las posibilidades de participación en el diseño y en la ejecución de políticas públicas?
- ¿Existen demandas adicionales relacionadas con la participación? ¿Cuáles?
- ¿Qué efecto han tenido las políticas específicas de "Gobierno Abierto" sobre la transparencia y la posibilidad de participación y colaboración a juicio de los ciudadanos en general? ¿Y de los usuarios específicos de estas políticas?
- ¿Cómo se relaciona el uso de Internet y de las redes sociales con la valoración y las demandas ciudadanas de actuaciones en materia de Gobierno Abierto?
- ¿Cómo valoran los usuarios y los no-usuarios de los servicios de "Gobierno Abierto" la utilidad de los mismos (para mejorar el compromiso cívico, para mejorar la democracia, etc.)? ¿Qué demandas adicionales tienen?
- ¿Cuáles son los colectivos específicos más activos en la demanda de actuaciones de Gobierno Abierto? ¿Cómo valoran la oferta actual? ¿Cuáles son sus demandas adicionales?
- ¿Qué variables socioeconómicas explican en mayor medida las actitudes y comportamientos de la ciudadanía en relación a las cuestiones anteriores?

Para responder a estas preguntas se plantearon una serie de hipótesis de partida que se validan a continuación confirmándolas o rechazándolas a la vista de los resultados del estudio.

Estos supuestos<sup>7</sup> se referían a la existencia de las siguientes relaciones:

1. Relación entre variables o factores socio-demográficos y uso y demanda de Gobierno Abierto.
2. Relación entre el uso de Internet y las redes sociales, la actividad política y la demanda y la valoración de actuaciones de Gobierno Abierto.
3. Relación entre uso de la e-Administración y satisfacción con los servicios públicos.
4. Relación entre confianza y Gobierno Abierto.

Por razones metodológicas, se ordenan las conclusiones que pueden extraerse del informe en relación con cada uno de estos puntos. Sin embargo, antes de entrar en cada uno de los apartados, se presentan algunas consideraciones de carácter general.

En primer lugar, se debe recordar que todavía no existe un gran número de servicios o de proyectos de Gobierno Abierto en España, y que la Ley de Transparencia y Acceso a la

---

<sup>7</sup> Para mayor detalle sobre la construcción de las hipótesis ver *Anexo I. Metodología*.

Información Pública todavía se encuentra en trámite parlamentario. Por tanto, el cuestionario y las discusiones de los Grupos de discusión han ido orientados a medir dicha demanda de forma indirecta.

A partir de las contestaciones dadas por los ciudadanos a las preguntas del cuestionario y del análisis de los grupos de discusión, se puede concluir, con carácter general, que existe una preocupación por la falta de transparencia de los Gobiernos y las Administraciones Públicas, así como interés en participar en los asuntos públicos. Datos muy relevantes dado que la transparencia y la participación son dos de los fundamentos de las políticas de Gobierno Abierto.

Dado que el Gobierno Abierto está íntimamente ligado a las nuevas tecnologías y a las oportunidades que ofrece Internet, el estudio ha analizado la relación entre estos elementos y los usos, percepciones y demandas de los ciudadanos en materia de e-Administración y Gobierno Abierto. De este análisis se desprende que la elevada confianza y satisfacción que en general genera el uso de las TIC e Internet tiene un efecto positivo sobre el uso y las demandas de servicios de transparencia y participación. Sin embargo debemos destacar que esta exigencia traspasa los límites de lo estrictamente tecnológico y los ciudadanos consideran que debe satisfacerse más allá de estas herramientas, con el fin de no excluir a los colectivos menos habituados a su uso, los afectados por la llamada “brecha digital”,

A pesar del gran interés por disponer de información completa sobre las actividades del Gobierno y las Administraciones Públicas que muestran los ciudadanos, se ha detectado una importante barrera que conviene tener en cuenta a la hora de diseñar y ofrecer servicios de Gobierno Abierto, que es la desconfianza que muestran los ciudadanos en los datos o en la información pública que los poderes públicos pueden facilitar. Esta desconfianza puede traducirse en un menor uso de servicios o proyectos que se pongan en marcha si los ciudadanos consideran que los organismos públicos no van a facilitar toda la información de manera objetiva y transparente.

Por último, en relación con los servicios de Gobierno Abierto ya existentes, parece necesario realizar un ajuste entre la oferta y la demanda de servicios y estrategias de Gobierno Abierto, como parece deducirse del estudio del caso específico de uso de los servicios de Gobierno Abierto del Gobierno Vasco, así como un mayor esfuerzo de información y difusión de estas iniciativas.

### **3.1.- RELACION ENTRE VARIABLES O FACTORES SOCIO-DEMOGRAFICOS Y USO Y DEMANDA DE GOBIERNO ABIERTO.**

Respecto a las variables socio demográficas más relevantes en el uso y demanda del Gobierno Abierto, este estudio parte de las siguientes hipótesis, realizadas a partir del análisis de estudios internacionales:

- *Las variables con más impacto en la demanda y uso del Gobierno Abierto son el nivel de ingresos y el nivel educativo, seguido por la edad.*
- *Los hombres mayores de 40 años con estudios superiores e ingresos elevados son los ciudadanos más interesados en el desarrollo de iniciativas de Gobierno Abierto.*

En primer lugar se debe señalar que los datos relativos al uso de servicios de Gobierno Abierto (referidos a los servicios puestos en marcha en el País Vasco) no son suficientemente relevantes (únicamente el 11,1% de los encuestados afirmó conocer alguno de los portales relacionados con el Gobierno Abierto de Euskadi) y no ofrecen evidencias suficientes como para confirmar o rechazar estas hipótesis, por lo que nos centraremos en los relativos a la demanda de estos servicios.

Sin embargo, teniendo en cuenta el uso de los servicios de e-Administración y los canales de información actualmente existentes, sí podemos confirmar que son los usuarios con estudios superiores los que utilizan en mayor medida estos servicios. Respecto a la edad, si bien existe una correlación positiva entre edad y uso, no se trata de una variable determinante, ya que su impacto está más asociado al uso intensivo de Internet.

Con respecto a la demanda, el nivel de estudios es la variable más influyente en España, seguido de la edad. El análisis multivariable de segmentación llevado a cabo muestra que el perfil sociodemográfico con un mayor porcentaje de usuarios de Administración electrónica es el de personas con estudios superiores (86,5%) y que tienen entre 34 y 54 años (92,2%).

Por ello, cabe destacar que quienes se encuentran entre los 35 y los 54 años muestran un interés mayor para participar políticamente y que el género no es una variable significativa en prácticamente ninguno de los ámbitos analizados.

Por último, se ha detectado cierta influencia de la variable ideológica, no identificada inicialmente, de modo que los ciudadanos autopoisonados a la derecha del espectro ideológico creen en mayor medida en los efectos positivos de las iniciativas y servicios de Gobierno Abierto sobre la confianza en el Gobierno y las Administraciones Públicas que los situados a la izquierda (79,2 frente al 70,1%), lo que puede influir en una mayor demanda de los mismos.

### **3.2.- RELACION ENTRE EL USO DE INTERNET Y LAS REDES SOCIALES, LA ACTIVIDAD POLITICA Y LA DEMANDA Y VALORACION DE ACTUACIONES DEL GOBIERNO ABIERTO.**

Como hipótesis de partida, se establecían las siguientes, siempre en base a estudios previos de carácter internacional:

- *Los internautas son más activos social y políticamente (internet-actividad política).*
- *Los internautas, y en particular los usuarios de redes sociales, son más proclives a utilizar los servicios de Gobierno Abierto y son más exigentes a la hora de demandar más servicios y de mayor calidad. (Internet—demanda de Gobierno Abierto).*

Se concluye que, si bien estas hipótesis se confirman (según el perfil socio demográfico realizado los más interesados en participar son aquellos ciudadanos a quienes la política interesa mucho (89,4%)), hay que introducir para el caso español una corrección ligada al actual contexto de crisis política e institucional en España, que es la relativa a que los internautas y los usuarios de redes sociales votan menos que el resto de los ciudadanos españoles, aunque en general se muestran más interesados en la política.

Esta conclusión, que se explica más detalladamente a lo largo del informe, tiene que ver sin duda con la existencia de movimientos sociales (muchos de ellos muy vinculados a Internet) que niegan representatividad a los partidos políticos o a la clase política y abogan por formas de participación alternativa en los procesos democráticos.

De la misma forma, el estudio confirma que los usuarios de redes sociales son internautas más activos en cuanto a realización de consultas, participación en foros, búsqueda de información política, participación en foros, blogs, etc.

### 3.3.-RELACION ENTRE USO DE LA E-ADMINISTRACION Y SATISFACCION CON LOS SERVICIOS PUBLICOS.

Como hipótesis de partida se establecían las siguientes:

- *El nivel de satisfacción con los servicios públicos digitales es mayor que el de los servicios tradicionales.*
- *Los que utilizan los servicios públicos digitales tienen una mejor percepción de los servicios públicos en general.*
- *Internet es una de las formas preferidas por los ciudadanos para interactuar con las Administraciones Públicas.*

El estudio confirma las tres hipótesis, en este caso de manera directa dada la actual existencia de numerosos servicios de e-Administración que ya son utilizados por los ciudadanos. La última hipótesis es especialmente cierta entre los jóvenes.

Sin embargo aparece una conclusión en el estudio que no aparecía en las hipótesis de partida y hace referencia a que los ciudadanos distinguen entre las Administraciones Públicas como prestadoras de servicios públicos (sean digitales o tradicionales) y entre las Administraciones Públicas como instrumento o brazo ejecutor del Poder Ejecutivo o Gobierno. Por ello, la percepción positiva y confianza que genera el uso de servicios de e-Administración no es directamente extrapolable a los servicios de Gobierno Abierto y estas políticas, más relacionadas con esta segunda vertiente de la Administración, no implicarán necesariamente una mejora en la percepción que los ciudadanos tienen de la Administración ni del Gobierno.

### 3.4.-RELACION ENTRE CONFIANZA Y GOBIERNO ABIERTO

Las hipótesis de partida eran las siguientes:

- *Los ciudadanos que más confían en las AA.PP. utilizan más los servicios de e-administración y viceversa.*
- *Los ciudadanos más satisfechos con los servicios de e-administración confían más en las AA.PP.*
- *Los ciudadanos que conocen y usan las herramientas de participación y consultan datos públicos confían más en las instituciones y en los políticos.*

Como ya se ha apuntado en el apartado anterior, si bien es cierto que con carácter general el estudio valida la hipótesis de que la confianza en las Administraciones y el Gobierno mejora con las políticas y los servicios de Gobierno Abierto, siendo sin duda ésta una de las conclusiones más relevantes del informe, lo cierto es que no hay una traslación automática de la confianza en las Administraciones Públicas como prestadoras de servicios de e-Administración y la confianza en las Administraciones Públicas como prestadoras de servicios de Gobierno Abierto.

En este sentido parece existir una cierta “brecha” o “salto” cualitativo entre los servicios de e-Administración, que son mayoritariamente considerados, y los servicios de Gobierno Abierto, todavía no puestos en marcha con carácter general, puesto que los ciudadanos los vinculan mucho más a la política en general, al Gobierno y a los políticos, introduciéndose un elemento de desconfianza muy relevante, que puede proceder precisamente de una desconfianza previa ya existente en un determinado contexto.

Esta conclusión es muy relevante, dado que habrá que ganarse esta confianza de los ciudadanos facilitando la existencia de servicios y proyectos de Gobierno Abierto que demuestren no solo seriedad y objetividad, sino que atiendan a las preocupaciones básicas de los ciudadanos, el deseo de transparencia (en particular por lo que se refiere a la gestión económica y al control del dinero público) y el deseo de participación, muy ligado a la necesidad de contar con las herramientas adecuadas para hacerla efectiva.

Efectivamente, la mayoría de los ciudadanos manifiesta, en este sentido, que participarían más en los asuntos públicos si existiesen las herramientas adecuadas para hacerlo.

No aparece de manera tan clara en el estudio (seguramente por la dificultad de realizar las preguntas adecuadas en un contexto de gran desconocimiento del propio concepto) el Gobierno Abierto como instrumento para la mejora de la gestión de las políticas públicas por parte de sus responsables públicos, pero dada la demanda existente en relación con la gestión económica y presupuestaria, parece que también este aspecto debería contribuir de forma muy relevante a la mejora de la confianza en el Gobierno y las Administraciones Públicas por parte de los ciudadanos.

Como conclusión final del informe, podemos decir que en España empieza a surgir una demanda importante de transparencia y de participación en los asuntos públicos con perfiles todavía no muy bien definidos pero que puede concretarse cuando aparezcan los servicios y proyectos de Gobierno Abierto más alineados con las inquietudes ciudadanas y siempre que se definan y se establezcan con criterios objetivos y con los medios técnicos adecuados.





# 4

## El ciudadano y la Administración Pública

- 4.1 Valoración de España
- 4.2 Valoración de los servicios públicos
- 4.3 Confianza en las Administraciones Públicas



## 4. EL CIUDADANO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Para conocer cuáles son las demandas que tienen los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas el punto de partida debe de ser la percepción, confianza y valoración que tienen en las mismas. En este capítulo se analizarán estas relaciones, así como la influencia en la percepción ciudadana del actual contexto social, político y económico del país.

Los datos del barómetro del CIS de septiembre de 2012 (en línea con los anteriores de este año) indican que 3 de cada 4 ciudadanos encuestados consideran que la situación política de España es mala o muy mala y la perspectiva a un año es que siga igual o empeore. Es en este contexto en el que deben de analizarse las respuestas de los encuestados y participantes en los grupos de discusión realizados para el presente estudio. Es importante tenerlo en cuenta para comprender mejor los resultados obtenidos.

Los encuestados  
valoran **España**  
como lugar para  
vivir con un  
**5,96/10**

La mayoría de los ciudadanos encuestados valoran positivamente España como lugar para vivir, con una media de 5,96 sobre 10. Las variables socio demográficas que más influyen en la valoración de España son la edad, el nivel de estudios y la ideología política, siendo los mayores de 65 años con menor nivel de estudios y que se identifican con la derecha política los que más valoran España como lugar para vivir, mientras que los jóvenes entre 18 y 24 años son los más críticos.

Las cosas cambian un poco cuando se trata de valorar los servicios públicos que prestan o gestionan las Administraciones Públicas, pues si bien la mayoría de los ciudadanos encuestados considera que son de calidad (65,5%), destacan por encima de la media los jóvenes de 18 a 24 años (72,8%) los usuarios de Internet (67%) y los usuarios de servicios de Administración Electrónica (67,9%). Este dato es similar al que presenta el estudio de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (en adelante AEVAL) del año 2011 “Administración Pública a juicio de los ciudadanos” que concluye que más de la mitad de los encuestados está bastante o muy satisfecho con el funcionamiento de los servicios públicos en general, aunque se encuentran importantes diferencias en función del tipo de servicios de que se trate (por ejemplo, los ciudadanos están muy satisfechos con la sanidad pública y el transporte y nada satisfechos con la Administración de Justicia).

El panorama cambia totalmente cuando hablamos de la mayor o menor confianza que inspira la Administración Pública a los ciudadanos, ya que aquí el 63,2% de los participantes en la encuesta manifiesta que la Administración Pública le inspira desconfianza, siendo los que más desconfían los ciudadanos mayores de 55 años (70%), sin estudios (75%) o con estudios primarios (70%), no usuarios de Internet (72,9%) y que valoran poco Internet (70,6%).

**65,5%**  
Ciudadanos valoran la  
**buena calidad de**  
**los servicios**  
**públicos**  
-Vs-

**36,8%**  
Ciudadanos **confían**  
**en las AAPP**

En este sentido, los datos positivos de valoración de España como un buen lugar para vivir y sobre la calidad de los servicios públicos contrastan marcadamente con la amplia desconfianza que los ciudadanos sienten ante la Administración Pública que los prestan o son responsables de los mismos.

Ya hemos visto, además, que la edad y el uso de Internet son dos de las principales variables que influyen en la valoración de los servicios públicos y en la confianza en las Administraciones Públicas. Teniendo en cuenta que la edad es la principal variable predictiva del uso de Internet, se ha procedido a aislar la influencia de ambas variables en esta valoración, con el fin de determinar el peso específico de cada una de ellas.

Pues bien, la conclusión de este análisis muestra que la edad es la variable más influyente y son los más jóvenes los que más confían en la Administración. Por tanto, es más probable que un joven entre 18-24 años confíe más en la Administración Pública y esté más satisfecho con los servicios públicos que ofrece que un usuario de Internet por el mero hecho de serlo.

En conclusión, los datos obtenidos en este estudio confirman que son los jóvenes con estudios superiores, los usuarios de Internet y los de la Administración Electrónica los que están más satisfechos con los servicios públicos y tienden a confiar más en la Administración Pública.

En este sentido, no cabe duda de que Internet ofrece un potencial muy importante para acercar el ciudadano a las Administraciones Públicas y mejorar su confianza en ellas.

A continuación se analiza con más detenimiento cada uno de las valoraciones que se han destacado.

**Los jóvenes con estudios superiores, usuarios de Internet y de la e-Administración están más satisfechos con los servicios públicos y confían más en las AA.PP.**

#### **4.1. Valoración de España**

El dato del barómetro del CIS de septiembre de 2012 al que ya se ha hecho referencia indica que para el 73,2% de los ciudadanos la situación política de España en general es mala o muy mala y para el 87,8% esta situación es igual o peor que hace un año. Además, los ciudadanos encuestados señalan a la clase política y a los partidos políticos como el tercer problema más serio de España (26,9%). Este dato está en línea con el obtenido en barómetros anteriores y coincide con el resultado de los grupos de discusión organizados en el marco del estudio: los ciudadanos desconfían del Gobierno y de la clase política en general.

**El 73,2% de los ciudadanos cree la que la situación de España es mala o muy mala según el CIS, sin embargo 3 de 4 encuestados por valora por encima de 5 España como lugar para vivir.**

Es en este contexto donde deben entenderse mejor los resultados del presente estudio en relación con la valoración general de España como lugar para vivir, la calidad percibida de los servicios públicos y la confianza en las Administraciones Públicas, y especialmente las importantes diferencias entre estos dos últimos conceptos, calidad de los servicios y confianza en las Administraciones.

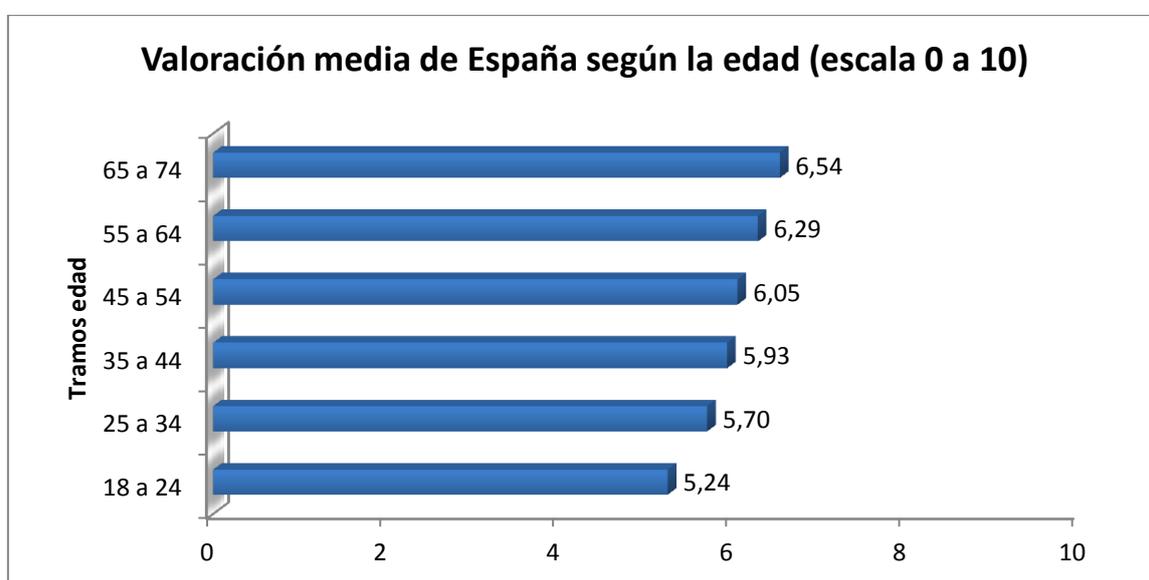
En cuanto a la valoración de España como lugar para vivir, los factores socioeconómicos que más influyen en esta percepción son la edad, el nivel de estudios y la ideología.

De esta forma, la valoración más positiva de España se encuentra entre las personas que declaran tener una ideología de derechas, mientras que los que se definen como de izquierdas tienden a ser más críticos tanto con España como con la Administración Pública. Esta información puede completarse recordando que son los más jóvenes y los que tienen más estudios los que acostumbran a identificarse con ideologías de izquierdas.

En concreto, en nuestra encuesta 3 de cada 4 encuestados conceden una valoración positiva a España dentro de una escala que va del 5 al 10.

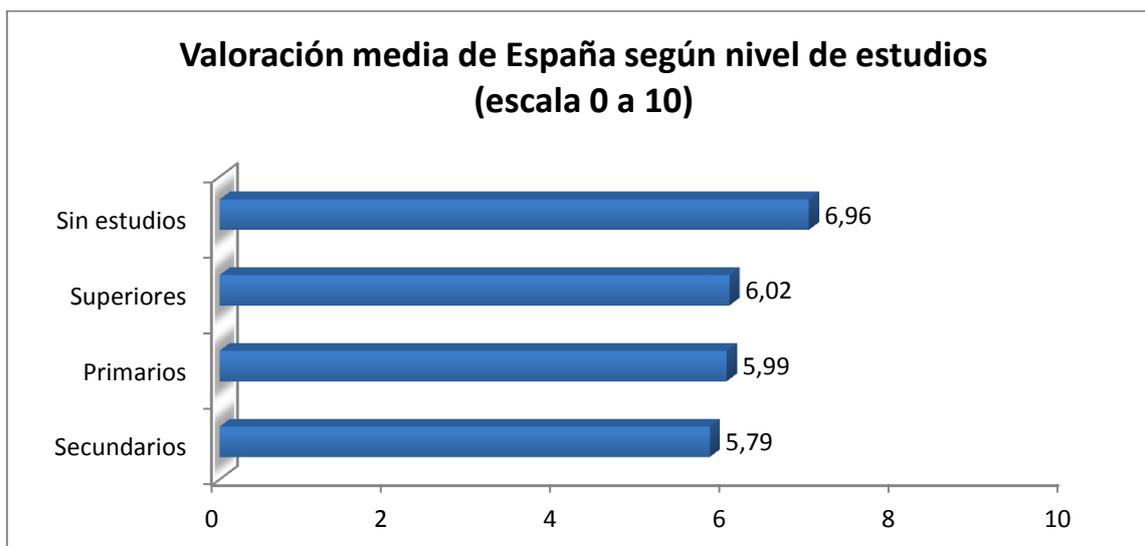
Sin embargo, son los jóvenes los más críticos con la valoración general del país y los que otorgan la nota media más baja, un 5,24 sobre 10, siendo los mayores de 65 los que valoran de forma más positiva el país, con una nota media de 6,54. Lógicamente la perspectiva generacional tiene una influencia clara en la percepción que se tiene de España, dado que las generaciones más mayores conservan el recuerdo de épocas de menor prosperidad económica y sin instituciones democráticas.

Gráfica 1. Valoración media de España según la edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Las restantes variables socioeconómicas analizadas muestran menor relevancia en lo que a la percepción de España como un buen lugar para vivir se refiere, aunque sí hay que destacar que las personas sin estudios son las que otorgan mayor puntuación, casi un punto por encima de los que tienen estudios superiores. Así, parece que las personas con más estudios y más capaces de apreciar aspectos disfuncionales en el Gobierno, las Administraciones, los servicios públicos, la economía o las instituciones son las que conceden una nota más baja.



Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

Estos resultados positivos respecto a la valoración de España como lugar para vivir contrastan con la escasa confianza que los ciudadanos tienen en las Administraciones Públicas. Esta falta de confianza también contrasta con la valoración positiva de los servicios públicos que se analiza a continuación.

#### **4.2. Valoración de los servicios públicos**

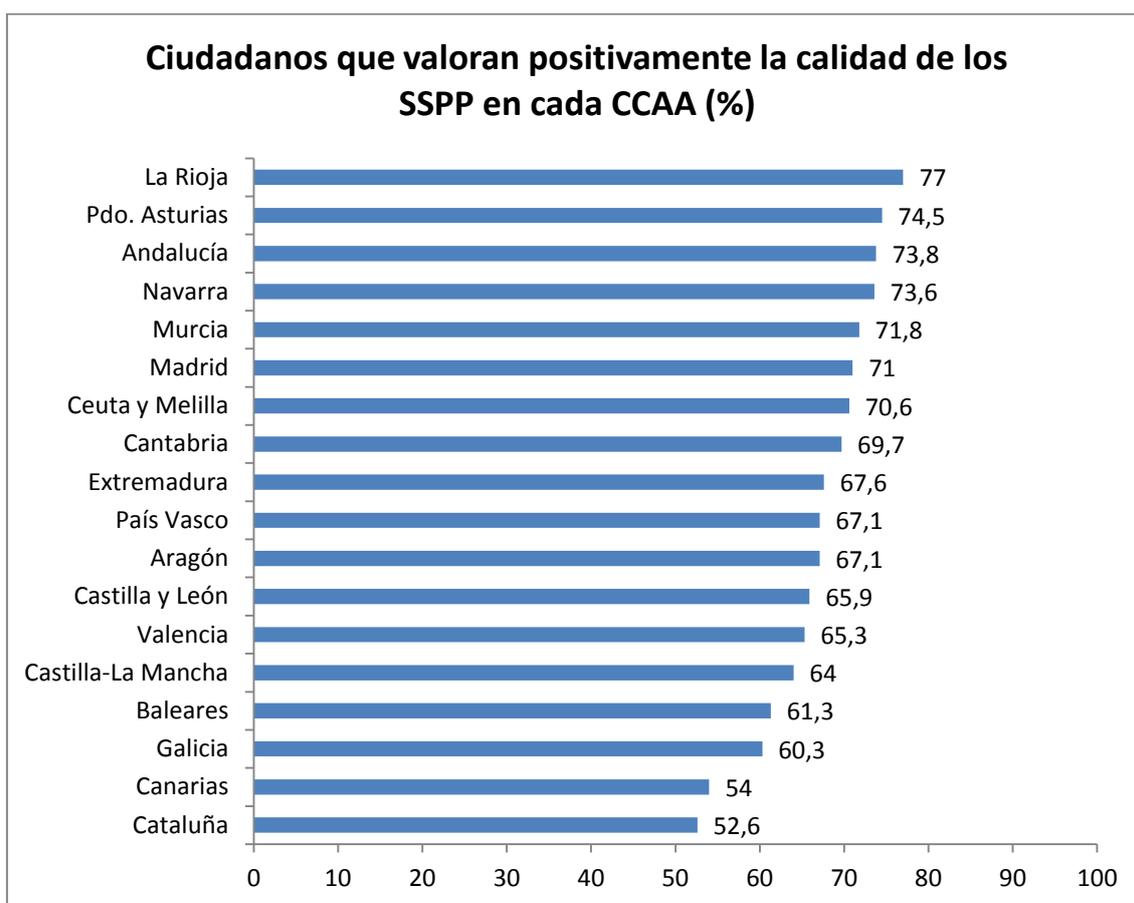
El estudio muestra que el 65,5% de los ciudadanos encuestados consideran que los servicios públicos son de buena calidad. El estudio de AEVAL de 2010 sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos muestra, en la misma línea, que para el 56% de los entrevistados los servicios públicos funcionan de forma muy o bastante satisfactoria.

El perfil de los ciudadanos que valoran más positivamente la calidad de los servicios públicos según los datos de nuestra encuesta corresponde a los jóvenes entre 18 y 24 años (72,8%), a los usuarios de Internet (67%) y a los usuarios de Administración Electrónica (67,9%).

Por Comunidades Autónomas podemos destacar que la valoración de los servicios públicos es más positiva en La Rioja (77%), Asturias (74,5%). Andalucía (73,8%), Navarra (73,6%), Madrid (71%) y Murcia (71,8%), aunque es positiva en todas ellas.

**65,5%**  
Encuestados cree que  
la **calidad de los  
servicios públicos  
es buena o muy  
buena**

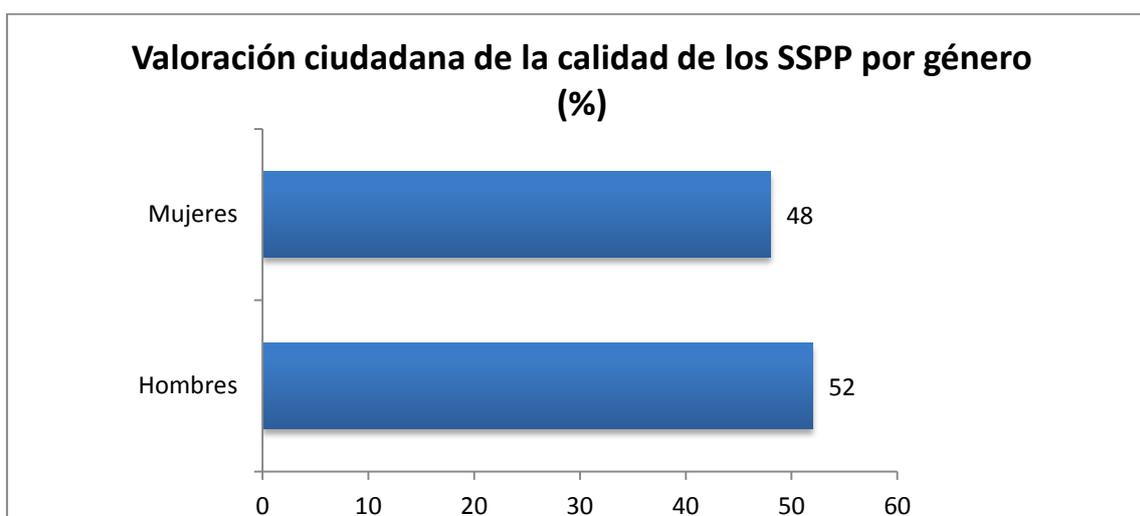
Gráfica 3. Ciudadanos que valoran positivamente la calidad de los SSPP en cada CC.AA.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Por sexos, existe una ligera tendencia de las mujeres a ser más exigentes que los hombres en cuanto a la valoración de los servicios públicos, ya que el 47,7% las mujeres los consideran de calidad frente al 52,3% de los hombres. Sin embargo, esta mayor exigencia contrasta con un mayor desinterés de las mujeres por la política (53,3% frente al 45,2% de los hombres) que las lleva a participar y dar su opinión públicamente a través de Internet en menor medida que los hombres, como veremos más adelante en el capítulo dedicado a la participación, (el 78,7% de las mujeres no ha participado en ninguna encuesta en Internet o ha enviado su opinión sobre algún tema político, social o económico, frente al 72,1% de los hombres).

Gráfica 4. Valoración ciudadana de la calidad de los SSPP por género

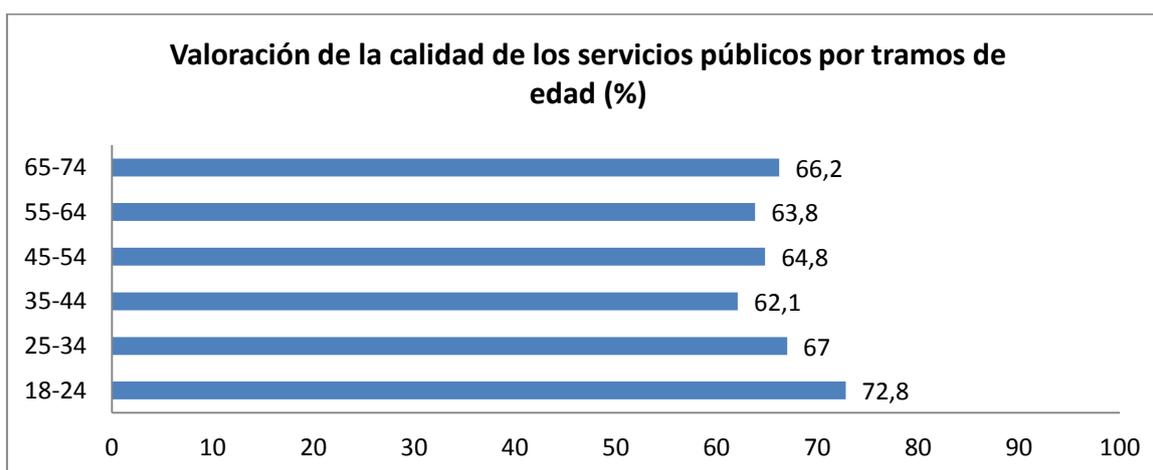


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

**Los jóvenes entre 18 y 24 años son quienes valoran más positivamente la calidad de los servicios públicos**

Por edades, los ciudadanos entre 35 y 44 años son los más críticos con la calidad de los servicios públicos, siendo los más jóvenes, entre 18 y 24 años, los que consideran en mayor medida que los servicios públicos tienen mayor calidad.

Gráfica 5. Valoración de la calidad de los SSPP por tramos de edad



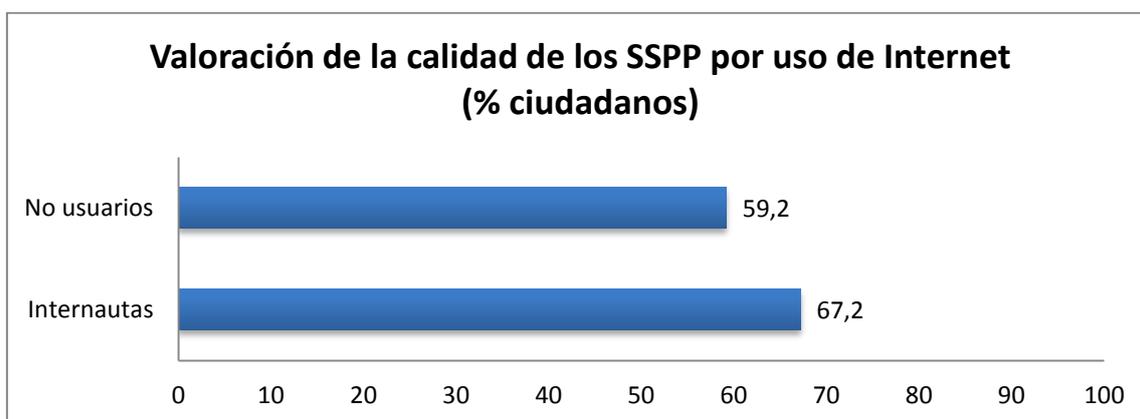
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

El 72,8% de los jóvenes entre 18-24 años valora positivamente la calidad de los servicios públicos, seguidos por los jóvenes de 25-34 años (67%) y los que se encuentran entre 65-74 años (66,2%). Entre 35 y 64 años los que consideran que los servicios son de calidad varían entre el 62,1% y el 64,8%.

Se ha detectado, en línea con otros estudios internacionales analizados, que existe una correlación positiva entre el uso de Internet y la valoración positiva de los servicios públicos de manera que el 67,2% de los internautas valoran la calidad de los servicios públicos como buena o muy buena, 8 puntos porcentuales por encima de los no internautas. Esta correlación puede deberse a que los servicios públicos digitales están especialmente bien valorados y esto puede influir en la percepción que los ciudadanos que utilizan estos servicios (Internautas necesariamente) tienen de los servicios públicos en general.

**Los usuarios de Internet valoran más la calidad de los servicios públicos que los no usuarios**

Gráfica 6. Valoración de la calidad de los SSPP por uso de Internet

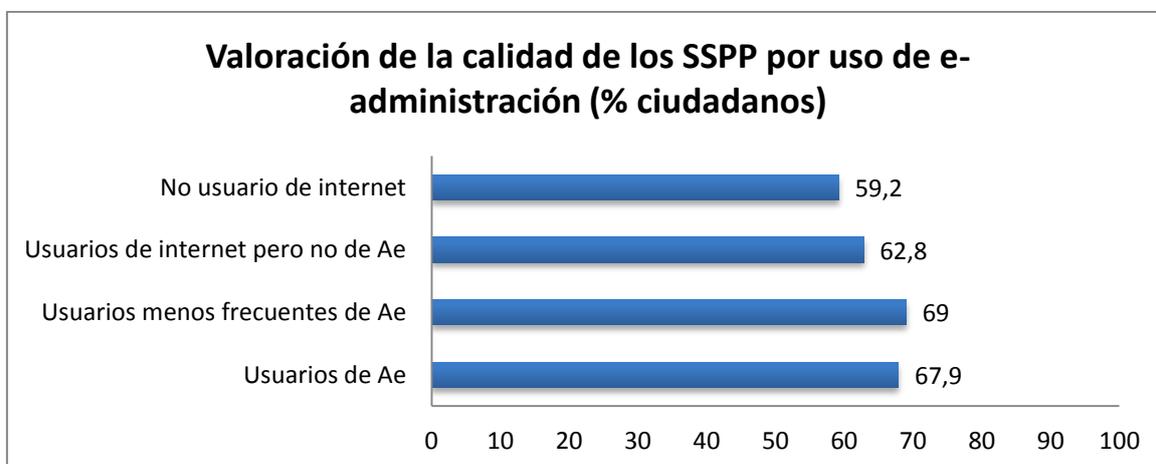


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Del mismo modo, los usuarios de e-Administración valoran más la calidad de los servicios públicos

Del mismo modo, los usuarios de servicios de Administración electrónica califican en mayor medida los servicios públicos como de calidad con respecto a los no usuarios (67,9% frente al 59,2% de los no usuarios).

Gráfica 7. Valoración de la calidad de los SSPP por uso de e-administración



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

### 4.3. Confianza en las Administraciones Públicas

Resulta muy relevante comprobar cómo la valoración positiva de España como lugar para vivir que se ha analizado previamente convive con una gran desconfianza de los ciudadanos hacia su Gobierno. No solo las encuestas del CIS ya citadas, sino las conclusiones extraídas de los grupos de discusión apuntan a una creciente desafección hacia la clase política y a su percepción como lejana y alejada de las preocupaciones reales de los ciudadanos. Esta desconfianza se traslada fácilmente de la clase política a la gestión de los asuntos públicos.

Existe una **creciente desafección hacia la clase política** que se traslada hacia los gestores y técnicos de las AA.PP

En este sentido, las conclusiones extraídas de los grupos de discusión reflejan el traslado hacia la Administración Pública de esta desconfianza, al no distinguir claramente entre su escalón político y el técnico o burocrático. En concreto, se señalan como problemas la falta de eficiencia y de profesionalidad de los funcionarios y demás personal al servicio de la Administración.

La mayor o menor confianza en el Gobierno y en la Administración Pública es un elemento esencial para este estudio, dado su potencial impacto en la demanda y uso de los servicios de Administración electrónica y de Gobierno Abierto. Si los ciudadanos confían en su Gobierno y en su Administración demandarán más servicios de Gobierno Abierto y de Administración electrónica.

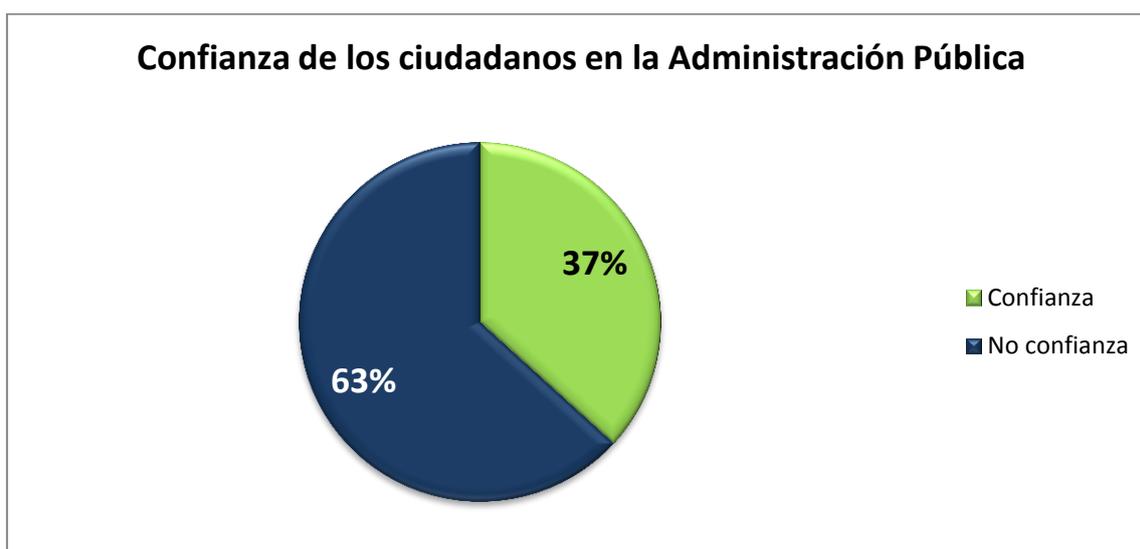
Efectivamente, de los estudios realizados en otros países se desprende que la confianza en el Gobierno (así como la confianza en las tecnologías necesarias para prestar los servicios de e-administración) tienen un efecto directo en la intención de uso de servicios de Administración Electrónica, por lo que para fomentar el uso de estos servicios es indispensable mejorar también los niveles de confianza tanto en la Administración como en la red, aunque se observa que la confianza en el Gobierno o Administración con la que se interactúa tiene mayor relevancia que la confianza en Internet (Bélanger & Carter, 2008).

Como ya se ha adelantado, los resultados de la encuesta realizada para este estudio muestran que el 63,2% de los ciudadanos encuestados no confía en las Administraciones Públicas (poca o ninguna confianza) frente al 36,8% que sí confía mucho o bastante en ellas.

**63,2%**  
Encuestados **no**  
confían en  
las AA.PP.

El perfil de ciudadano que desconfía de la Administración Pública es mayor de 55 años (70%) sin estudios (75%) o con estudios primarios (70%), no usuario de Internet (72,9%) y que valora poco Internet (70,6%).

Gráfica 8. Confianza de los ciudadanos en la Administración Pública



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

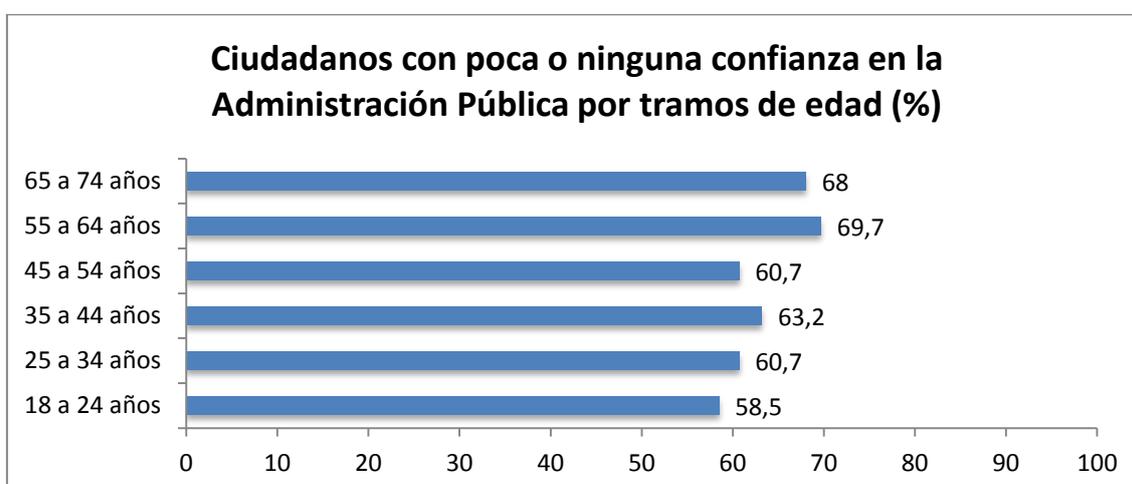
Los encuestados desconfían de las AA.PP pero valoran positivamente los servicios públicos

Resulta curioso destacar que el porcentaje de personas que desconfían es similar al de aquellos que valoran positivamente los servicios públicos (63,2%), que prestan o gestionan las mismas Administraciones Públicas que generan esta escasa confianza.

Al igual que sucede con la valoración de los servicios públicos, son los más jóvenes los que muestran mayor nivel de confianza en las Administraciones Públicas y son los situados en la franja de edad de 55 a 64 años los que muestran mayor desconfianza (el 69,7%).

Los jóvenes son quienes más confían y los mayores de 55 quienes menos

Gráfica 9. Ciudadanos con poca o ninguna confianza en la Administración Pública por tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Como también se ha destacado, a menor nivel de estudios más desconfianza en las Administraciones Públicas, de manera que el 75% de las personas que no tienen estudios desconfían de la Administración, frente al 54,5% de los que tienen estudios superiores. Sin embargo en el caso de la valoración de España como lugar para vivir las personas con estudios eran las más críticas. No obstante, hay que concluir que el grado de desconfianza también es muy alto para las personas con estudios, lo que es un dato relevante para el objeto de este estudio.

Gráfica 10. Ciudadanos con poca o ninguna confianza en la Administración Pública por nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

**El uso de la e-Administración tiene un efecto positivo sobre la confianza en las AA.PP., aunque la confianza nunca llega al 50%**

Es interesante también señalar que los usuarios de servicios de Administración electrónica (e-administración) desconfían menos de la Administración Pública (el 58,3%) que los que no lo son (el 70,4%), aunque el dato sigue siendo elevado en ambos casos.

De forma similar, los encuestados que no han visitado webs institucionales desconfían más de la Administración Pública que los que lo han hecho (el 70,4% frente al 58,6%) aunque de nuevo la desconfianza es elevada

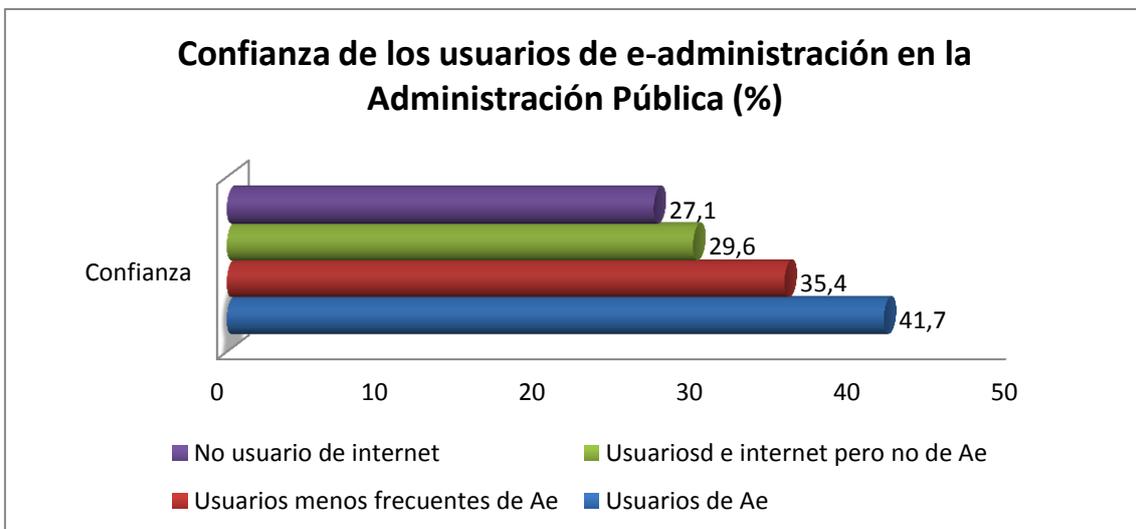
también entre los visitantes de web institucionales, es decir, en cualquier caso no se llegaría a un porcentaje de confianza del 50%.

Gráfica 11. Confianza de los ciudadanos que han visitado webs institucionales en la Administración Pública



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 12. Confianza de los usuarios de e-administración en la Administración Pública

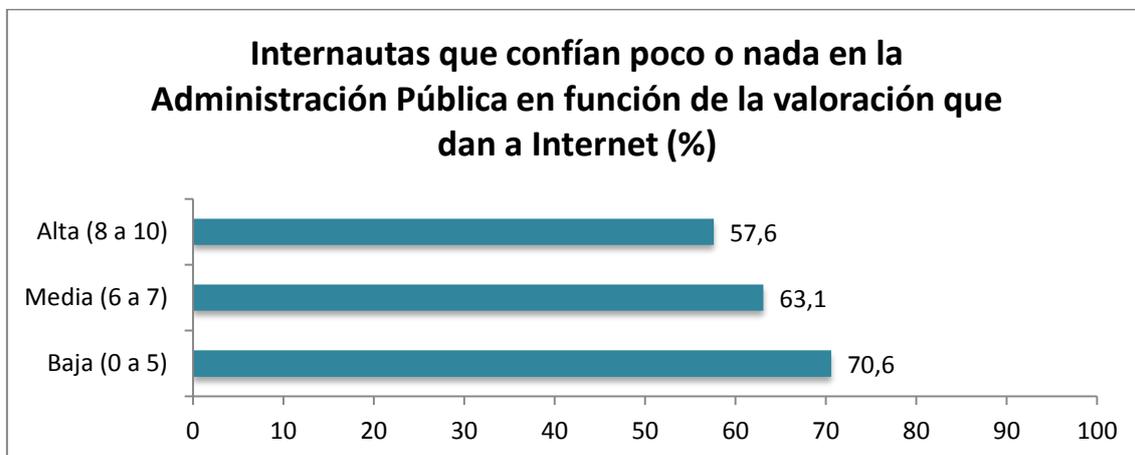


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

En la línea que ya se ha detectado en otros estudios internacionales existe una relación positiva entre la confianza que genera Internet y la confianza en las Administraciones Públicas, de forma que los que valoran Internet de forma muy positiva muestran en mayor medida confianza en las Administraciones Públicas que aquellos que tienen una opinión negativa sobre Internet o no lo valoran (42,4% frente al 29,4% de aquellos que no valoran Internet). De este

modo se confirma algo que parece evidente y es que la disposición a confiar de los ciudadanos afecta a su nivel de confianza tanto en el gobierno como en Internet<sup>8</sup>.

Gráfica 13. Internautas que confían poco o nada en la Administración Pública en función de la valoración que dan a Internet



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Por Comunidades Autónomas la media nacional situada en el (63,2%) se ve superada negativamente por varias, tales como Cataluña (73,1%), País Vasco (70,1%) Castilla-La Mancha (69,1%) Canarias (68,6%) y Valencia (68,7%). Como puede apreciarse, de nuevo no parece existir relación entre la mayor o menor desconfianza y el partido que gobierna en la Comunidad Autónoma.

**63,2%**

Media desconfianza

AAPP

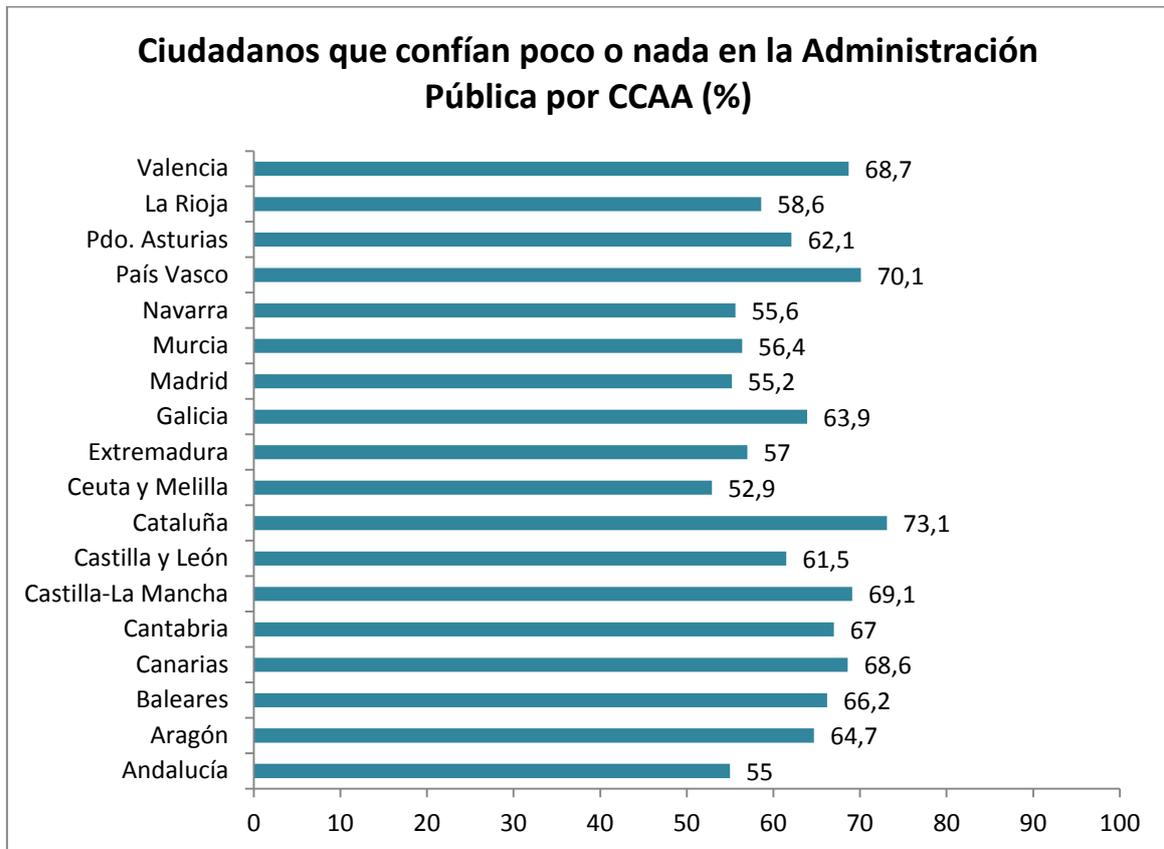


**>70% País Vasco / Cataluña**

Ninguna CCAA supera el 50% de confianza

<sup>8</sup> Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 165–176.

Gráfica 14. Ciudadanos que confían poco o nada en la Administración Pública por CC.AA.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.





## 5

# Usos y demandas de administración electrónica

- 5.1 Caracterización del usuario de servicios de administración electrónica
- 5.2 Conocimiento y usos de los servicios de e-administración en España
- 5.3 Percepción y valoración de los servicios de e-administración
- 5.4 Demandas adicionales de e-administración



## 5. USOS Y DEMANDAS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Desde el punto de vista del presente estudio se considera a la Administración electrónica como un servicio previo y, hasta cierto punto, constitutivo del Gobierno Abierto, aunque el Gobierno Abierto sea un concepto mucho más amplio. Como se ha visto en la Introducción, el Gobierno Abierto es una forma de gobernar que, gracias a las TIC, permite abrir y acercar la gestión de los asuntos públicos, y no sólo los servicios públicos, a los ciudadanos, basada en la transparencia, la participación y la colaboración.

Es por esta razón por la que se ha considerado necesario analizar el perfil del usuario de servicios de Administración electrónica, la percepción y la valoración que tienen los usuarios de los mismos y las demandas o las dificultades que los usuarios detectan en su relación con la Administración Pública a través de esta vía, dado que puede ofrecer conclusiones interesantes en relación con la potencial demanda de servicios de Gobierno Abierto, que no es posible medir directamente dada la inexistencia en España de este tipo de servicios, salvo el caso puntual y todavía muy incipiente de alguna Comunidad Autónoma.

En cuanto a la caracterización del usuario de Administración electrónica, de la encuesta se desprende que el perfil que destaca es el de un joven o un adulto joven entre 18 y 34 años, con estudios superiores, acceso a Internet en el hogar, usuario de redes sociales y que valora muy positivamente Internet.

Aislando la variable de uso de internet, teniendo en cuenta que los más jóvenes tienen un uso más intensivo de este medio, destacan los usuarios en el tramo de edad entre 35 y 44 años como los mayores usuarios de Administración electrónica.

**El perfil de usuario de e-Administración tiene entre 35 y 44 años y estudios superiores.**

Respecto al nivel educativo, los resultados del estudio confirman los resultados del estudio llevado a cabo por AEVAL<sup>9</sup> en 2011, que ponían de manifiesto la relación positiva existente entre la mayor utilización de la Administración electrónica y el mayor nivel educativo.

Estos datos coinciden con las conclusiones que se han obtenido de los grupos de discusión.

Además, los usuarios de Administración electrónica son también los usuarios más activos en la Red y usan Internet en mayor medida para realizar transacciones y para crear contenidos en la web. De la misma forma, son mayores usuarios de redes sociales como twitter o linkedin.

### Principales ámbitos de relación a través de Internet:

- Ayuntamiento: **58,2%**
- CC.AA.: **32,7%**
- Mº Educación: **13,3%**
- Mº Hacienda: **13,3%**

Respecto al tipo de Administraciones Públicas más contactadas a través de Internet por los ciudadanos –bien para informarse o para realizar trámites– son los ayuntamientos, contactados por el 58,2% de los que han contactado con alguna institución pública a través de la Red. A continuación los organismos o instituciones más contactados son los autonómicos (32,7%), el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (13,3%) y el Ministerio de Hacienda (13,3%).

<sup>9</sup> “La Administración Pública a juicio de los ciudadanos: satisfacción con los servicios, valoración del gasto, confianza en los empleados públicos y actitudes hacia la e-administración”, AEVAL, 2011.

Los resultados de los grupos de discusión ponen de manifiesto, en la misma línea, que los trámites que más se utilizan son los relativos a obtener citas para realizar distintos trámites administrativos, presentación de la declaración de la renta, solicitud de becas y obtención de cita médica. Aunque el sexo no influye significativamente en el uso mayor o menor de servicios de Administración electrónica, sí influye en cuanto al tipo de trámites que se realizan. Así resulta que las mujeres solicitan más becas y piden más citas médicas mientras que los hombres tramitan más impuestos, lo que responde a una división de tareas y roles que parece trasladarse del mundo físico al digital.

Por lo que se refiere a la percepción de la Administración electrónica, en los grupos de discusión también se evidencia una valoración muy positiva, tanto entre los que son usuarios como en los que no lo son, de este tipo de servicios. Esta percepción positiva se deriva fundamentalmente de la idea de que estos servicios proporcionan importantes ahorros de tiempo y dinero y resultan más cómodos que los servicios tradicionales.

Estos resultados van en la misma línea que los obtenidos con la encuesta realizada, ya que la mayoría de los usuarios de Administración electrónica la califican de cómoda, confían en ella y la recomiendan a otros usuarios.

No obstante lo anterior, los ciudadanos encuestados detectan principalmente dos carencias como son la falta de información sobre los servicios disponibles electrónicamente y, de manera decreciente, la desconfianza en el medio para llevar a cabo trámites administrativos. Estos elementos fueron también destacados por los participantes en los grupos de discusión.

### Los aspectos más negativos de la e-Administración

son:

- Falta de información
- Desconfianza en el medio (Internet)

Respecto a las diferencias geográficas en el uso y percepción de la Administración electrónica, se observan diferencias de uso entre las distintas Comunidades Autónomas, observándose un mayor uso de la Administración electrónica en Madrid y en Cataluña. Mientras que en Baleares y en el País Vasco es donde se encuentran mayor número de usuarios de Internet que no son

usuarios de Administración electrónica.

### Los aspectos más positivos de la e-Administración

son:

- Comodidad
- Ahorro de tiempo
- Ahorro de dinero

## 5.1. Caracterización del usuario de servicios de administración electrónica

Se parte de la caracterización de los usuarios de servicios de Administración electrónica que realiza el INE, que, a estos efectos, considera la existencia de tres niveles distintos de usuarios:

- Nivel de interacción con la Administración Pública consistente en obtener información de las páginas web administrativas.
- Nivel de interacción en descargar impresos y formularios oficiales.
- Nivel de interacción con la Administración Pública consistente en realizar una gestión electrónica completa (sin necesidad de ningún trámite adicional en papel).

Los datos de la última encuesta del INE disponibles recogen que el 59,4% de los españoles ha obtenido información de páginas web de la Administración en el último año, que el 41% ha descargado formularios oficiales y el 32,2% ha enviado formularios cumplimentados.

Teniendo en cuenta la relación que se pretende establecer entre demanda de servicios de administración electrónica y servicios de Gobierno Abierto resulta de interés el primer nivel de usuarios de servicios de administración electrónica, dado que en gran medida el Gobierno Abierto, al menos en su primera fase de implantación relativa a la transparencia, tiende sobre todo a facilitar información al ciudadano, si bien no hay que olvidar la importancia de la participación y la colaboración. No obstante, parece razonable considerar (en línea con lo establecido en el Proyecto de Ley de Transparencia y Buen Gobierno actualmente en el Congreso de los Diputados<sup>10</sup>) que las primeras actuaciones tenderán sobre todo a facilitar información a los ciudadanos, bien de forma proactiva o bien a solicitud de estos en ejercicio del derecho de acceso a la información pública que se les reconoce.

Los datos extraídos de la encuesta realizada en este estudio muestran una tasa de usuarios de Administración electrónica ligeramente más alta (a consecuencia de la muestra utilizada, tal y como se explica en el apartado correspondiente a la metodología). Así, el 65,2% de los ciudadanos ha obtenido información de webs de Administraciones públicas en el último año y el 42,2% han realizado trámites con la Administración.

Una de las características más destacables en el perfil de usuario es la edad, asociada como ya hemos visto al uso de Internet. Así resulta también de los grupos de discusión, donde el grupo de jóvenes es el que más usa Internet y por tanto el que más posibilidades tiene de usar servicios de Administración electrónica.

Lógicamente, estos ciudadanos confían plenamente en la tecnología, resultando de la encuesta que entre los ciudadanos que valoran muy positivamente Internet, nada menos que el 84,9%, son usuarios de servicios de Administración electrónica.

**Relación con la e-Administración en el último año:**

**65,2%** ha obtenido información

**42,2%** ha realizado trámites

### **La confianza en Internet aumenta las posibilidades de usar la e-Administración**

En cuanto al género, el 70,6% de los hombres encuestados han consultado alguna vez la web de una institución pública frente al 59,6% del total de mujeres encuestadas. Sin embargo, otros estudios analizados<sup>11</sup> no consideran el género como un indicador muy relevante. Esto se debe al efecto del uso de Internet en el uso de servicios de e-administración.

Al aislar el efecto de Internet y analizar el género de los usuarios que han accedido a una web institucional la diferencia es prácticamente inexistente (0,7 puntos porcentuales): Si se tiene en cuenta la realización de trámites, de aquellos que han realizado un trámite en el último año a través de Internet el 53,9% fueron hombres y el 46,1% mujeres.

Por ello, se puede deducir que la diferencia inicial se debe a las diferencias en el uso de Internet y no tanto al uso de servicios de e-administración.

El estudio del ONTSI relativo al año 2013<sup>12</sup> detectó ciertas diferencias de género en el acceso a Internet, así, el 68,44% de hombres se conectan a Internet al menos semanalmente frente al 61,7% de mujeres. Estos datos están en línea con los resultados de la encuesta de este estudio,

<sup>10</sup> Más información sobre el Proyecto de Ley puede consultarse en la siguiente dirección: <http://www.leydetransparencia.gob.es/index.htm>

<sup>11</sup> Morgesson, F. V., van Amburg, D., & Mithas, S. (2010). *Misplaced the trust? Exploring the structure of the e-Government- Citizen trust relationship*. Oxford University Press. AEVAL, 2011

<sup>12</sup> ONTSI (2013). *Perfil sociodemográfico de los internautas: Análisis de datos INE 2012*. Madrid: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

ya que el 85,9% de los hombres encuestados se han conectado alguna vez a Internet frente al 75,6% de las mujeres (caso 10 puntos porcentuales de diferencia).

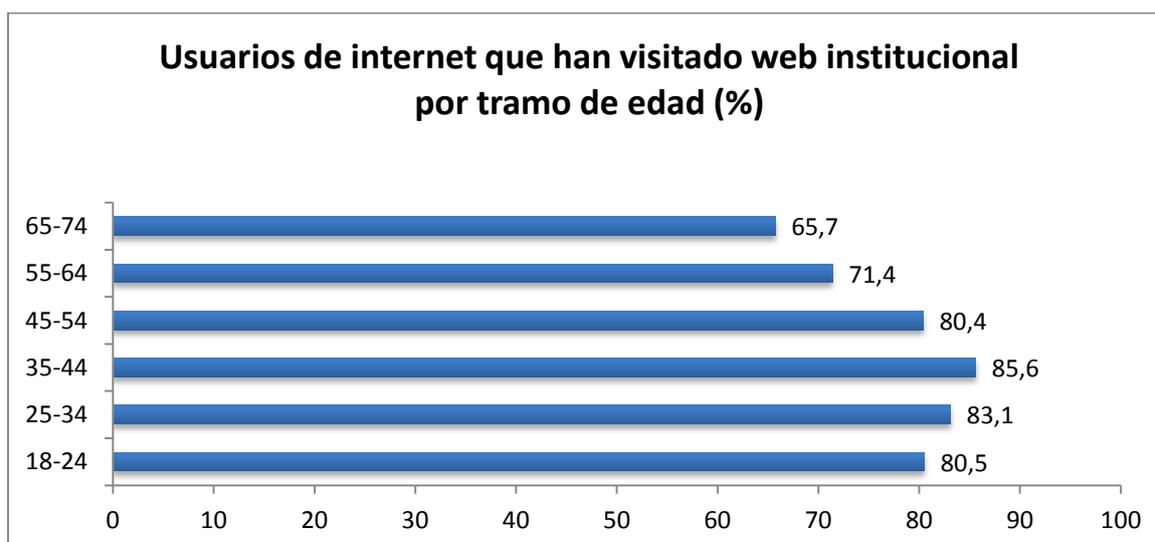
Del mismo modo, dado que el uso de la Administración electrónica está determinado básicamente por el uso en general de Internet, el perfil sociodemográfico del usuario de servicios de e-administración es muy similar al de los usuarios de Internet, aunque presenta ciertas diferencias en la variable edad, que responden lógicamente a que los muy jóvenes no necesitan habitualmente servicios de Administración electrónica y al hecho de que esta necesidad está relacionada en muchas ocasiones con la vida laboral, como ocurre por ejemplo en el caso de las declaraciones fiscales.

### Los principales usuarios de e-Administración son los ciudadanos entre 35 y 44 años

Por esta razón, si bien tanto los usuarios de Internet como los de e-administración son fundamentalmente menores de 45 años (7 de cada 10 usuarios son menores de 45 años), la franja de edad con mayor uso de Internet es la de los menores de 24 años, mientras que en el caso de la e-

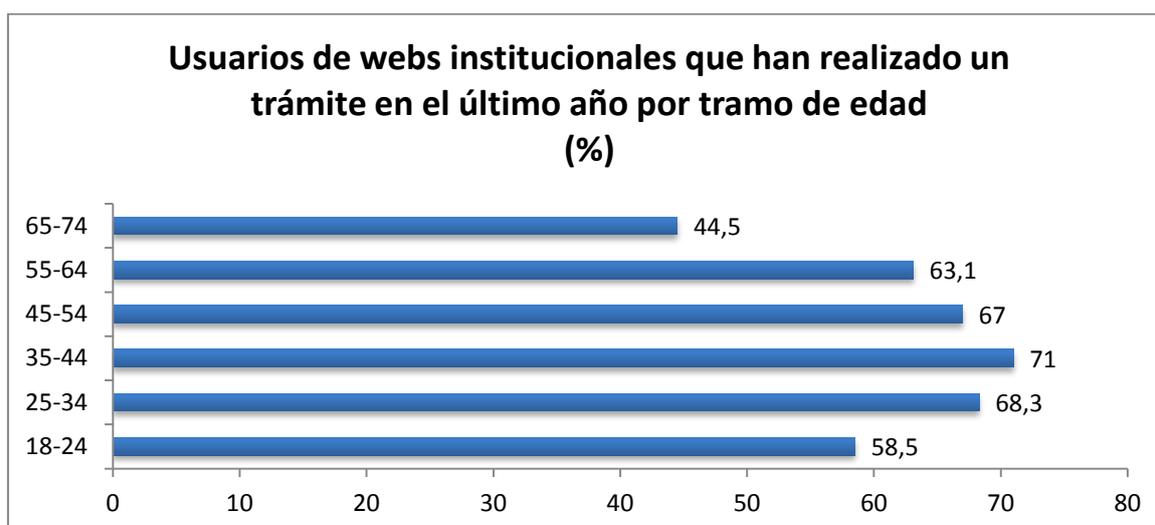
administración son los ciudadanos de entre 35 y 44 años los principales usuarios (hay que destacar que el 77,6% de los encuestados entre 35 y 44 años utiliza la e-administración).

Gráfica 15. Usuarios de Internet que han visitado una web institucional por tramo de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 16. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por tramo de edad

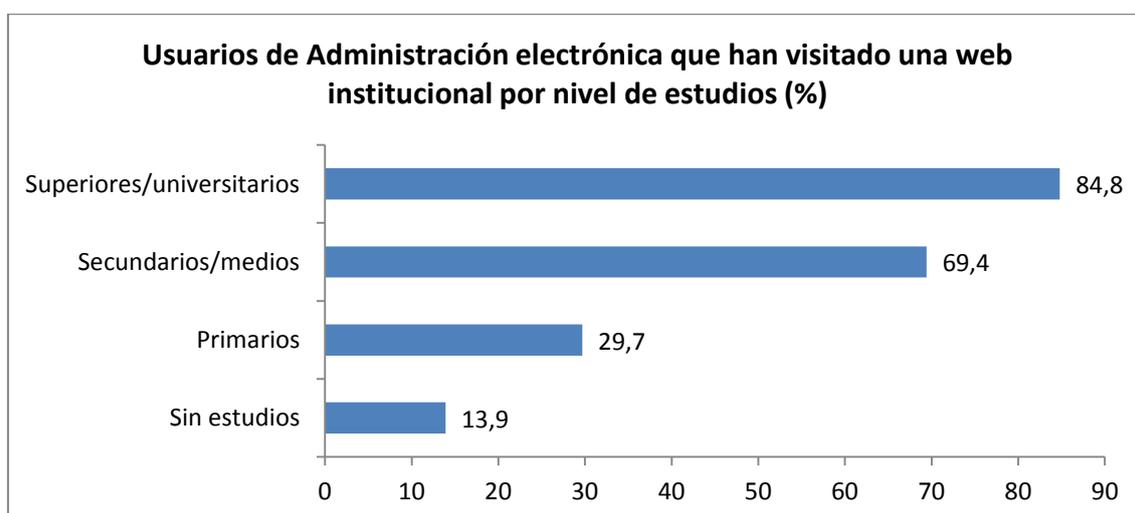


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

No obstante todo lo anterior, conviene destacar que la principal variable que permite predecir el uso de servicios de Administración electrónica en nuestro país es el nivel de estudios, dado que son usuarios el 87,3% de los que tienen estudios superiores frente al 13,9% de los que no tienen estudios. Es más que probable que esta misma variable afecte con igual intensidad a la potencial demanda de servicios de Gobierno Abierto.

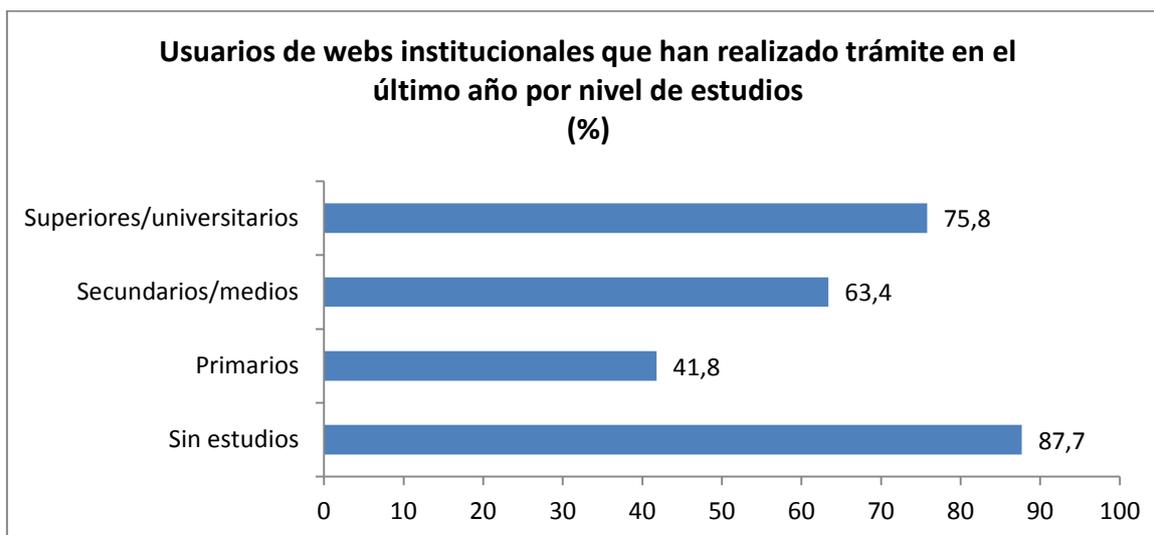
El nivel de estudios es la variable más significativa respecto al uso de e-Administración

Gráfica 17. Usuarios de Administración electrónica que han visitado una web institucional por nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 18. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Es interesante destacar que existe, además, una relación positiva entre los usuarios de Administración electrónica y los usuarios de redes sociales (así el 61,8% de los usuarios de Administración electrónica manifiestan serlo también de redes sociales).

Gráfica 19. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por uso de redes sociales



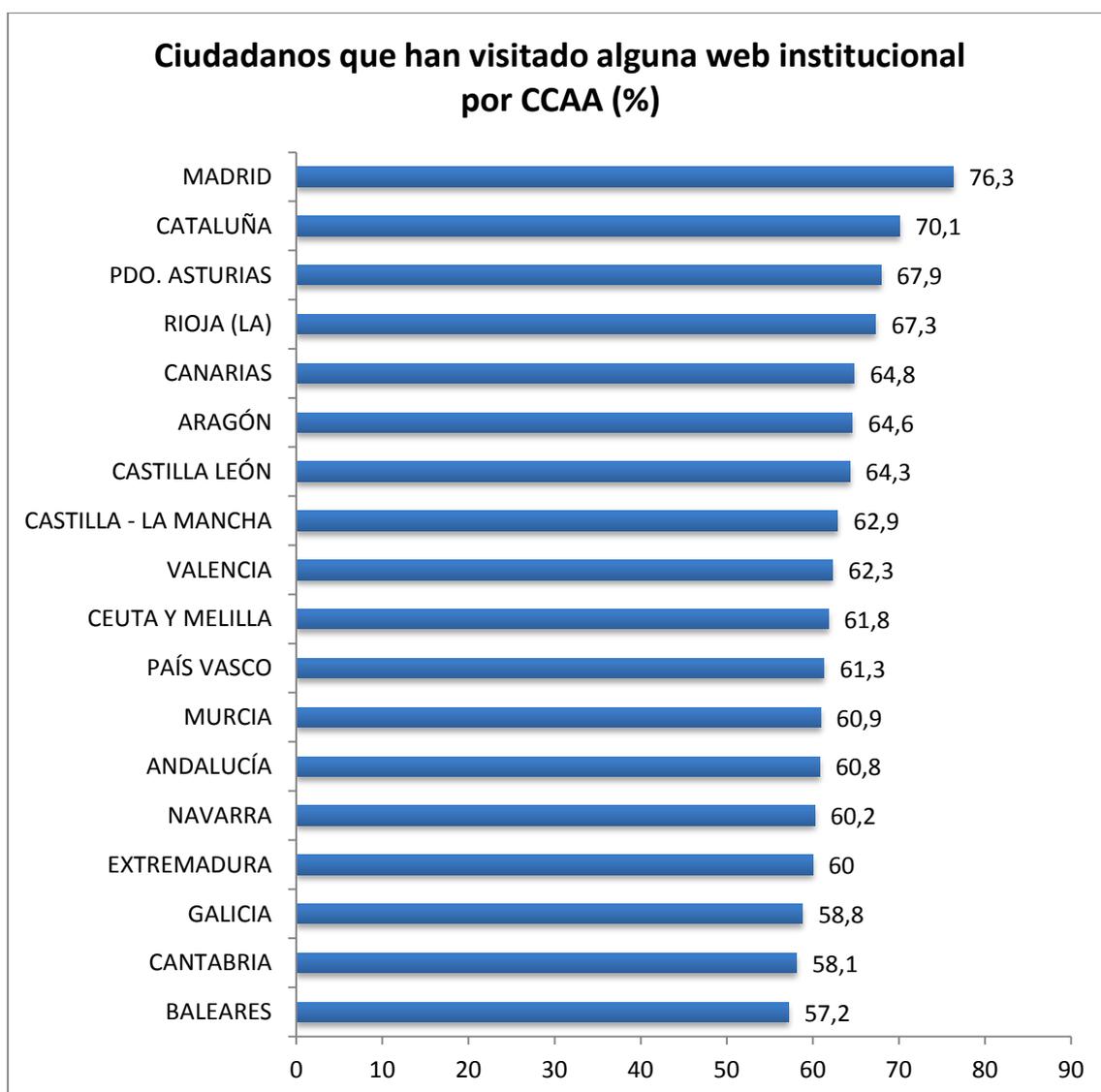
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

En cuanto al Administración electrónica en las distintas Comunidades Autónomas, siguiendo la encuesta realizada, son Madrid y Cataluña las Comunidades donde mayor número de ciudadanos visitan las webs institucionales, con el 76,3% y el 70,1%, respectivamente. Este dato es congruente con el hecho de que estas dos Comunidades Autónomas son las que cuentan con los índices más altos de población con estudios superiores: 18,5% Madrid y 17,4% Cataluña.

**El nº de visitas a las webs institucionales es mayor en Madrid y Cataluña y menor en Galicia**

Las Comunidades Autónomas con menor número de visitantes de webs institucionales son Galicia y Murcia. Este dato está relacionado con el hecho de que son las Comunidades que han manifestado en la encuesta tener menor número de dispositivos y menos acceso a Internet en el hogar. Todo ello con datos estadísticamente relevantes en comparación con el resto de Comunidades Autónomas.

Gráfica 20. Ciudadanos que han visitado alguna web institucional por CCAA



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Entre los que han visitado webs institucionales y han llevado a cabo un trámite en la web por Comunidad Autónoma, destacan Andalucía y Murcia con un 78,3% y un 72,1% de usuarios respectivamente, mientras que las que menos usuarios de webs institucionales tienen que hayan llevado a cabo un trámite son Navarra (52,5%) seguida de Extremadura (56,8%).

Gráfica 21. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por CC.AA.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

De forma complementaria, y al objeto de precisar el perfil de usuario y no usuario de Administración electrónica, se ha llevado a cabo un análisis multivariable de segmentación para concretar algo más la tipología de usuario de e-Administración usando como variables relevantes la edad y el nivel de estudios que como hemos señalado con anterioridad se convierten en las variables más significativas para el análisis de los perfiles de usuario. Este análisis concreta que:

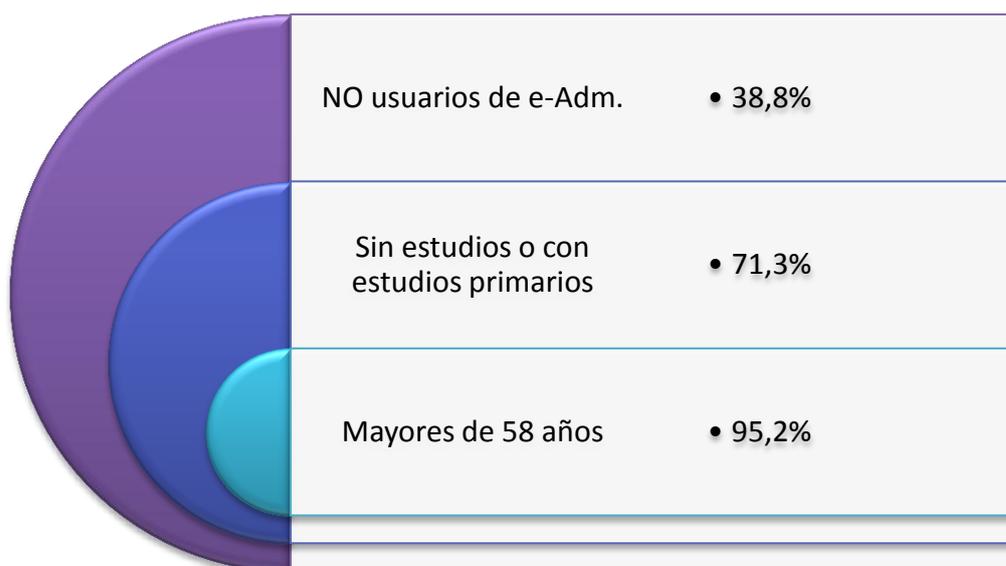
- De un lado, el perfil de usuario de e-Administración tiene estudios superiores o universitarios (86,5%) y se encuentra en el tramo de edad entre 34 y 58 años (92,2%).
- Por otro lado el perfil de no usuario tiene estudios primarios o carece de estudios (71,3%) y es mayor de 58 años (95,2%). La siguiente figura procura ilustrar ambos perfiles.

Ilustración 1. Perfil de ciudadanos usuarios de Administración electrónica



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Ilustración 2. Perfil de ciudadanos no usuarios de Administración electrónica



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

## 5.2. Conocimiento y usos de los servicios de e-administración en España

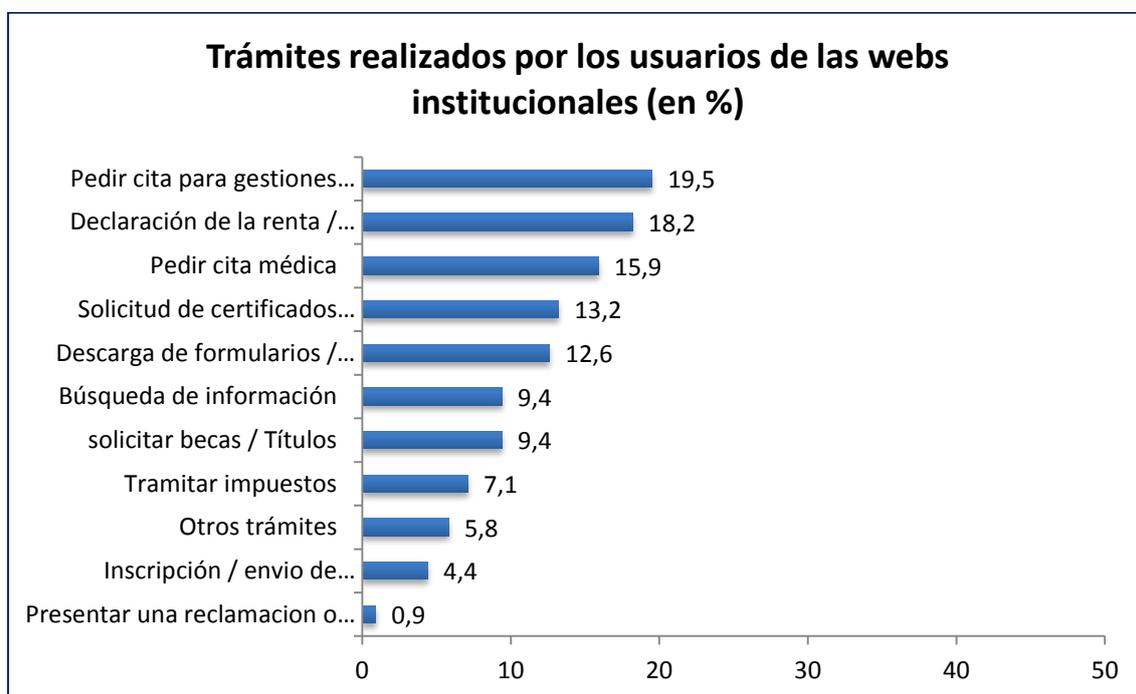
Recordemos que al objeto de este estudio estamos tomando el concepto más amplio de usuario de servicios de Administración electrónica que maneja el INE, es decir, el que ha obtenido información de las Administraciones Públicas a través de su página web. Así lo han hecho, como hemos visto, el 65,2% de los encuestados. De ellos, a su vez el 69,9% han realizado una gestión o trámite a través de una web institucional.

Por lo que se refiere al uso de los servicios (o los tipos de gestiones o trámites realizados) se han dispuesto dentro del Estudio una lista genéricas de los más utilizados o trámites más generales que se pueden realizar con la Administración y se ha preguntado al encuestado sobre el uso de los mismos.

Así, por lo tanto, los más utilizados son los que se refieren a citas para gestiones tales como renovación del DNI, padrón municipal, obtención de pasaporte, etc. Destacan entre los trámites más usados la petición de cita para gestiones administrativas (19,5%), la declaración de la renta (18,2%) o la petición de cita médica (15,9%).

**Pedir cita para gestiones administrativas y realizar la declaración de la renta son los trámites más utilizados**

Gráfica 22. Trámites realizados por los usuarios de las webs institucionales



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

En cuanto a la variable de género, las mujeres solicitan más becas que los hombres (11,9% frente al 7,2%) y piden más citas médicas (20,2% frente a 12,1%), mientras que los hombres

tramitan más impuestos (9,2% frente a 4,7%). Como hemos señalado más arriba, esta distribución de tareas parece ser el reflejo de una similar división de tareas en el mundo físico.

Gráfica 23. Trámites realizados por los hombres



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 24. Trámites realizados por las mujeres



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Lógicamente, la edad también determina el tipo de trámites que se utiliza con mayor frecuencia entre los ciudadanos encuestados, de forma que los adultos realizan más la declaración de la renta y los jóvenes de entre 18 y 24 años solicitan más becas, por ejemplo.

En la siguiente tabla se exponen los trámites más realizados por los usuarios de las webs institucionales según el tramo de edad al que pertenecen.

**Ilustración 3. Trámites más realizados por tramo de edad**

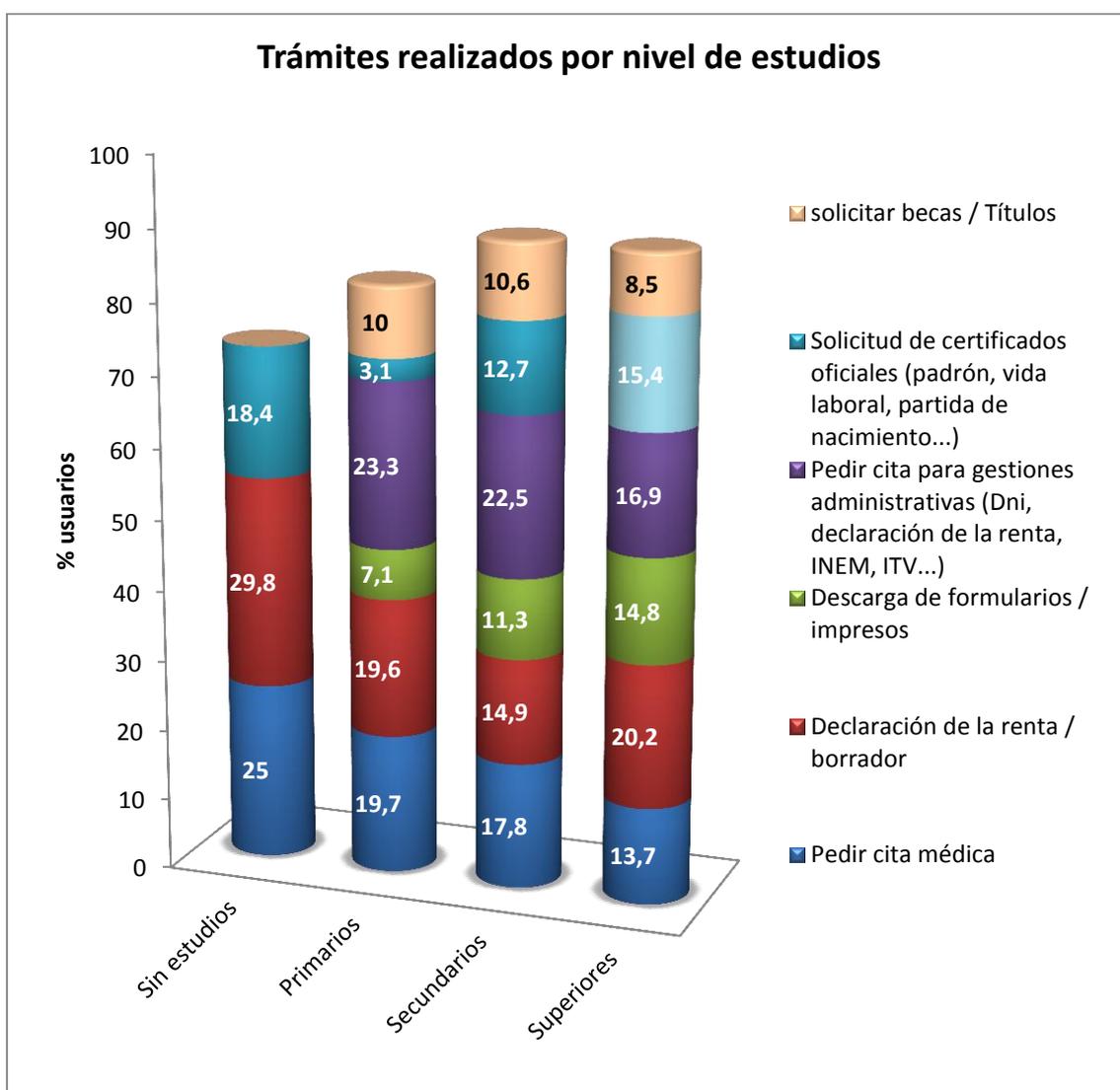
Tramo de edad	Trámites más realizados	% usuarios
18 a 24 años	Descarga de formularios / impresos	18%
	Pedir cita para gestiones administrativas (Dni, declaración de la renta, INEM, ITV...)	16,60%
	Es búsqueda de información	15%
25 a 34 años	Tramitar impuestos	21,90%
	Inscripción / envío de formularios	21,20%
	Presentar una reclamacion o queja	17,90%
35 a 44 años	Solicitud de certificados oficiales (padrón, vida laboral, partida de nacimiento...)	20,90%
	solicitar becas / Títulos	19,70%
	Pedir cita para gestiones administrativas (Dni, declaración de la renta, INEM, ITV...)	17,60%
45 a 54 años	Otros trámites	18,50%
	Presentar una reclamacion o queja	16,30%
	Tramitar impuestos	16,20%
55 a 64 años	Solicitud de certificados oficiales (padrón, vida laboral, partida de nacimiento...)	21,80%
	Es búsqueda de información	19%
	Descarga de formularios / impresos	13,40%
65 a 74 años	Solicitud de certificados oficiales (padrón, vida laboral, partida de nacimiento...)	36%
	Es búsqueda de información	19,10%
	Descarga de formularios / impresos	15,70%

Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

La tercera variable determinante en cuanto al uso de unos u otros servicios es el nivel de estudios.

Entre quienes no tienen estudios priman las gestiones tales como la solicitud de cita médica y la solicitud de certificados oficiales, mientras que quienes tienen estudios primarios y secundarios piden más citas para gestiones administrativas en general y los que tienen estudios superiores realizan trámites más complejos, como la declaración de la renta y se descargan más formularios.

Gráfica 25. Trámites realizados por nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

### Grado de conocimiento sobre los servicios de e-administración disponibles

Aunque en los puntos anteriores se ha hablado del uso de los servicios públicos en Internet puede ser interesante analizar, en un estadio anterior, el grado de conocimiento de dichos servicios, lo que obviamente después está relacionado con el grado de uso de los mismos.

Sólo un

**3,7%**

de los encuestados no conocen alguno de los trámites propuestos

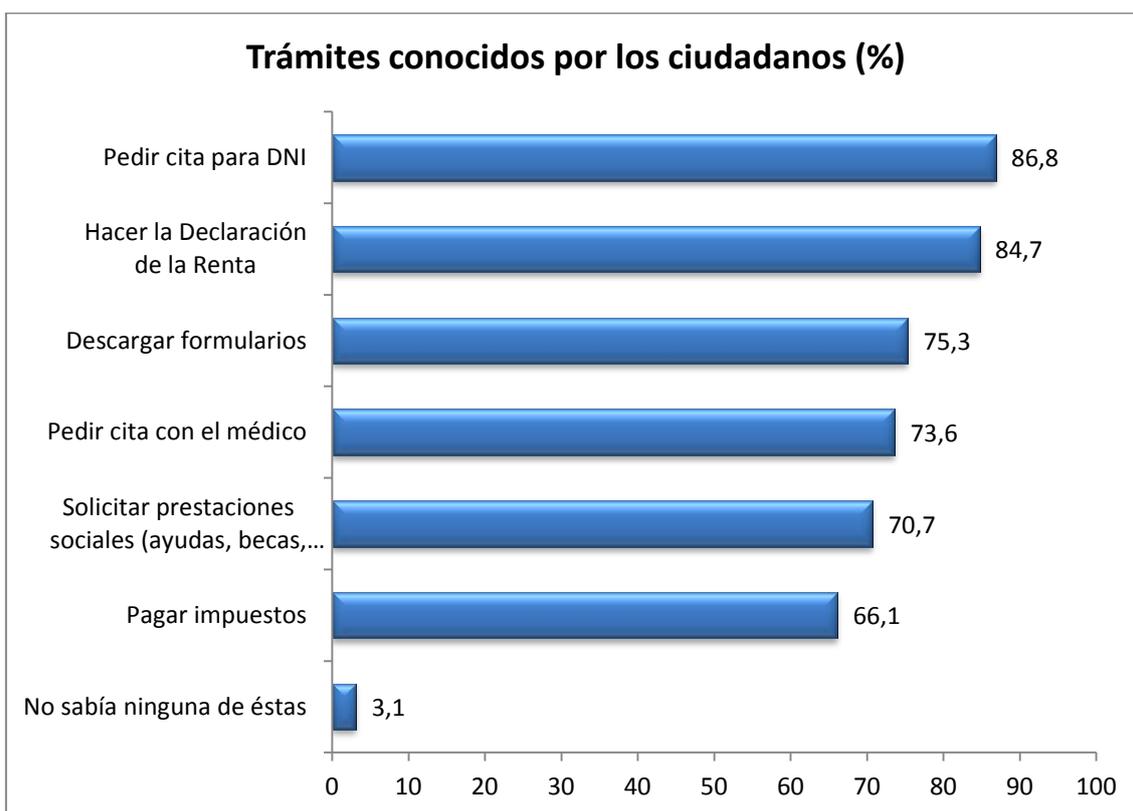
Así la mayoría de los encuestados conoce la posibilidad de realizar trámites por Internet tales como pedir cita para obtener o renovar el DNI o el pasaporte (86,8%), hacer y enviar la declaración de la renta (84,7%), descargar formularios para diversos trámites (75,3%), pedir cita médica (73,6%), solicitar prestaciones sociales (70,7%) o pagar impuestos (66,1%).

Únicamente el 3,1% de los encuestados desconocía la posibilidad

de realizar al menos uno de estos trámites por Internet. Porcentaje éste que varía en función de la edad, oscilando entre el 0,5% de la cohorte 18-24 años hasta el 8,8% de los mayores de 65 años.

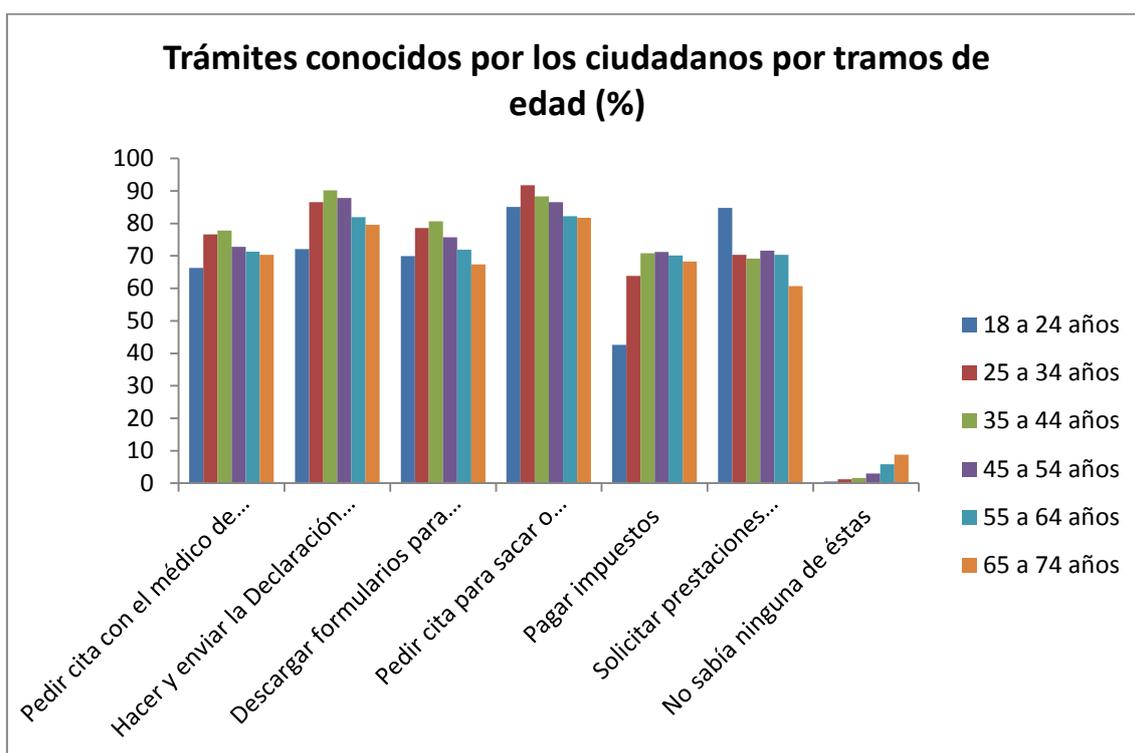
El conocimiento sobre la existencia de trámites resulta de interés ya que, como se muestra más adelante, la falta de información sobre los servicios disponibles es una de las principales quejas que los ciudadanos tienen sobre los servicios de Administración electrónica en nuestro país.

Gráfica 26. Trámites conocidos por los ciudadanos



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

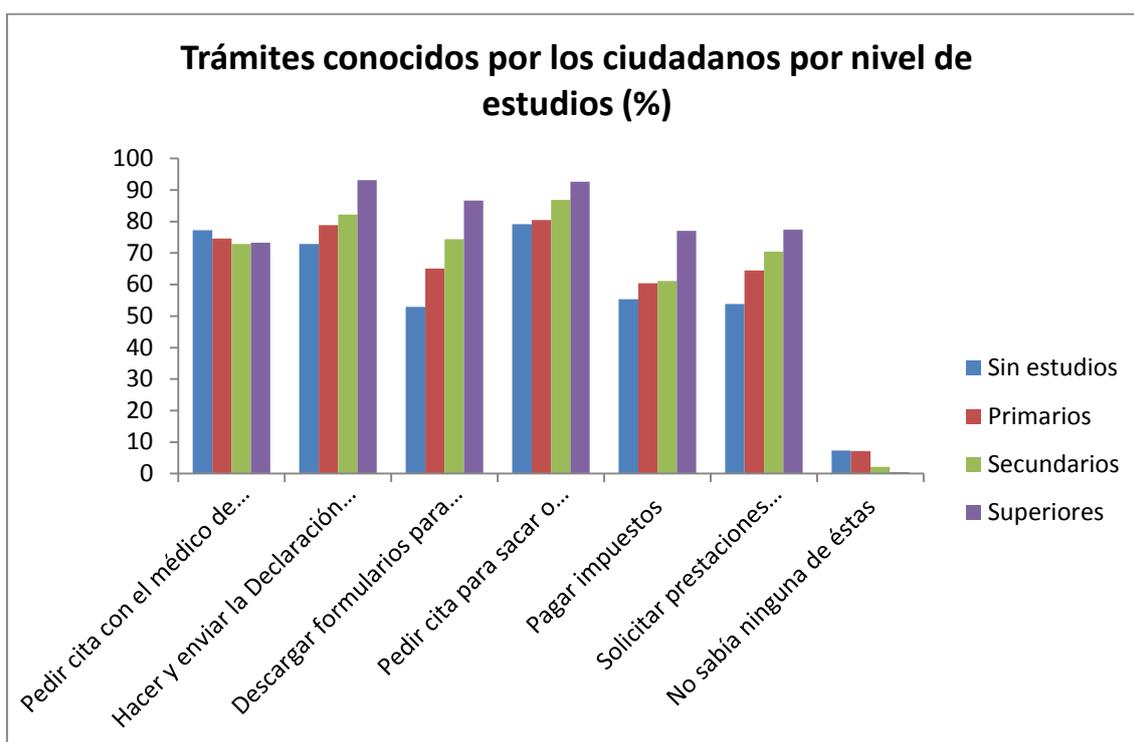
Gráfica 27. Trámites conocidos por los ciudadanos por tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

En cuanto al mayor o menor conocimiento de los servicios disponibles, la variable que más influye es, además de la edad, el nivel de estudios en el conocimiento de los trámites a realizar por Internet; a mayor nivel de estudios mayor conocimiento.

Gráfica 28. Trámites conocidos por los ciudadanos por nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

De la misma forma, los resultados de los grupos de discusión avalan el conocimiento de servicios tales como obtención de citas para realizar gestiones administrativas: renovación del DNI o pasaporte, realización de la declaración de la renta, solicitud de citas médicas, solicitud de tarjeta sanitaria de la Unión Europea (entre los jóvenes) pago de impuestos, solicitud de becas, etc.

### 5.3. Percepción y valoración de los servicios de e-administración

Como se ha expuesto anteriormente los servicios de Administración electrónica son percibidos por los ciudadanos de forma positiva o muy positiva, estimación reforzada por la confianza que los usuarios tienen ya en Internet. Asociado al éxito de Internet, los usuarios consideran que la Administración ha avanzado mucho en lo que se refiere a servicios de administración electrónica y valoran especialmente el ahorro de tiempo y de dinero y la comodidad.

Esta conclusión está en línea con los resultados de diversos estudios realizados en los últimos años que confirman el elevado grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de Administración electrónica en España. En concreto, el estudio publicado por AEVAL en 2011 muestra que la satisfacción con estos servicios es especialmente alta comparada con la satisfacción que los ciudadanos con los servicios públicos en general, de manera que el 80% de los

**Los ciudadanos valoran los servicios de e-Administración por encima de los servicios públicos tradicionales**

usuarios de e-administración están satisfechos o muy satisfechos frente al 56% de los usuarios de los servicios públicos en general<sup>13</sup>.

Queda pues establecida la relación positiva existente entre la percepción del valor de los servicios accesibles a través de la Administración electrónica y la valoración positiva general de Internet. Esta correlación es interesante para estimar la potencial demanda de servicios de Gobierno Abierto. Efectivamente, dado que la valoración de los servicios que se ofrecen a través de Internet es superior a la valoración de los servicios públicos en general, influyendo de forma decisiva el factor de confianza en Internet y dado que para el Gobierno Abierto resulta imprescindible el uso de las nuevas tecnologías, puede concluirse que la puesta en marcha de servicios de Gobierno Abierto debe beneficiarse de la confianza que despierta la propia utilización del medio.

Además es importante analizar el grado de confianza y satisfacción con los servicios de administración electrónica, ya que estos tienen importantes efectos sobre la confianza y la intención de uso de los servicios públicos electrónicos y los servicios de Gobierno Abierto, tal y como demuestran distintos estudios internacionales analizados. Los estudios realizados en otros países<sup>14</sup> destacan que la satisfacción con los servicios públicos electrónicos genera confianza e intención de usarlos, y que esa satisfacción acentúa la intención de participar y colaborar en los asuntos públicos. En este sentido es interesante destacar que son los mismos ciudadanos que usan los servicios públicos y los valoran positivamente los que también consideran que éstos pueden mejorar, por lo que nivel de exigencia es mayor. Entre las principales conclusiones encontradas en este sentido destacan:

- La satisfacción con los servicios de e-administración tiene un impacto positivo en la confianza en las administraciones y sus servicios<sup>15</sup>.
- Los ciudadanos más satisfechos con los servicios públicos electrónicos y de Gobierno Abierto son un 45% más proclives a participar y colaborar con el gobierno y confían un 59% más en la administración con la que interactúan online<sup>16</sup>.
- Los ciudadanos que ya utilizan herramientas de e-administración muestran, además una mayor confianza en la mejora de los servicios en el futuro<sup>17</sup>.

Para analizar esta confianza y satisfacción hemos tenido en cuenta cuatro elementos:

- a. La confianza de los ciudadanos en las páginas web de las Administraciones Públicas.
- b. La percepción sobre la usabilidad de estas webs.
- c. La intención de uso de las webs en el futuro y predisposición a recomendar estas webs a otros usuarios.

---

<sup>13</sup> (AEVAL, 2011).

<sup>14</sup> Como de Kunstelj, M., Jukic, T., & Vintar, M. (2009). How to fully exploit the results of e-government users surveys: the case of Slovenia. *International Review of Administrative Sciences*, 117-150.

<sup>15</sup> Ibid

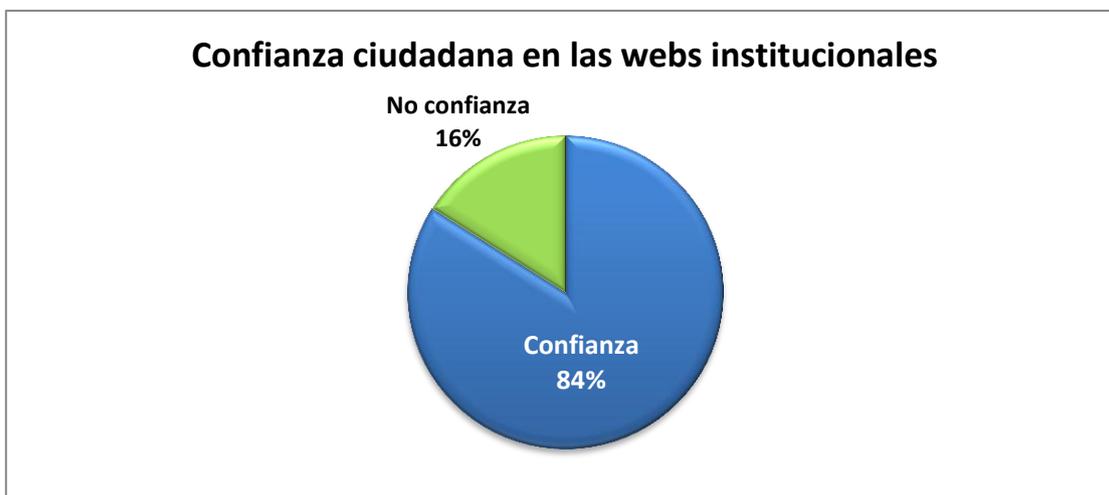
<sup>16</sup> Freed, L. (2011). *ForeSee Results ACSI E-Government Satisfaction Index*. ForeSee Results.

<sup>17</sup> (Morgesson, van Amburg, & Mithas, 2010).

### a. Confianza en las páginas web de la Administración

En general las páginas web de las Administraciones Públicas generan mucha o bastante confianza entre aquellos que las han visitado:

Gráfica 29. Confianza ciudadana en las webs institucionales

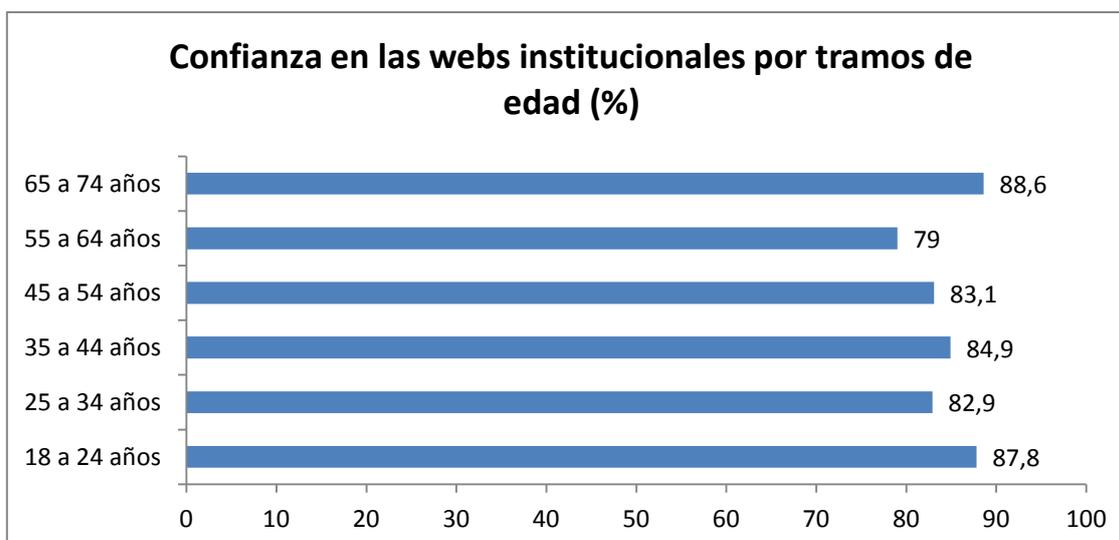


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Los usuarios que más confían en las webs institucionales para buscar información y realizar trámites son los más jóvenes, entre 18 y 24 años (87,8%) y los mayores entre 65 y 74 años (88,6%), y los que tienen estudios superiores (86%).

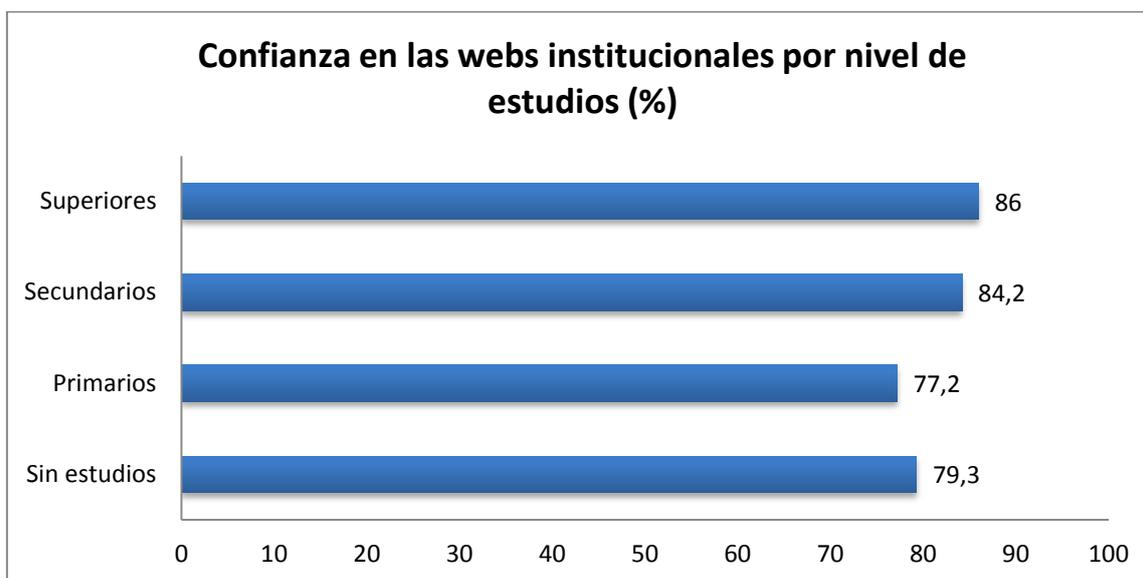
**84%**  
Encuestados confía en las webs institucionales para buscar información y realizar trámites

Gráfica 30. Confianza en las webs institucionales por tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 31. Confianza en las webs institucionales por nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Teniendo en cuenta que ha podido establecerse una clara relación entre usuarios de Internet, jóvenes, alta valoración de Internet y usuarios de administración electrónica, así como entre personas con estudios superiores y utilización de servicios de administración electrónica queda por explicar la confianza que manifiestan los encuestados en la franja superior de edad.

En este sentido, de las conclusiones extraídas de los grupos de discusión parece desprenderse que esta confianza puede deberse a los servicios que conocen por sus hijos, nietos y demás jóvenes de su entorno, por lo que, sin ser ellos directamente usuarios de estos servicios, sí los conocen y les merecen confianza.

Respecto a este punto es interesante destacar que tanto los grupos de discusión como la encuesta muestran una mayor desconfianza de los mayores hacia Internet, unida a una menor utilización y una menor capacidad percibida para utilizarlo. Estos resultados están avalados por el estudio realizado por Akhter Shareef, Kumar, Kumar, & Dwivedi<sup>18</sup> en 2010, que pone de manifiesto que el nivel de conocimiento y capacidad para utilizar las nuevas tecnologías<sup>19</sup> percibidos por los propios usuarios son dos variables con un importante impacto en la intención de uso de servicios de administración electrónica. Es decir, los mayores desconfían en gran medida de las nuevas tecnologías porque tienen dudas sobre su propia capacidad para utilizarlos.

<sup>18</sup> Akhter Shareef, M., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2010). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 17–35

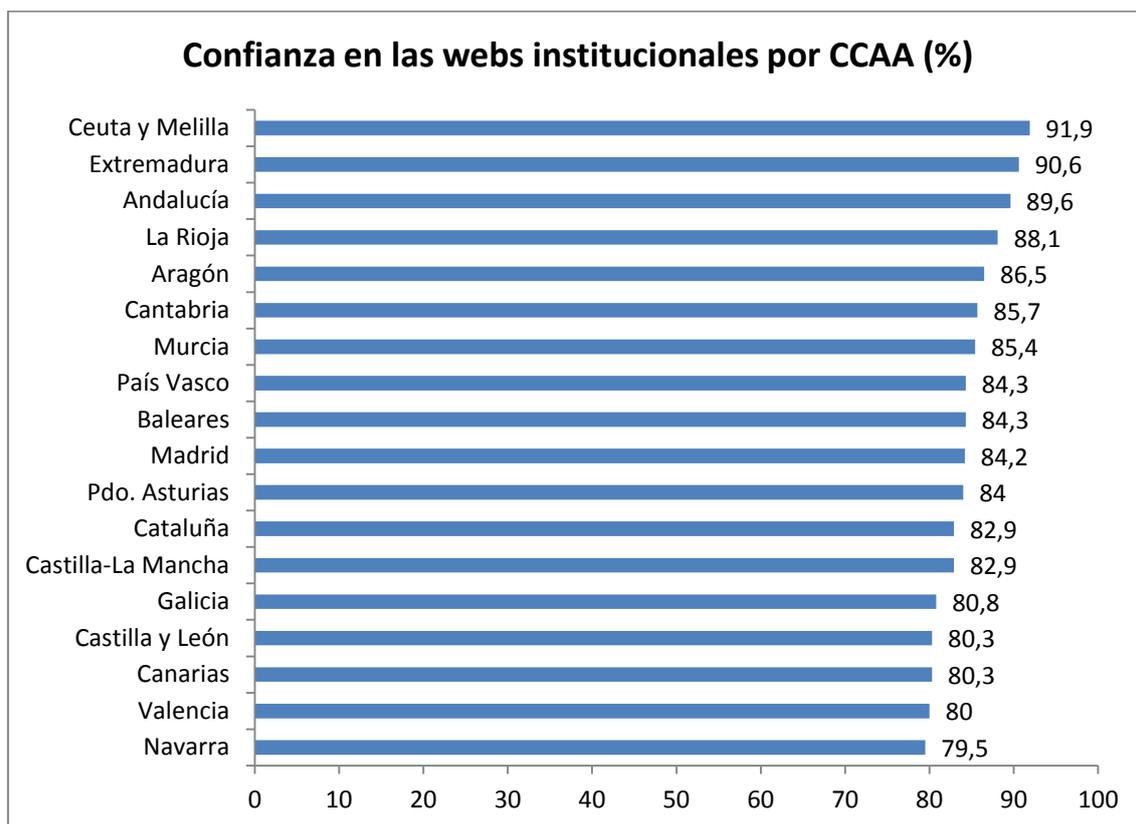
<sup>19</sup>

- *Perceived awareness (PA): Gaining and acquiring knowledge, education, and consciousness as much as users perceive to be sufficient to learn the characteristics of a system, use it with skill, and realize its strategic functionality and competitive advantages and disadvantages*
- *Perceived ability to use (PATU): The degree to which a user of EG perceives his/her competence in and comfortable ability for using an EG system technologically, organizationally, and psychologically that match with individual's values, social needs, and overall attitudes.*

Sin embargo, en el grupo de los más mayores se evidencia una confianza más elevada y estable en la banca electrónica y en las transacciones comerciales lo que puede responder al hecho de que no son ellos sino sus familiares jóvenes quienes las realizan en su lugar.

Por Comunidades Autónomas esta confianza es mayor en Extremadura (90,6%). Ceuta y Melilla (91,9%) y Andalucía (89,6%),

Gráfica 32. Confianza en las webs institucionales por CC.AA.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

### b. Usabilidad de las webs de la Administración

La otra variable que se ha analizado, por su impacto en la estimación de la demanda potencial y la valoración de los futuros servicios de Gobierno Abierto, es la mayor o menor comodidad de las webs institucionales para la búsqueda de información pública o/y la realización de trámites.

**70,6%**

consideran las webs institucionales cómodas o muy cómodas

Pues bien, el 70,6% de los usuarios de Administración electrónica considera las webs institucionales cómodas o muy cómodas.



Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

En general no existen variaciones estadísticas relevantes respecto a esta apreciación en función de las distintas variables socioeconómicas analizadas.

Sin embargo, resulta interesante destacar que sí existen ligeras diferencias en función del uso de redes sociales. Así, los usuarios de redes sociales consideran que las webs de las instituciones públicas son incómodas en mayor medida que los que no usan las redes sociales (el 68,6% de los usuarios de redes sociales que han consultado una web pública la califican como muy o bastante cómoda, frente al 73,2% de los no usuarios de redes sociales). Este dato está probablemente relacionado con el hecho de que las redes sociales presentan un grado de facilidad y de comodidad en cuanto a su utilización que resulta difícil que pueda ser alcanzado por una web institucional. Esta usabilidad supone un estándar o modelo con el que los usuarios comparan el resto de servicios web.

En general, los estudios analizados<sup>20</sup> muestran que los usuarios más experimentados son más exigentes con los servicios de administración electrónica.

### c. Intención de uso y predisposición a recomendar las webs de la Administración

Otros de los elementos analizados para valorar la percepción de los usuarios sobre los servicios de Administración electrónica son la intención de uso en el futuro y la predisposición a recomendar su uso a otras personas.

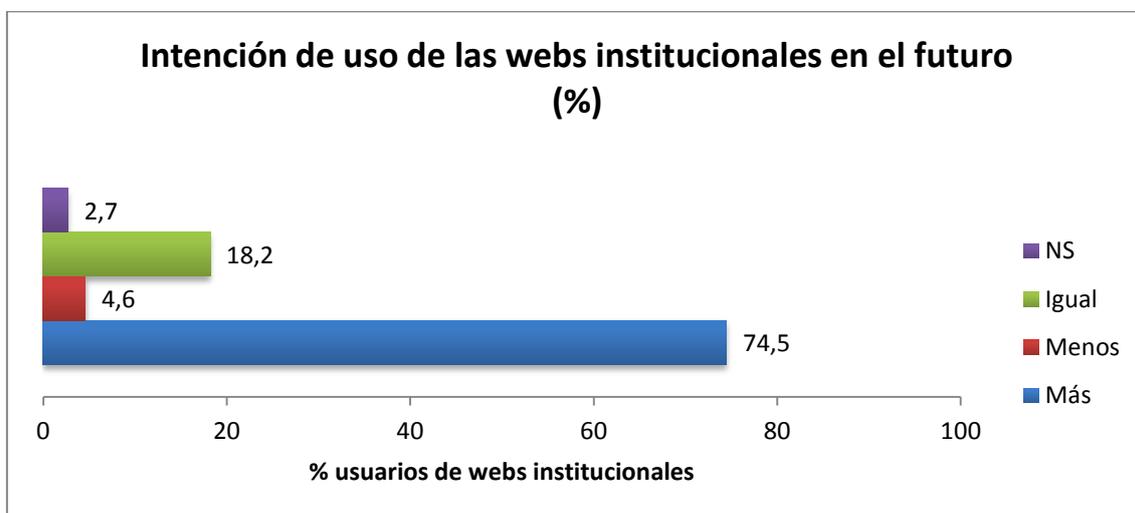
De la encuesta se desprende que la mayoría de los encuestados tiene intención de hacer un mayor uso de las webs institucionales en el futuro, sin que haya diferencias

**75%**  
Usuarios **tiene intención de hacer un mayor uso** de las webs institucionales en el futuro

<sup>20</sup> (Kunstelj, Jukic, & Vintar, 2009)

relevantes en función de las variables socioeconómicas analizadas.

Gráfica 34. Intención de uso de las webs institucionales en el futuro



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

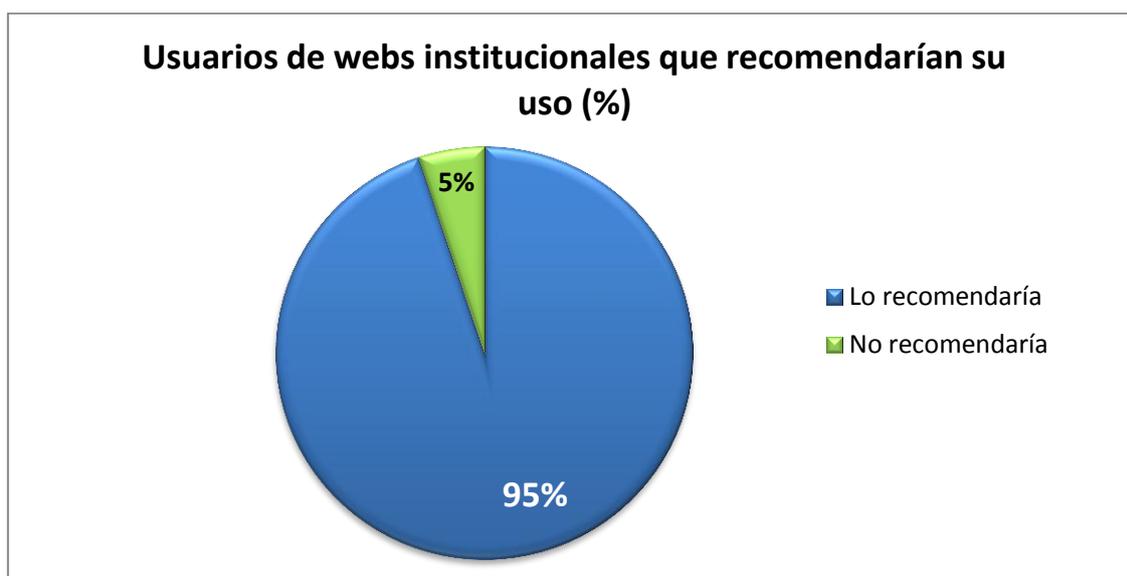
**95%**

Usuarios

**recomendarían las webs institucionales**

Igualmente, aquellos que ya han hecho uso de los servicios públicos digitales, bien para informarse o para realizar trámites, recomendarían en un 95% de los casos estos servicios a otras personas.

Gráfica 35. Usuarios de webs institucionales que recomendarían su uso

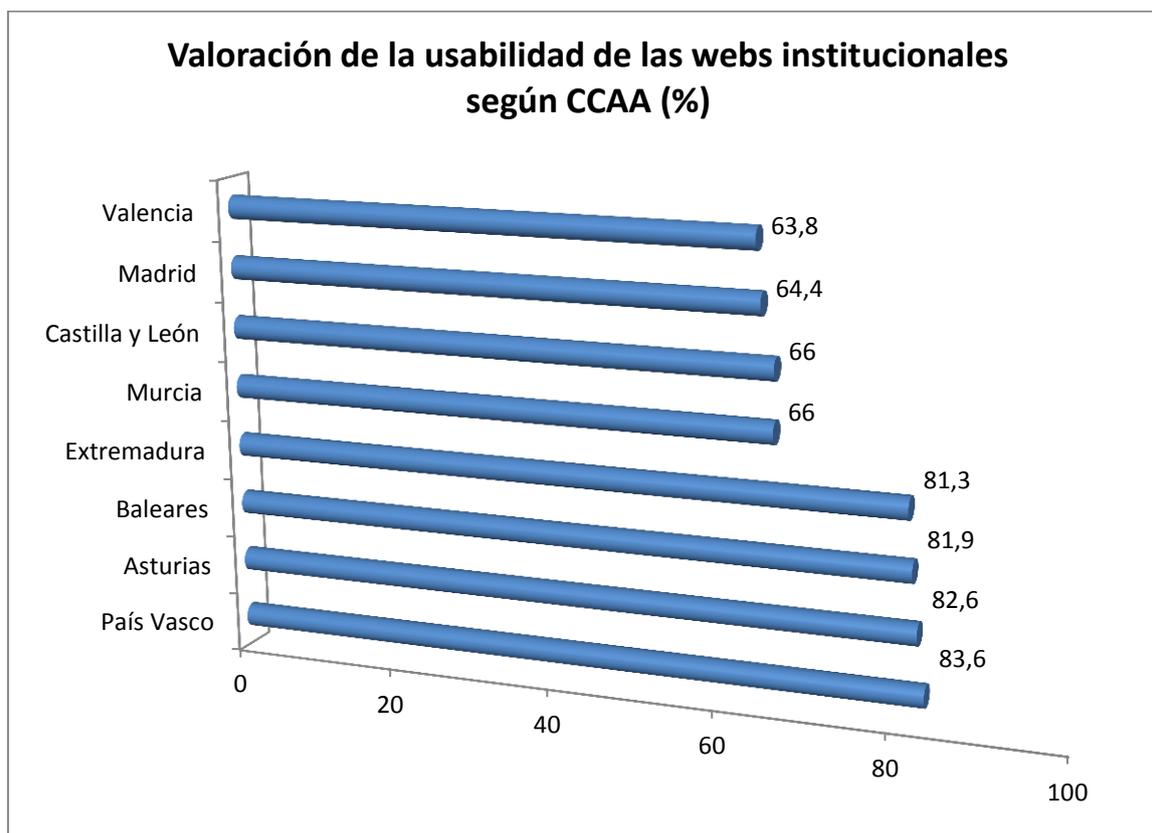


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Por Comunidades Autónomas, los usuarios de País Vasco (83,6%), Asturias (82,6%) y Baleares (81,9%), Extremadura (81,3%) son los que mejor valoran la comodidad de las webs institucionales.

Debemos recordar que el 32,7% de los encuestados que han accedido a servicios públicos online lo han hecho a páginas del gobierno autonómico.

Gráfica 36. Valoración de la usabilidad de las webs institucionales según CC.AA.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

La confianza en Internet y en la administración son algunas de las variables que más influyen en la intención de uso de los servicios de e-administración, como se ha expuesto en el apartado anterior. Sin embargo el grado de satisfacción de los que ya usan los servicios de administración electrónica parece verse afectado en mayor medida por otros factores. Los estudios e informes analizados destacan principalmente tres<sup>21</sup>:

- Accesibilidad
- Utilidad
- Completitud (poder realizar todo el proceso online)

En esta misma línea el estudio de AEVAL señala como los factores que más influyen en la satisfacción del usuario de la e-administración la información que contenía la web (Completitud y Utilidad), seguida de facilidad de manejo (Accesibilidad), funciones de ayuda (Accesibilidad) y tiempo<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> (Kunstelj, Jukic, & Vintar, 2009)

<sup>22</sup> (AEVAL, 2011)

#### 5.4. ***Demandas adicionales de e-administración***

Las principales insuficiencias o problemas detectados por los ciudadanos, que pueden dar lugar a demandas adicionales de servicios de administración electrónica, son:

- a. la falta de información sobre los servicios disponibles,
- b. la desconfianza en la información o en los servicios disponibles,
- c. la falta de gestiones online.

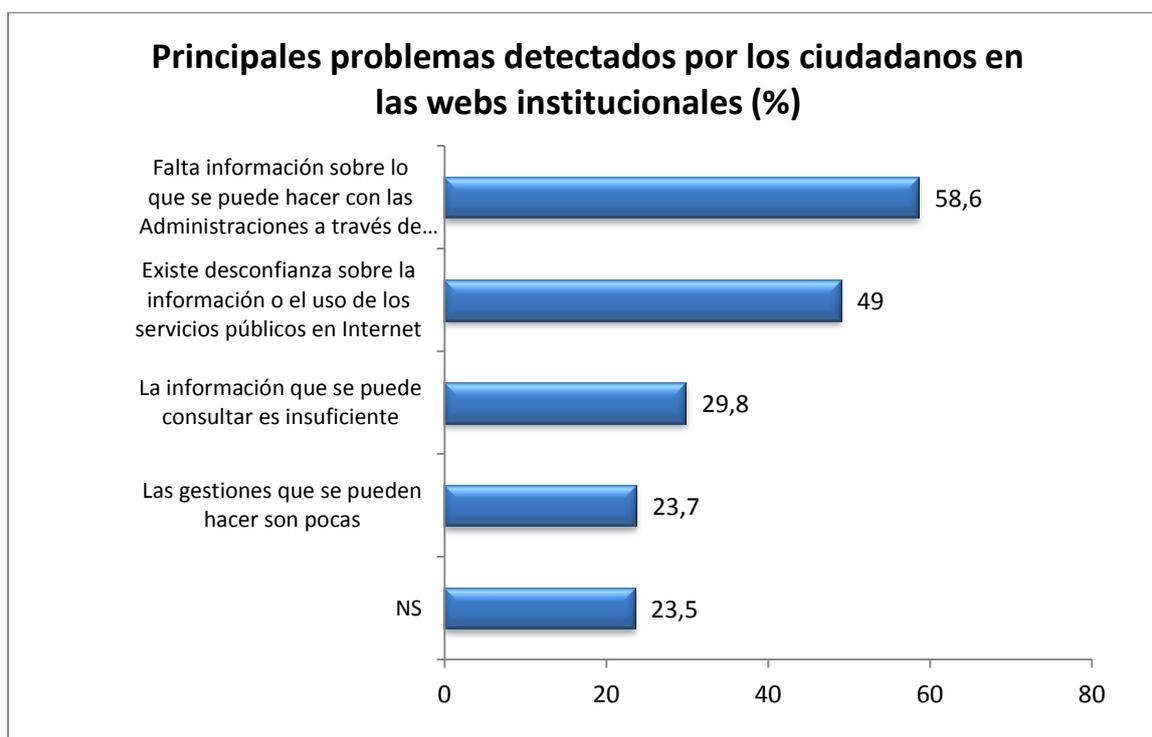
**Los principales problemas identificados por los ciudadanos son:**

- Falta de información
- Desconfianza
- Pocos trámites disponibles

Estas apreciaciones, sin embargo, difieren de manera importante según el perfil del encuestado.

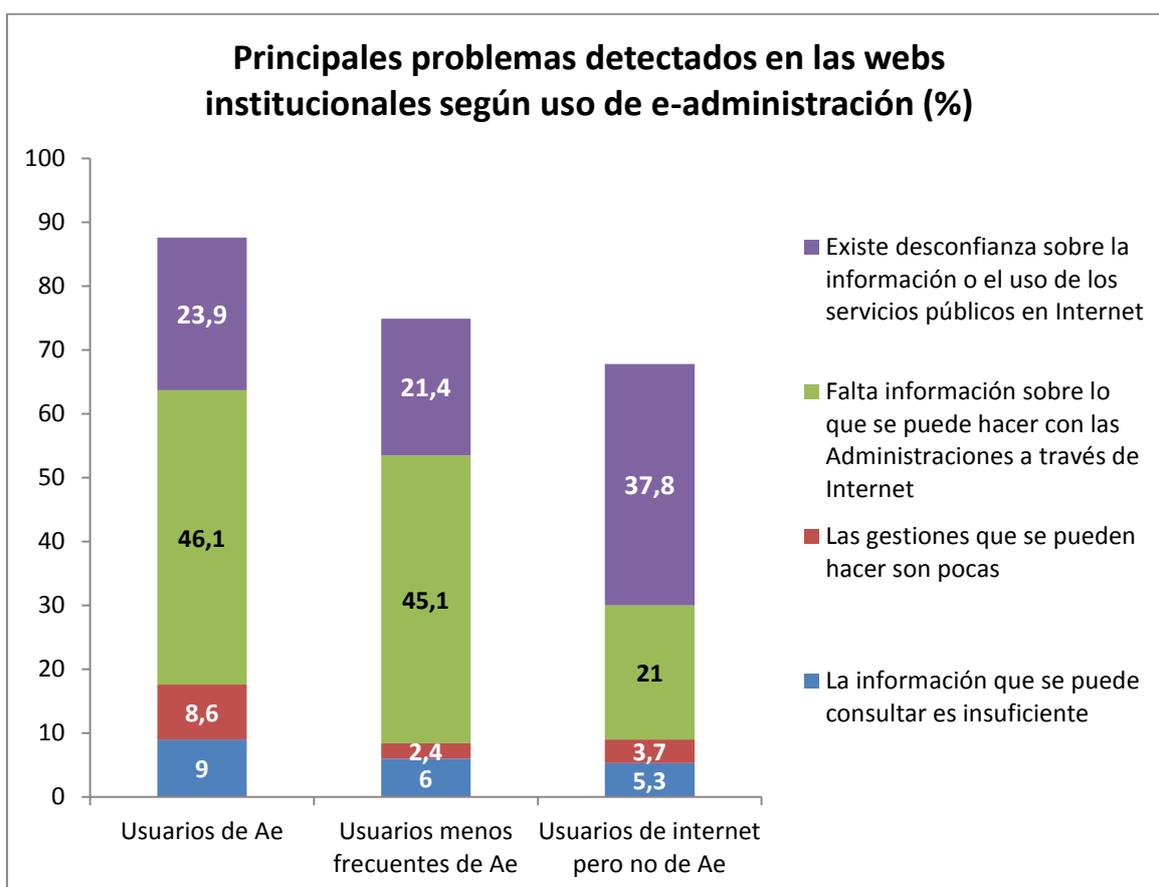
En cuanto al perfil, son los usuarios de Internet que valoran positivamente estos servicios los que en mayor medida demandan más disponibilidad de gestiones online. De hecho, el 32,3% de los usuarios de e-administración encuestados creen que el mayor problema de los servicios online es que existen pocos trámites disponibles a través de Internet.

**Gráfica 37. Principales problemas detectados por los ciudadanos en las webs institucionales**



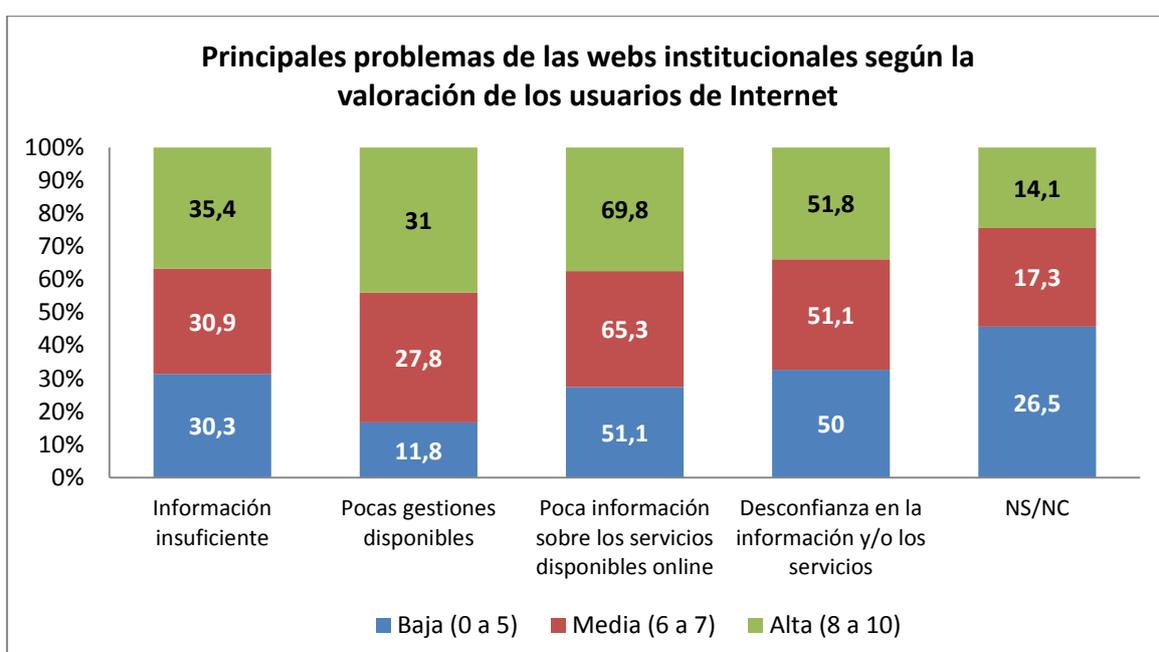
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 38. Principales problemas detectados en las webs institucionales según usuarios de e-administración



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 39. Principales problemas de las webs institucionales según la valoración de los usuarios de Internet



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Además, los más jóvenes destacan insuficiencias tales como el desconocimiento sobre las gestiones online disponibles, el escaso número de gestiones online, la escasa actualización de la información, la dificultad para encontrarlas y la tardanza en las respuestas. Todas estas manifestaciones son relevantes en relación con el objeto de este estudio, dado que los ciudadanos más jóvenes se configuran claramente como el sector que sería más exigente en cuanto a una potencial demanda de Gobierno Abierto.

*"El hecho de que te facilitaran saber que puedes saber esas cosas por Internet estaría bien."*

*"Yo creo que es más por eso, por el boca a boca se sabe más que por la publicidad."*

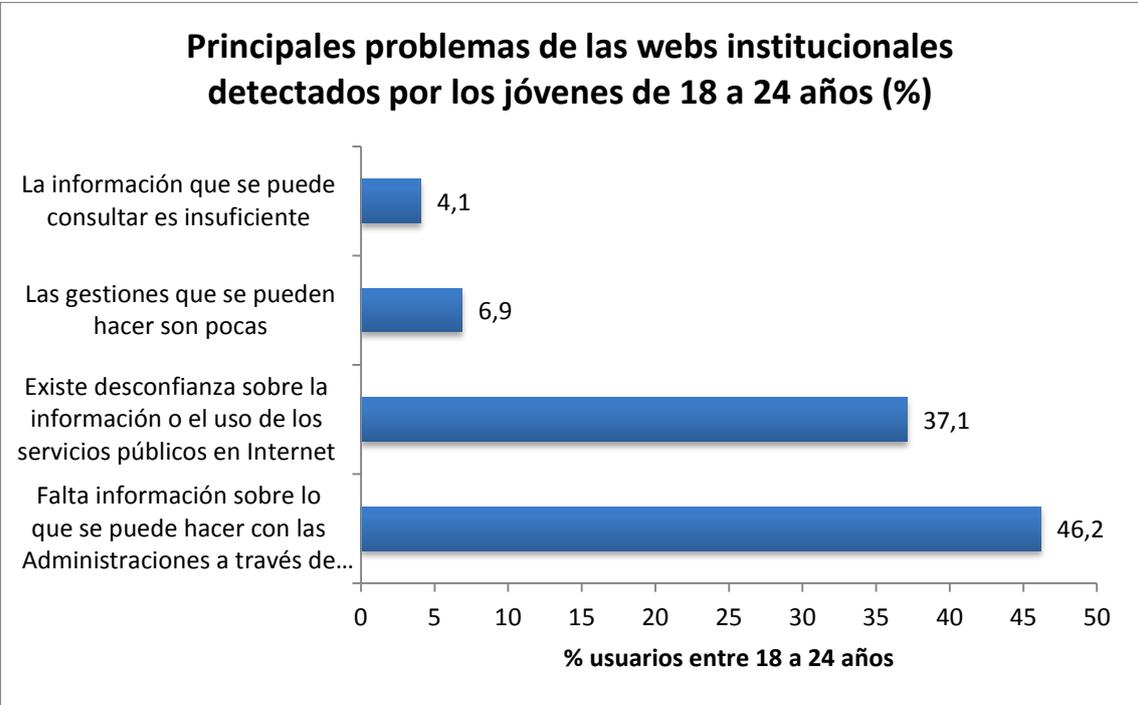
*"... no actualizan igual como deberían, van más lentos que el resto del mundo..."*

*"También es verdad que te metes en páginas y aunque controles Internet, hay veces que te metes en una página y tampoco, a lo mejor encuentras pero tardas muchísimo..."*

- a veces es un poco lioso, las páginas, sobre todo del Gobierno;*
- no sé qué busqué hace poco que era una página del Gobierno y dije mira... busqué el teléfono y llamé"*

(Grupo de jóvenes)

**Gráfica 40. Principales problemas de las webs institucionales detectados por los jóvenes de 18 a 24 años**



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Cabe destacar cómo de los grupos de discusión se desprende una importante preocupación de los jóvenes sobre los efectos de la brecha digital. De hecho, son los más jóvenes quienes señalan en mayor medida la falta de accesibilidad a los servicios disponibles para los más mayores. Para ello, plantean la solución de no abandonar la Administración tradicional y que ésta conviva con la electrónica. También indican que falta promoción, publicidad de los servicios públicos disponibles electrónicamente, y que la Administración debería solucionarlo.

*“Si sólo se pudieran hacer las cosas por Internet también sería un poco injusto, en ese sentido sí que sería injusto para la gente mayor” (Grupo de jóvenes)*





## 6

# Demandas de información pública, transparencia y rendición de cuentas

- 6.1 Uso y acceso a la información pública
- 6.2 Percepción y valoración de la información pública. Transparencia
- 6.3 Demandas en materia de acceso a la información pública y transparencia



## 6. DEMANDAS DE INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Al no existir todavía salvo de manera incipiente servicios de Gobierno Abierto en España, y siendo incluso el propio concepto todavía muy poco conocido, se ha optado en la encuesta por realizar preguntas relacionadas con la demanda de información pública, transparencia y rendición de cuentas, conceptos todos intrínsecamente ligados al de Gobierno Abierto ya que la demanda en relación con estas cuestiones puede ser un indicador muy razonable de la potencial demanda de servicios de Gobierno Abierto.

En este sentido, conviene no olvidar que ha resultado determinante el contexto de crisis económica, pero también política e institucional en el que se ha realizado este estudio, y que ha influido de forma muy relevante en las contestaciones obtenidas en las encuestas y en la información cualitativa extraída de los grupos de discusión.

Los mayores demandantes de información pública son los jóvenes entre 18 y 34 años, las personas con mayor nivel de estudios (a mayor nivel de estudios más consumo de información pública), los usuarios de Administración electrónica y los usuarios de redes sociales, así como quienes conceden una alta valoración a Internet.

En cuanto al tipo de información que se demanda, por géneros, los resultados de la encuesta indican que los hombres buscan más información que las mujeres sobre consumo, seguridad pública, impuestos, medio ambiente, justicia y política. En concreto, en relación con la política es muy interesante destacar que son los más jóvenes los que se interesan más por la información sobre política, muy por encima de las demás cohortes de edad, mientras que a partir de los 25 años la información requerida es más específica (vivienda, empleo, pensiones, impuestos, etc). En el otro extremo, los mayores de 65 años prácticamente no buscan información sobre política.

Es especialmente destacable que en lo que coinciden más ciudadanos encuestados con interés en la información pública es en el interés por disponer de más datos referentes a la forma en que se gasta el presupuesto en cada área pública, seguido por el interés en estar más informados sobre sus derechos y obligaciones.

En cuanto a ideología, pese a que son los encuestados que se consideran de izquierdas los que buscan más información pública, son los que se consideran de derechas los que creen en mayor medida que incrementar la transparencia mejoraría la confianza en el Gobierno.

Por Comunidades Autónomas, las Comunidades Autónomas donde se busca más información pública son Cataluña, Andalucía, País Vasco y Galicia, por lo que pese a existir diferencias en el perfil ideológico del consumidor de información pública, no parece que sea relevante qué partido gobierne en la región.

Los principales temas sobre los que los usuarios buscan información en las webs institucionales son la cultura y el ocio, seguido por los trámites administrativos, educación/formación, horarios/direcciones/teléfonos y empleo/bolsa de trabajo. La edad es la variable más importante para definir el tipo de consulta a realizar.

Es de resaltar que las ventajas de una mayor transparencia no aparecen de forma espontánea entre los participantes de los grupos de discusión, aunque sí resulta de la

**Los jóvenes entre 18 y 34 años con estudios superiores son quienes más demandan información pública**

encuesta que la mayoría considera que mejoraría la eficiencia de las Administraciones y la confianza de los ciudadanos en el Gobierno, como se ha señalado más arriba

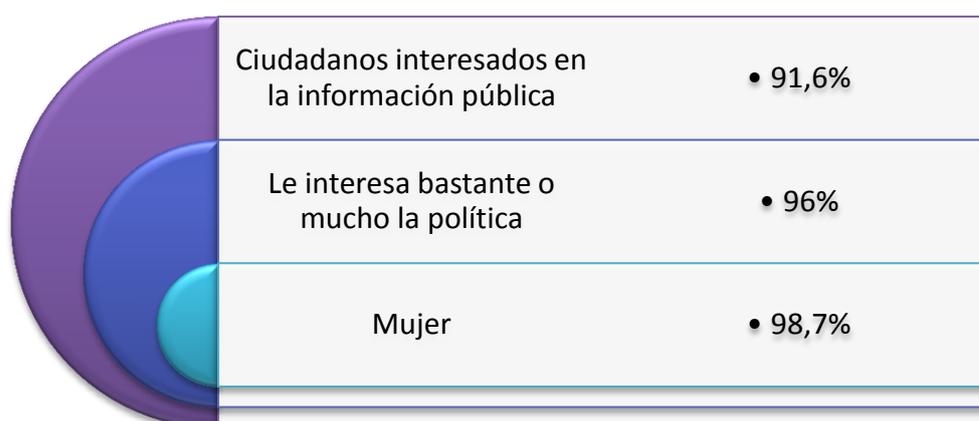
## 6.1. Uso y acceso a la información pública

### Caracterización del usuario

El usuario tipo de información pública es un joven de entre 18 y 24 años, con estudios superiores, internauta, con acceso a Internet en el hogar, usuario de Administración electrónica y de redes sociales, usuario muy activo de Internet.

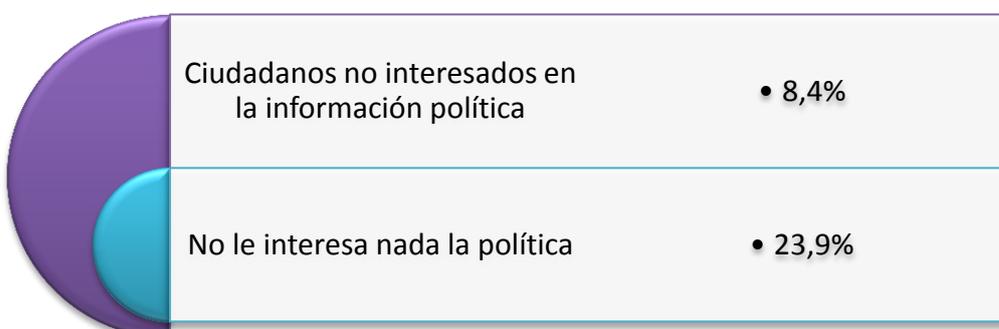
Esta caracterización se ha ampliado y precisado con un análisis multivariable de segmentación del cual se extrae que al demandante de información pública le interesa mucho la política (96%) y es principalmente mujer (98,7%). Los ciudadanos que demandan en menor medida información pública son aquellos a quienes no interesa nada la política (23,9%). La siguiente figura ilustra este análisis de segmentación.

Ilustración 4. Perfil de ciudadanos interesados en la información pública



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Ilustración 5. Perfil de ciudadanos no interesados en la información pública



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

### Áreas de información de mayor interés

Como se ha expuesto anteriormente el 65,2% de los encuestados ha obtenido información de webs de Administraciones públicas en el último año.

Para el presente Estudio se han establecido una serie de áreas de información sobre las que los ciudadanos pueden dirigirse a las distintas Administraciones, preguntándoles por la consulta de la misma.

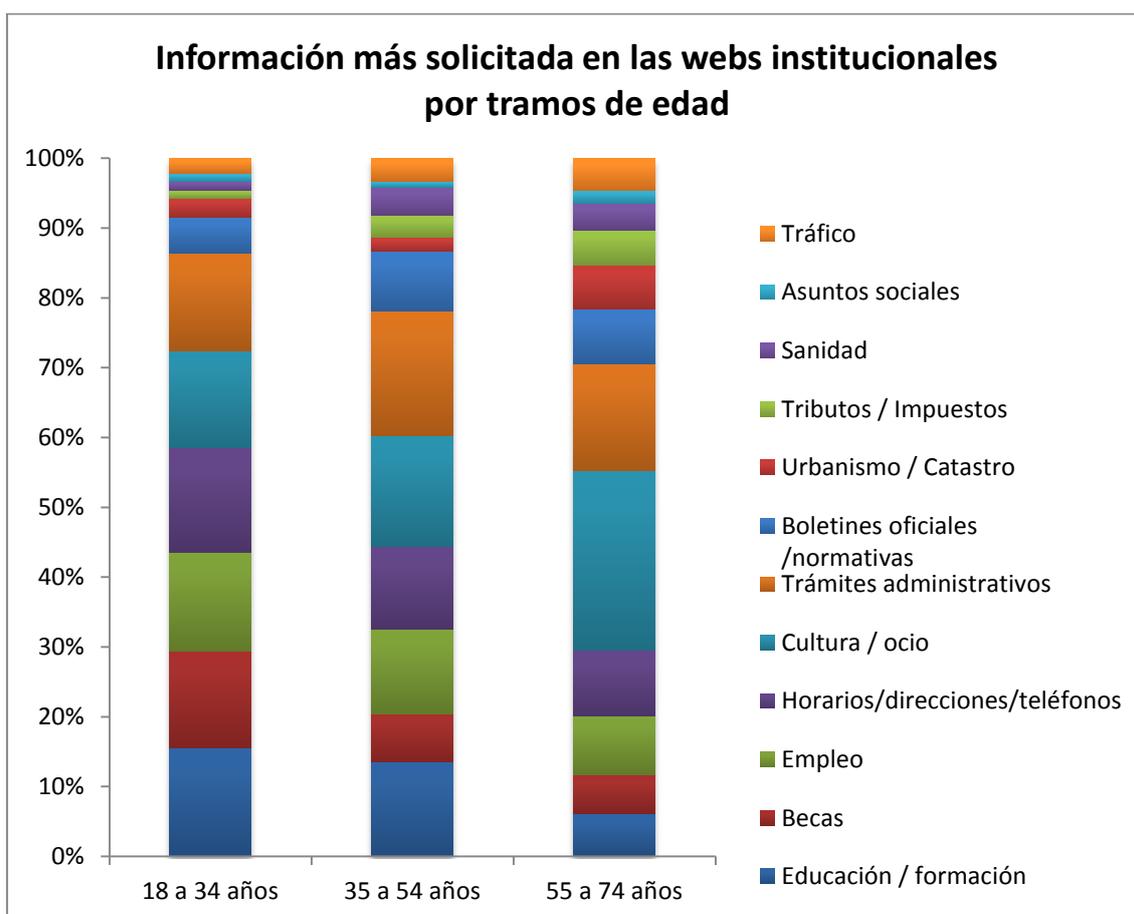
Así la información que más han consultado en éstas páginas ha sido, en este orden, cultura/ocio, información sobre trámites administrativos, educación e información práctica sobre las instituciones (horarios, direcciones, teléfonos...)

En función de la edad, los más jóvenes (18-24 años) consultan información en las webs oficiales fundamentalmente sobre educación y becas, los ciudadanos entre 25 y 34 años sobre todo buscan información sobre empleo, los ciudadanos de entre 34 y 44 años se informan principalmente sobre trámites administrativos y los mayores de 45 buscan información sobre ocio y cultura.

La información más consultada es:

- Cultura/ocio
- Trámites administrativos
- Educación

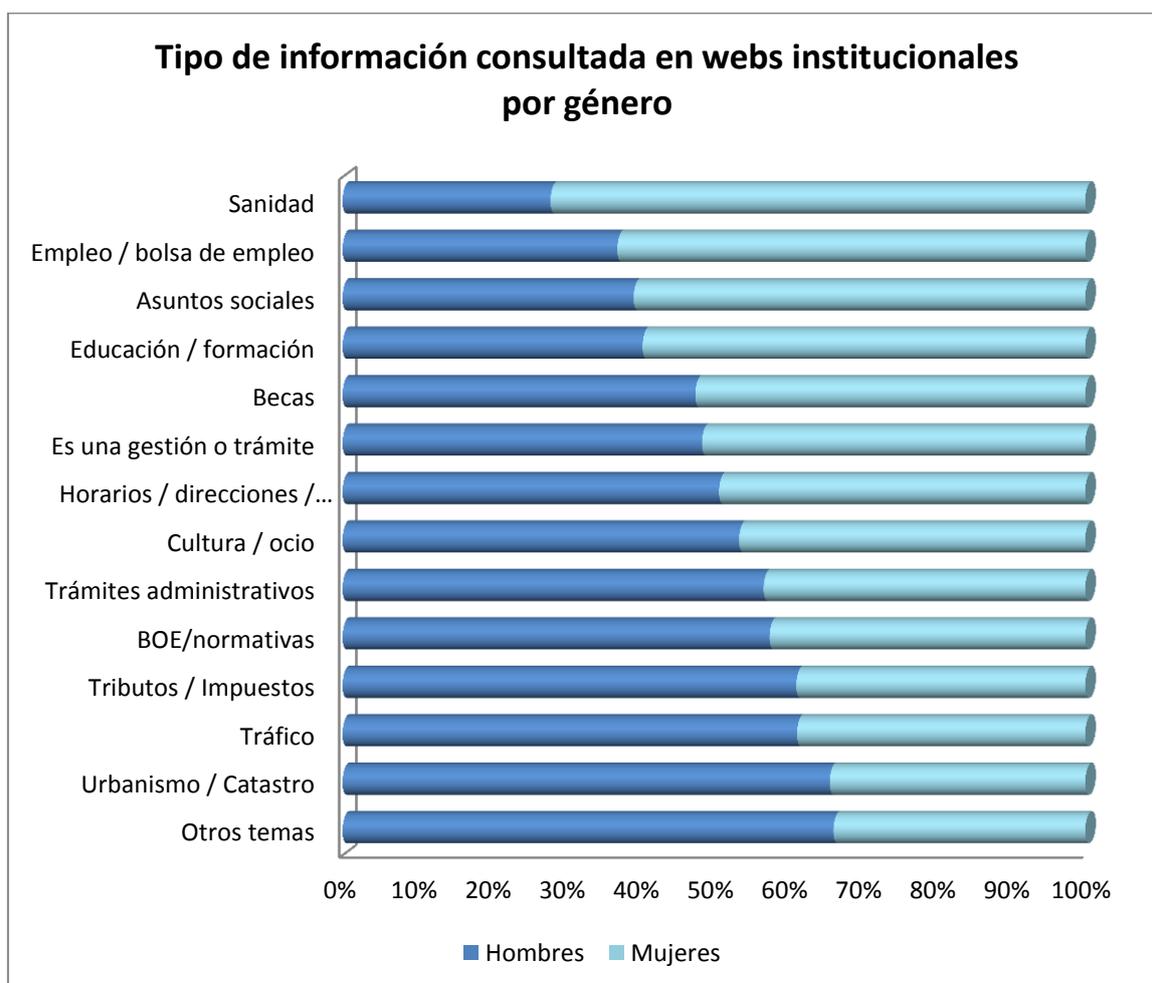
Gráfica 41. Información más solicitada en las webs institucionales por tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Aunque no existen grandes diferencias entre la demanda general de información, si existen ciertas diferencias en función del género en cuanto al tipo de información consultada. La información más consultada por las mujeres es la información relativa a educación y formación (consultada por el 21% de las mujeres), a empleo (consultada por el 20,5%) y cultura u ocio. La información más consultada por los hombres es la relacionada con la realización de trámites de tipo administrativo (el 19,9%) y la cultura y el ocio (18,9%).

Gráfica 42. Tipo de información consultada en webs institucionales por género

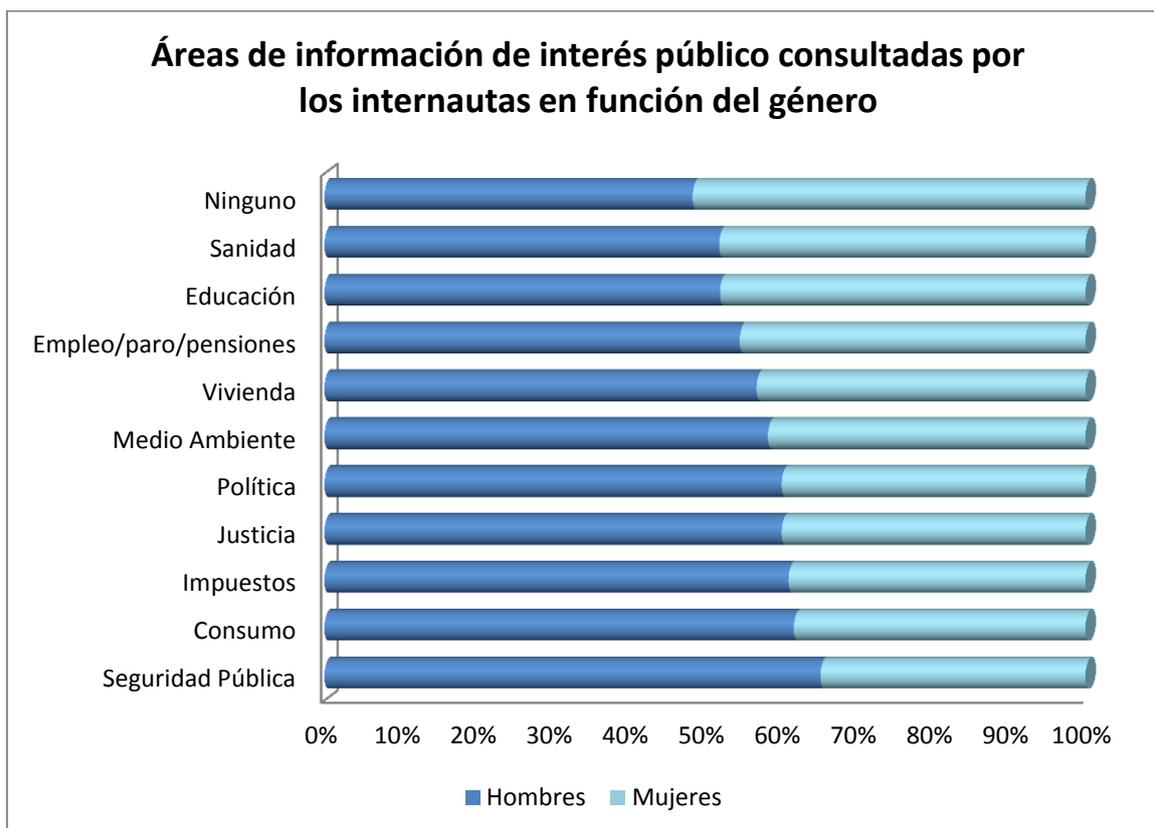


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Además del tipo de información consultada al visitar páginas institucionales se ha preguntado a la totalidad de internautas si han consultado en Internet información sobre temas de interés público.

Los resultados de esta cuestión ponen de manifiesto que la mayoría de los encuestados han buscado información pública como datos estadísticos, novedades, proyectos, leyes, etc, en las siguientes áreas: educación (49%), empleo/paro/pensiones (40%), sanidad (39,2%), impuestos (32%), vivienda (30%), política (28,3%), medio ambiente (23,6%). Muy por encima de la búsqueda en materia de consumo, seguridad pública y justicia. El 20,5% de los internautas encuestados no había buscado nunca información sobre ninguno de estos temas en Internet.

En cuanto a la variable de género, los hombres destacan en su búsqueda de información en seguridad pública, consumo, impuestos, justicia y política. En los demás temas la búsqueda por género se equipara.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

La edad muestra cómo son los jóvenes entre 18 y 24 años los que más búsquedas llevan a cabo en buena parte de las áreas. Sobresalen muy por encima de la media con respecto a otras cohortes de edad en educación (el 66,8% de estos internautas han buscado información sobre este tema), empleo/paro/pensiones (el 47,7%), medio ambiente (el 32,1%) y política (el 41%).

**Los jóvenes son los que más búsquedas de información pública realizan a través de Internet**

En los demás grupos de edad se mantiene el interés por la educación y la sanidad, mientras que otros intereses van cambiando. Ejemplo de ello es que son los jóvenes entre 25 y 34 años los que tienen un mayor interés en materia de vivienda (42,4%) y justicia (21%), y son los mayores de 35 años los que tienen más interés en materia de impuestos.

Como se ha comentado con anterioridad, quienes poseen estudios superiores son quienes más buscan información. Las principales áreas de su interés son la educación, sanidad, impuestos, empleo/paro/pensiones y política.

Desde el punto de vista ideológico existen algunas diferencias entre aquellos que se autoposicionan en la izquierda ideológica de aquellos que lo hacen a la derecha.

- En primer lugar las personas de izquierdas buscan información de interés público en Internet ligeramente más que las personas de derechas (el 82,7% de los internautas de izquierdas buscaron información de este tipo, frente al 75,6 de los internautas de derechas).
- En segundo lugar los temas sobre los que buscaron información también variaron ligeramente. Así, destacan los encuestados autoposicionados en la izquierda en la

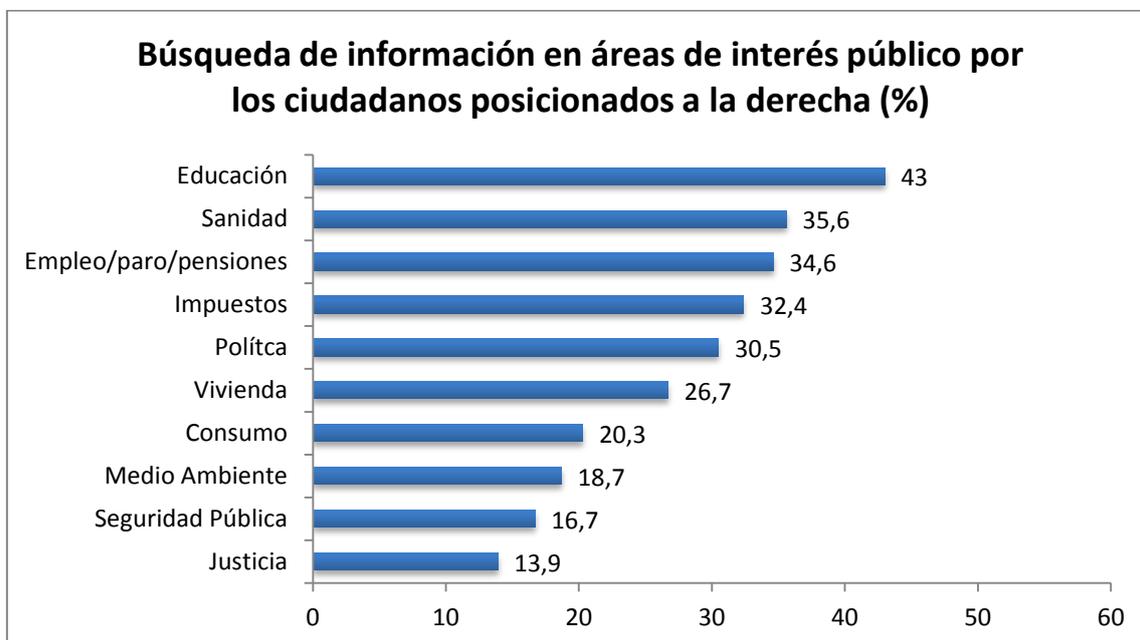
búsqueda de información sobre educación (54,9%), empleo (47,4%) política (36,8%) y medio ambiente (27,2%).

Gráfica 44. Búsqueda de información en áreas de interés público por los ciudadanos posicionados a la izquierda



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 45. Búsqueda de información en áreas de interés público por los ciudadanos posicionados a la derecha



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

En cuanto a la distribución geográfica del uso e interés de la información pública a través de las webs institucionales, Cataluña destaca en buscar información sobre empleo/paro/pensiones (42,6%), impuestos (37,2%) y, por encima de cualquier otra Comunidad, en política (33,1%). En

materia de sanidad Galicia destaca especialmente con un 50,4%, Murcia lo hace en educación con un 62,6%, empleo y medio ambiente son las áreas de mayor interés en Andalucía (46% y 28,1%, respectivamente), justicia en Canarias (25,9%), impuestos en Madrid (40,1%) y vivienda en el País Vasco (37,2%).

### Facilidad de acceso a la información

Analizado el interés de los ciudadanos encuestados por áreas de información pública, se analiza a continuación la facilidad de acceso a la información pública.

La encuesta indica que el 71,2% de usuarios manifiestan que el acceso a los datos públicos les resulta fácil. La facilidad percibida en el acceso depende básicamente de la edad (es máxima en el grupo de entre 18 y 24 años), los estudios medios o superiores, la condición de usuario de Administración electrónica y la alta valoración de Internet.

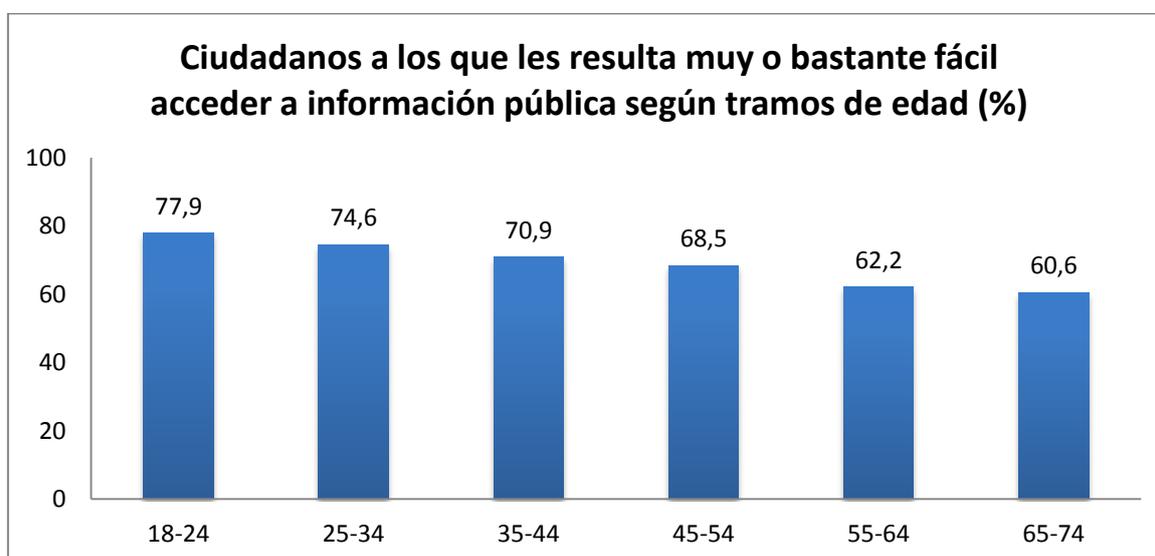
Existe una relación inversamente proporcional entre la edad y la facilidad percibida para acceder a la información pública a través de Internet, como se observa en el gráfico siguiente

**71,2%**

Usuarios que les resultó **fácil consultar la información** que buscaban.

La búsqueda resulta **especialmente sencilla para los más jóvenes**

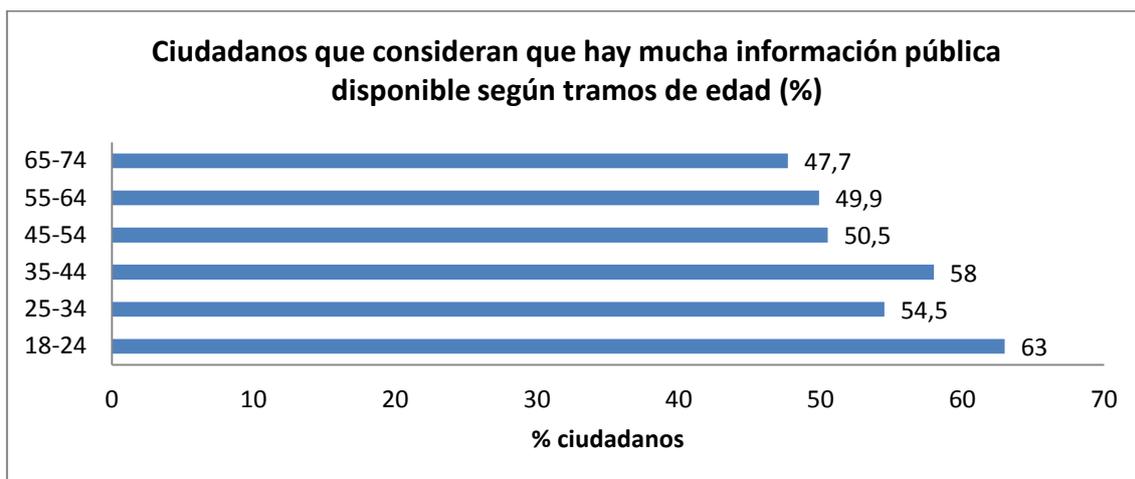
Gráfica 46. Ciudadanos a los que les resulta muy o bastante fácil acceder a información pública según tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

También son los más jóvenes, entre 18 y 24 años los que consideran que es mucha la información pública disponible (un 63%).

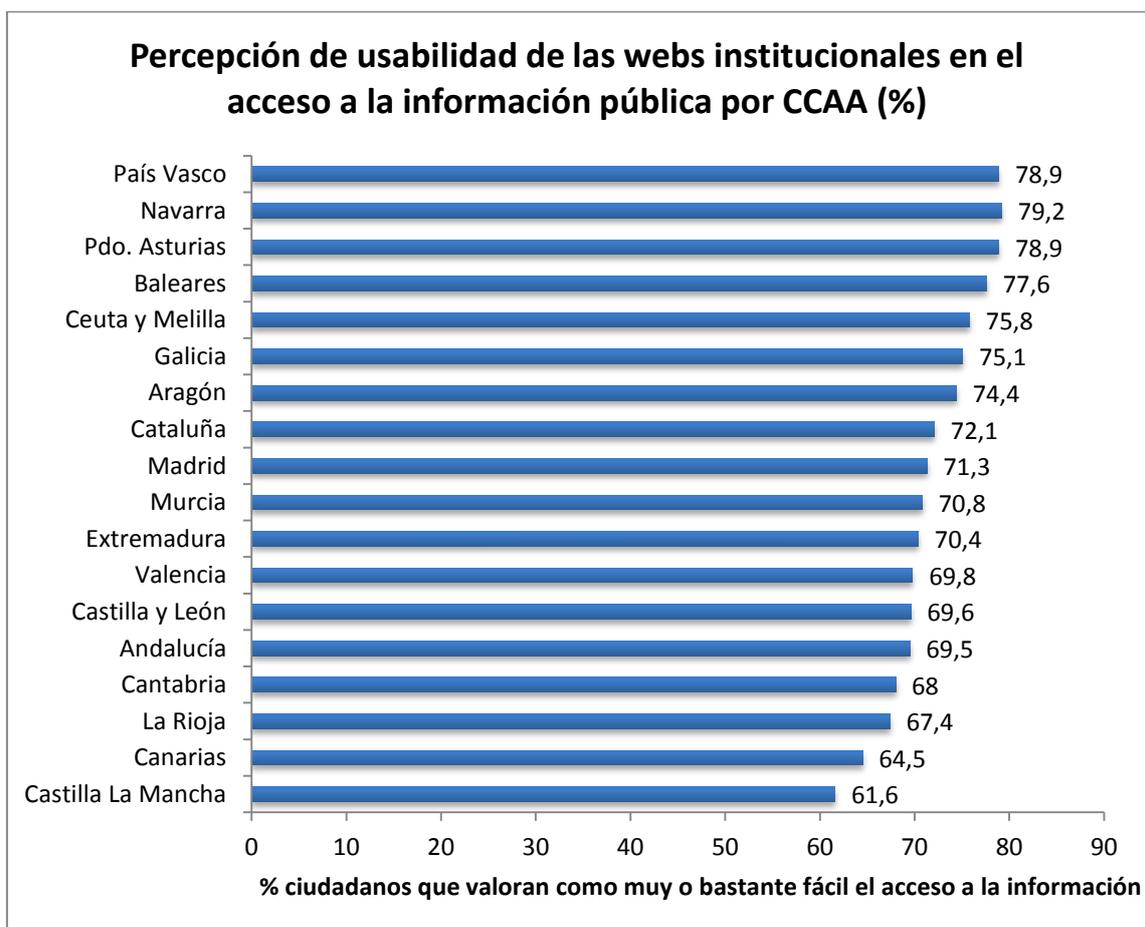
Gráfica 47. Ciudadanos que consideran que hay mucha información pública disponible según tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Geográficamente la Comunidad Autónoma en donde se percibe más facilidad de acceso es el País Vasco, en contraposición a Castilla-La Mancha, donde destaca especialmente la dificultad de acceso que perciben sus usuarios.

Gráfica 48. Percepción de usabilidad de las webs institucionales en el acceso a la información pública por CC.AA.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Por lo que respecta a la información extraída de los grupos de discusión, es de destacar que tanto los compuestos por jóvenes como por adultos han subrayado las dificultades de acceso que podrían encontrar los mayores a la hora de acceder a información pública a través de Internet. En ese sentido, manifestaban que esta dificultad podría suponer desventajas para este grupo de edad, por lo que recomendaban continuar avanzando igualmente en el ámbito de la información pública con la Administración tradicional.

*“Yo creo que Internet está muy bien, es verdad que estamos en la era de Internet, nosotros más o menos controlamos, pero por ejemplo, mis padres que tienen ochenta y tantos años y si todo dependiera de Internet la gente mayor se quedaría muy atrás en ciertas cosas” (Grupo de Maduros)*

Se puede concluir que existe una demanda respecto a que el derecho de acceso a la información pública no se ejercite necesariamente a través de Internet, por lo menos en relación con este colectivo.

También es interesante señalar que pese a que los grupos de discusión hayan puesto de manifiesto su solidaridad con los grupos de edad más mayores señalando que éstos podrían encontrar mayores dificultades para acceder a Internet, lo cierto es que los datos de la encuesta indican que únicamente al 38,3% de los mayores de 55 años no les resulta fácil acceder a la información pública en Internet (siendo la media de 28,8% en todas las franjas de edad analizadas). En este sentido, es muy positivo observar que, aún siendo este dato no desdeñable, se ha producido una evolución muy positiva en los últimos años, a medida que los mayores han ido ganando confianza en Internet tal y como confirma la encuesta del INE sobre “Equipamiento y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los hogares 2012”.

### **Canales de consulta a las Administraciones Públicas a través de Internet**

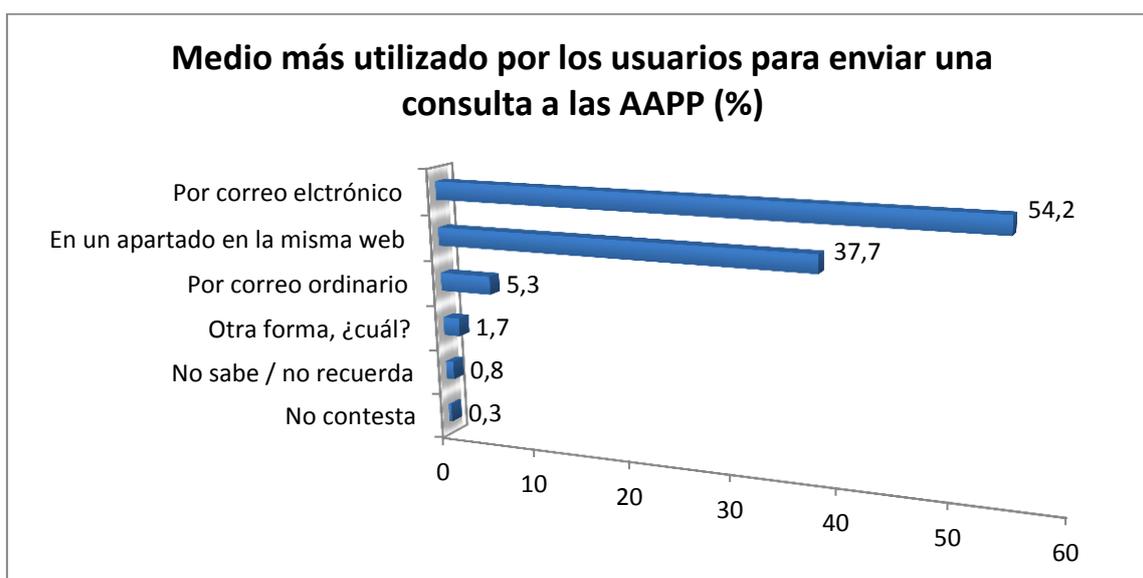
También por su relevancia para el estudio de una potencial demanda de Gobierno Abierto se ha obtenido el dato del medio preferido por el ciudadano encuestado para solicitar información pública (el 23,3% de los encuestados han realizado una consulta a las Administraciones Públicas a través de Internet) resultando que mayoritariamente los ciudadanos utilizan el correo electrónico, seguido por el formulario web (cuya presencia indica, lógicamente, una actitud proactiva por parte de la Administración).

Las principales diferencias en cuanto a los medios utilizados dependen de la variable edad.

Aunque en todas las franjas de edad el correo electrónico es el medio más utilizado, los mayores de 55 años han utilizado este medio en un 70,1% mientras que el formulario web, el segundo medio más utilizado por el resto de edades, sólo ha sido usado por un 10,6%.

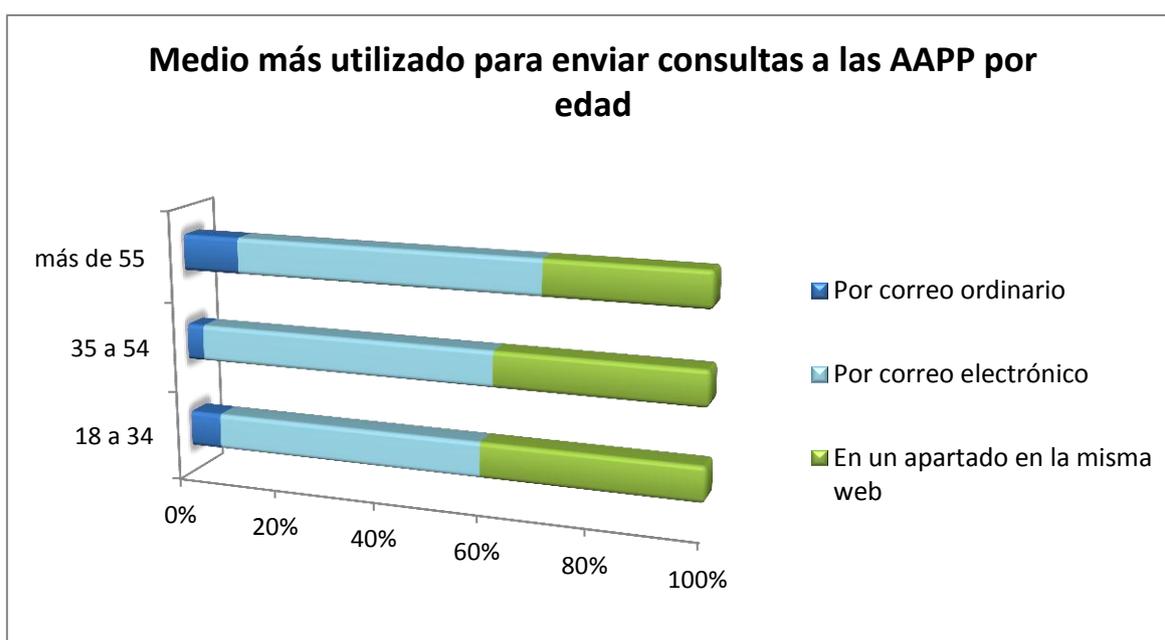
**23,3%**  
Encuestados ha  
contactado con las  
AA.PP. a través de  
Internet,  
fundamentalmente  
mediante correo  
electrónico.

Gráfica 49. Medio más utilizado por los usuarios para enviar una consulta a las AAPP



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

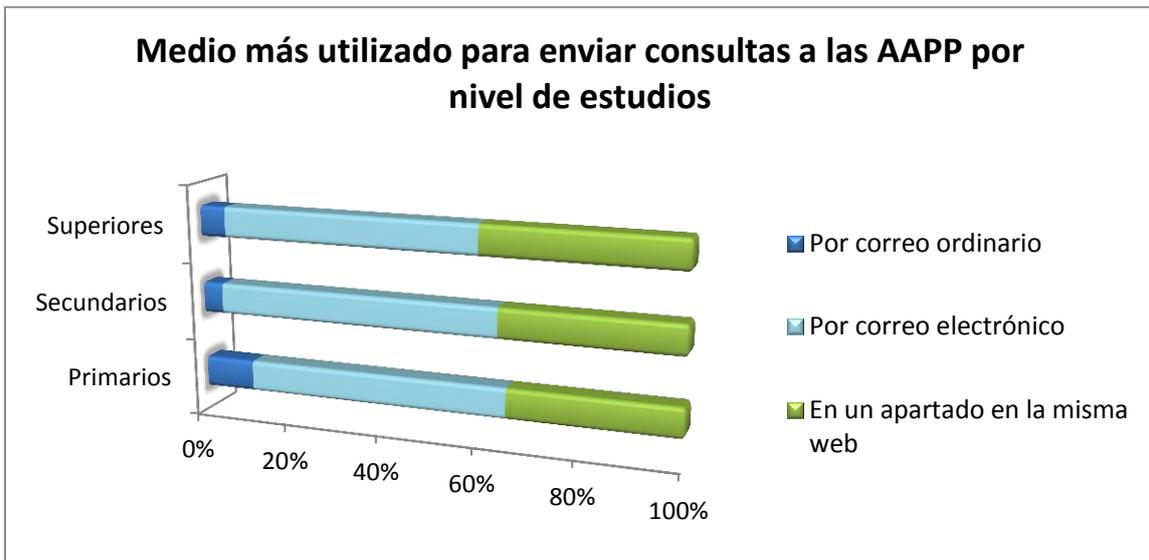
Gráfica 50. Medio más utilizado por los usuarios para enviar una consulta a las AAPP por tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Si se tiene en cuenta el nivel de estudios (excluyendo a las personas sin estudios, que han respondido con "No sabe" a esta cuestión) las diferencias no son muy significativas, aunque se puede destacar que a mayor nivel de estudios más tendencia a utilizar los formularios web para realizar consultas.

Gráfica 51. Medio más utilizado por los usuarios para enviar una consulta a las AAPP por nivel de estudios

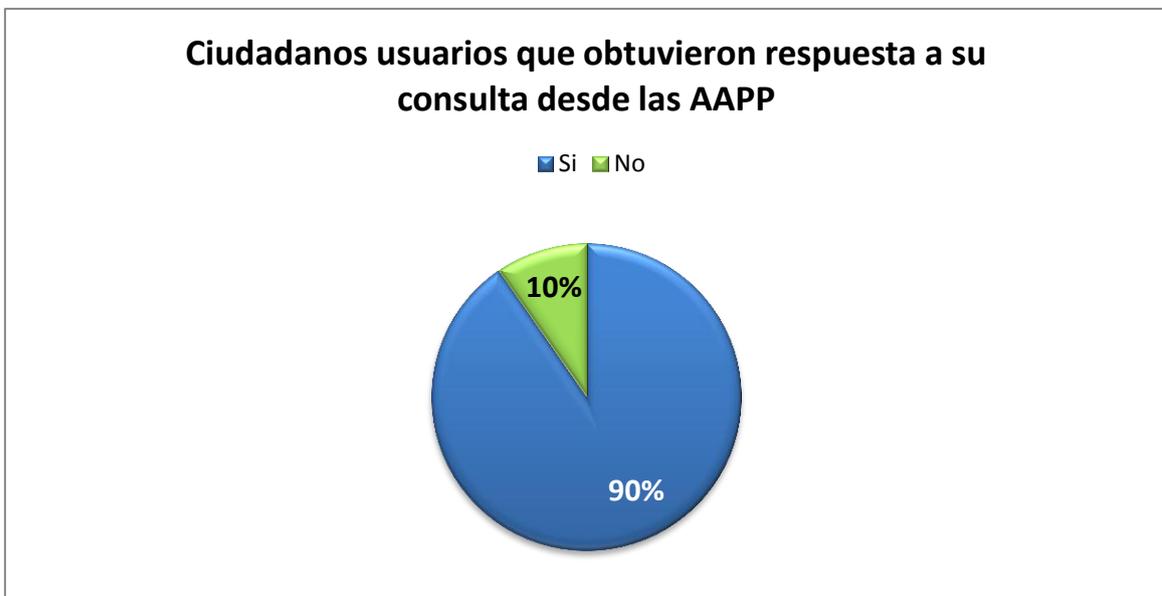


Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

También se debe resaltar la amplia mayoría de ciudadanos (90%) que declaran haber recibido contestación a las consultas realizadas a las Administraciones Públicas.

Se trata de un elemento muy relevante que influye en la calidad percibida de los servicios públicos.

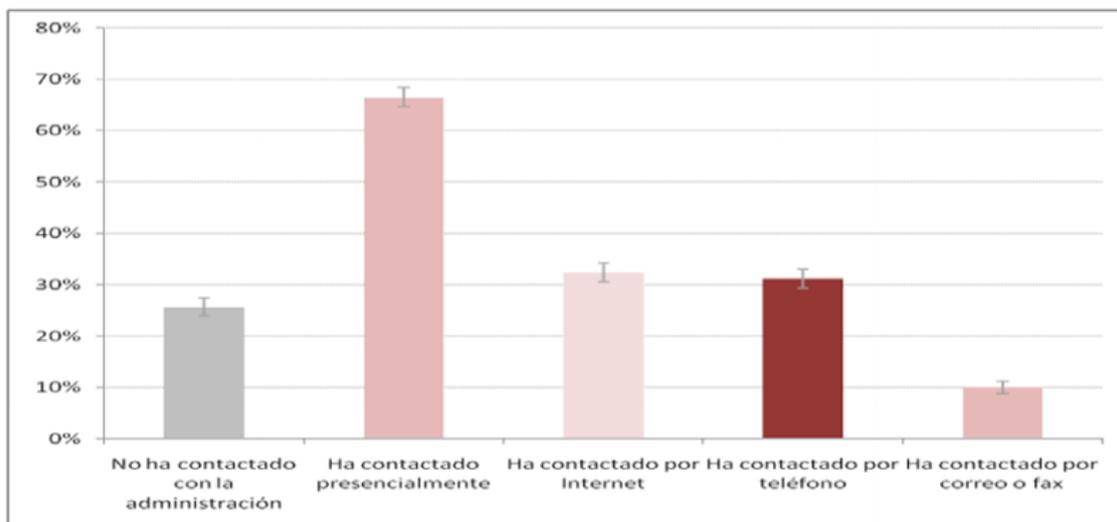
Gráfica 52. Ciudadanos usuarios que obtuvieron respuesta a su consulta desde las AAPP



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Por último, es interesante destacar que estos datos están en línea con el estudio de AEVAL “La Administración Pública a juicio de los ciudadanos”<sup>23</sup>, según el cual uno de cada tres ciudadanos ya ha contactado con la Administración Pública a través de Internet, pese a que la relación presencial sigue siendo la mayoritaria.

Gráfica 53. Medios utilizados por los ciudadanos para contactar con las AAPP



Fuente: elaboración AEVAL a partir del Estudio 2.840 de 2010, AEVAL & CIS.

## 6.2. Percepción y valoración de la información pública. Transparencia

Muy relevante es la conclusión obtenida tanto de la encuesta como de los grupos de discusión que asocia la información pública con la transparencia y la mejora tanto de la confianza en el Gobierno como de la eficiencia de las Administraciones Públicas.

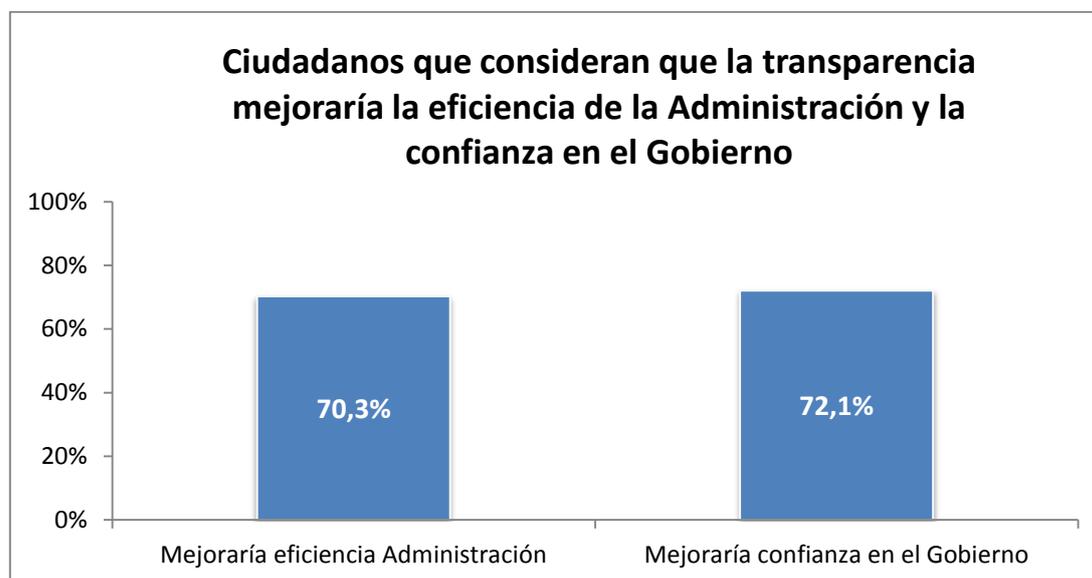
Así un 70,3% de los ciudadanos encuestados considera que la transparencia mejoraría la eficiencia de las Administraciones Públicas, y un 72,1% afirma que mejoraría igualmente la confianza en el Gobierno.

Los encuestados creen que la **TRANSPARENCIA** mejoraría:

- La **eficiencia** de las AA.PP. **(70,3%)**
- La **confianza** en el Gobierno **(72,1%)**

<sup>23</sup> (AEVAL, 2011)

Gráfica 54. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la eficiencia de la Administración y la confianza en el Gobierno



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Es también destacable que son los hombres quienes consideran mayoritariamente que mejoraría la confianza en el Gobierno si hubiera más transparencia, y quienes se identifican ideológicamente con la derecha, con una importante diferencia respecto a la izquierda.

Lo más relevante a destacar en la percepción y valoración de la información pública es que los ciudadanos, tal como se desprende de los resultados de los grupos de discusión, consideran la transparencia de las Administraciones Públicas como una vía efectiva para solucionar algunos de los principales problemas de nuestro país.

*"Disponer de toda la información ahorra tiempo y dinero.."*

*...porque sería más barato, es evidente"*

(Grupo de maduros)

*"...porque cambiaría nuestra opinión hacia ellos (...) del ciudadano hacia el político que está bastante denostado por eso..."*

(Grupo de maduros)

Debido al pesimismo generalizado sobre la situación política y económica no afloran espontáneamente soluciones concretas a los problemas, pero al ser sugerida específicamente la transparencia como una posible forma de mejorar la situación política y económica todos los grupos de edad analizados confirman ese valor.

...para que los trabajadores públicos se pongan las pilas y sepan ellos mismos lo que están gastando diariamente o que hagan un balance mensual de lo que se ha gastado”

.. la transparencia les obligaría a hacerlo bien”,

(Grupo de jóvenes)

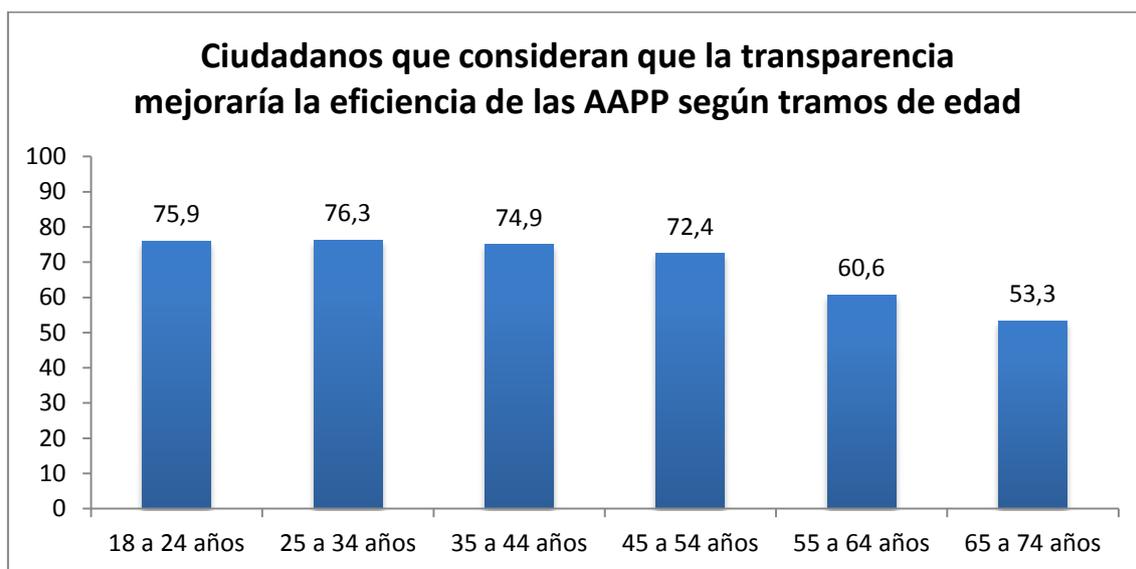
En este sentido, si bien los grupos de discusión no aprecian con mucha nitidez los beneficios que se pueden derivar económicamente de una mayor transparencia de las Administraciones Públicas, en términos de eficiencia y ahorro, sí valoran claramente los beneficios de índole política, tales como mejorar la relación entre los ciudadanos y sus representantes políticos, mejorar la confianza de los ciudadanos en su Administración y obtener un mayor grado de participación e implicación de los ciudadanos.

**Los beneficios políticos de la transparencia son identificados en mayor medida por los ciudadanos que los beneficios económicos**

El perfil a destacar entre quienes consideran que la transparencia mejoraría la eficiencia de las Administraciones corresponde en mayor medida a los hombres, internautas entre 18 y 54 años, usuarios de redes sociales, que valoran muy positivamente Internet y con estudios superiores.

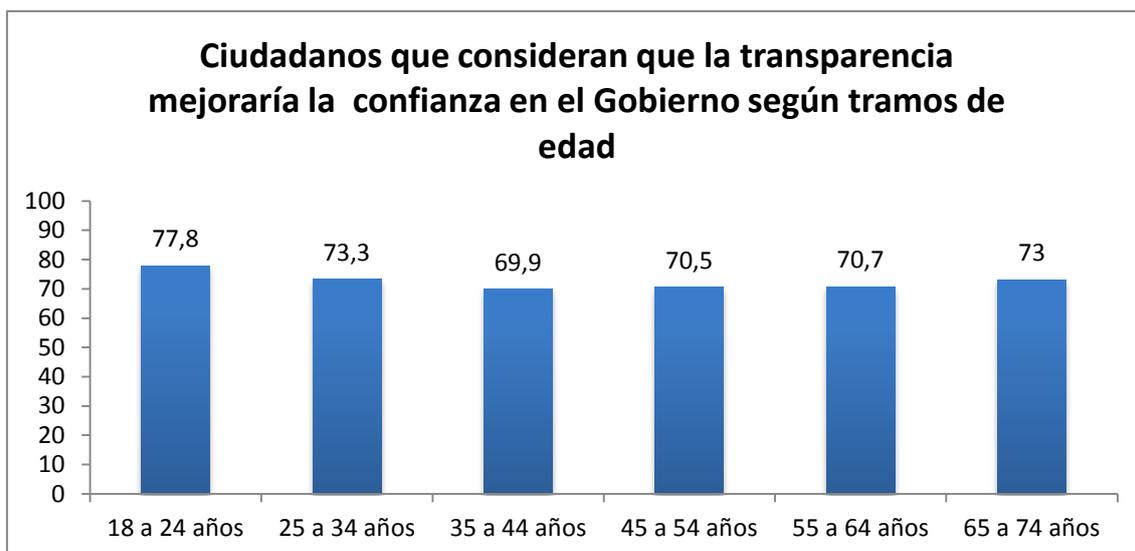
La percepción de que la transparencia pueda lograr mayor eficiencia en las Administraciones Públicas es mayor cuanto más joven es el sujeto encuestado, encontrándose una mayor confianza en la correlación positiva entre transparencia y eficiencia en la cohorte entre 18 y 34 años.

Gráfica 55. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la eficiencia de las AAPP según tramos de edad



Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

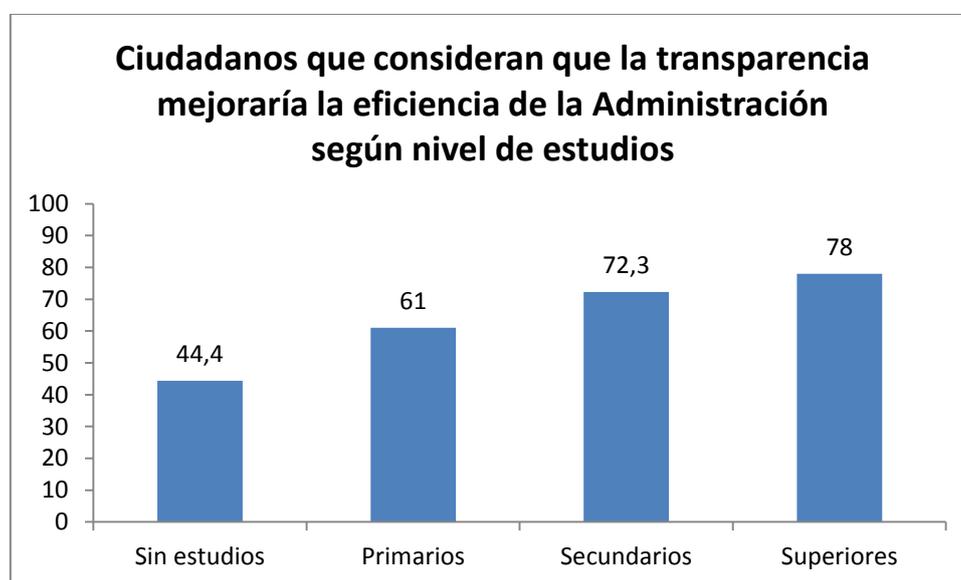
Gráfica 56. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la confianza en el Gobierno según tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

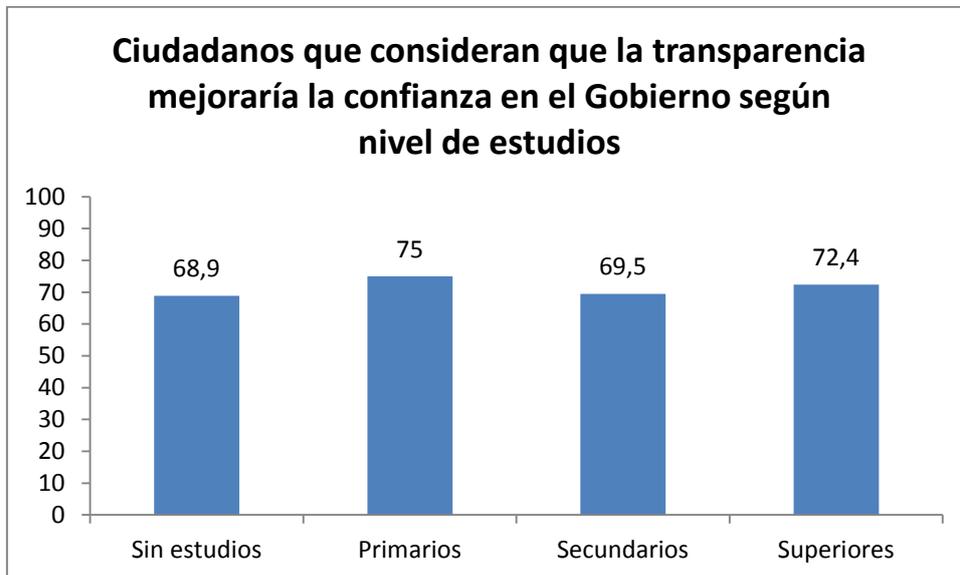
De la encuesta resulta que las personas con mayor nivel de estudios son las que más creen en la transparencia como opción para mejorar la eficiencia de las Administraciones Públicas.

Gráfica 57. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la eficiencia de la Administración según nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 58. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la confianza en el Gobierno según nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

### 6.3. *Demandas en materia de acceso a la información pública y transparencia*

De todos los datos anteriores, se puede concluir que existe una demanda importante de información pública de los ciudadanos frente a sus Gobiernos y Administraciones Públicas, que está ligada a la percepción de que la transparencia mejora la calidad de la democracia (confianza y cercanía en los representantes políticos, participación ciudadana) y también la eficiencia de las Administraciones Públicas. Adicionalmente, la transparencia facilita la rendición de cuentas de la gestión pública.

**75%**

Encuestados creen que **la transparencia mejoraría la confianza en el Gobierno**

En ese sentido, por lo que se refiere a los beneficios derivarían de una mayor transparencia, tres de cada cuatro encuestados consideran que mejoraría la confianza en el gobierno.

*“Sin duda a mí, aunque no lo vaya a mirar nunca, saber que efectivamente eso está sí me aportaría tranquilidad, es decir, el solo hecho de saber que mañana si me apetece puedo consultar un dato...”* (Grupo de maduros)

*“Estarías más tranquilo de saber el dinero a dónde va a parar”* (Grupo de jóvenes)

*- “Si no te resistes a una fiscalización probablemente yo tendría más confianza en ti”*  
(Grupo de maduros)

Pese a este dato, que liga muy positivamente la transparencia y la mejora de la confianza en el Gobierno y gestores públicos, conviene resaltar que en los grupos de discusión se evidenció el importante grado de desconfianza en la propia veracidad y completitud de la información que puedan publicar las Administraciones Públicas. Es decir, la ciudadanía ha empezado a desconfiar también de que lo que se publica como información pública sea veraz o sea completo.

*“Van a camuflar la mitad de los gastos, los van a poner de modo que al que le dé por calcular no pueda comprobarlo”.*

*“Es que tú no tienes manera de verificar que eso es verdad porque tú no te puedes meter al Congreso y decir venga, dame las cuentas, no puedes y te tienes que fiar de lo que te escriban”*

(Grupo de jóvenes)

Este dato, si bien resulta preocupante, puede llevar sin embargo a proponer recomendaciones en el sentido de establecer mecanismos no solo para proporcionar información pública sino para garantizar que la información publicada sea siempre correcta, veraz y completa.

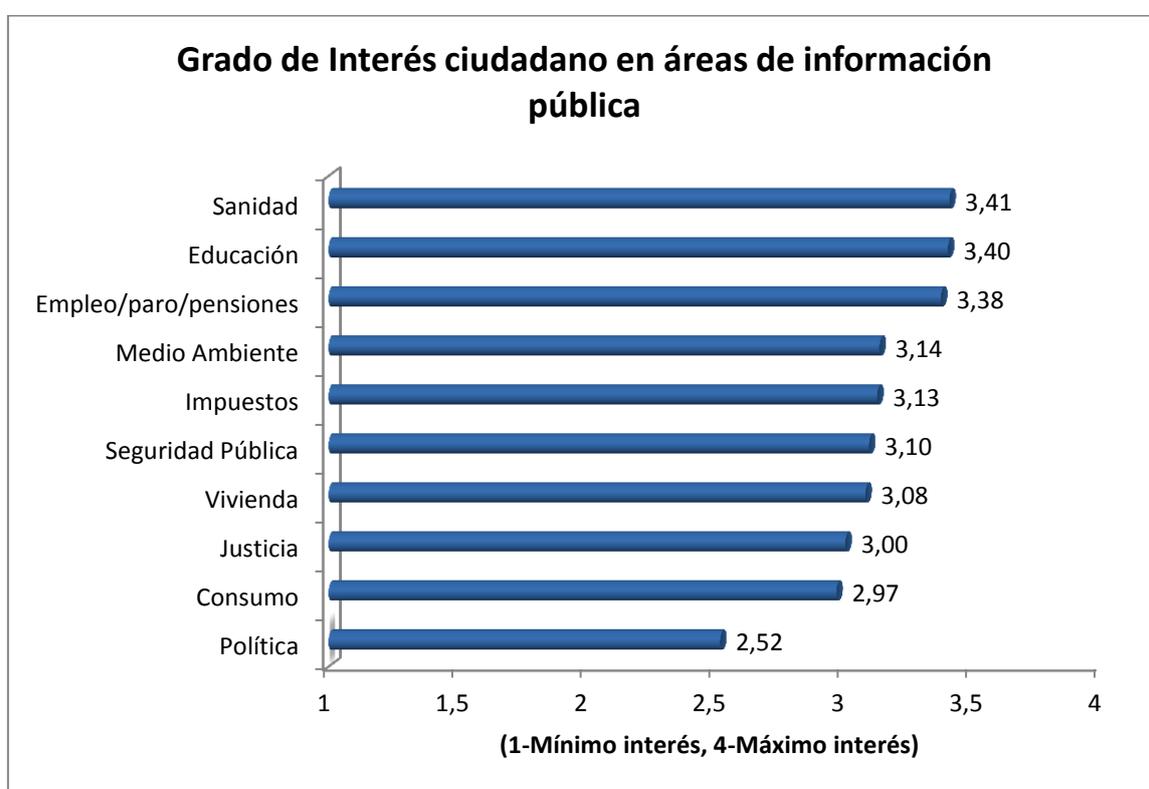
En la misma línea, la conclusión mayoritaria de la encuesta apunta a que la transparencia es un requisito para la eficiencia en la gestión de las Administraciones Públicas (el 70,3% cree que la transparencia puede mejorar la eficiencia de las instituciones públicas).

### Transparencia en la información, además de correcta, veraz y completa

Para conocer las áreas de mayor interés para los ciudadanos con el fin de ayudar a establecer prioridades en materia de transparencia, se ha preguntado a los encuestados cómo de interesante les parece disponer de información sobre las áreas de

información pública identificadas y los resultados pueden apreciarse en la gráfica. Como puede verse, no existen grandes diferencias entre las áreas de interés.

Gráfica 59. Grado de interés ciudadano en áreas de información pública



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

En cuanto a la información que se estima más relevante, en la encuesta realizada la principal información pública que demandan los ciudadanos es la relativa a cómo se gasta el presupuesto público en cada área (32,1%), seguido por la demanda de información sobre derechos y obligaciones en cada una de las áreas públicas (23,7%).

### La información que más demandan los ciudadanos:

- Cómo se gastan los presupuestos
- Sus derechos y obligaciones

En cuanto a las demandas concretas, cabe subrayar que la negativa imagen de la Administración y de los gestores públicos, que es una de las características del actual contexto económico y político, conduce a que en los grupos de discusión todos los ciudadanos

participantes, independientemente de su edad, demuestran mucho interés por el conocimiento de los sueldos de los políticos, altos cargos y funcionarios así como sus gastos.

*“¿Qué información creéis que debería estar disponible?”*

- *El sueldo de cada uno, lo que están ganando*
- *Eso sería interesante*
- *Eso estaría muy bien*
- *Pero no solo el sueldo sino todos los incentivos que tienen porque muchas veces el sueldo es lo de menos*
- *Claro*

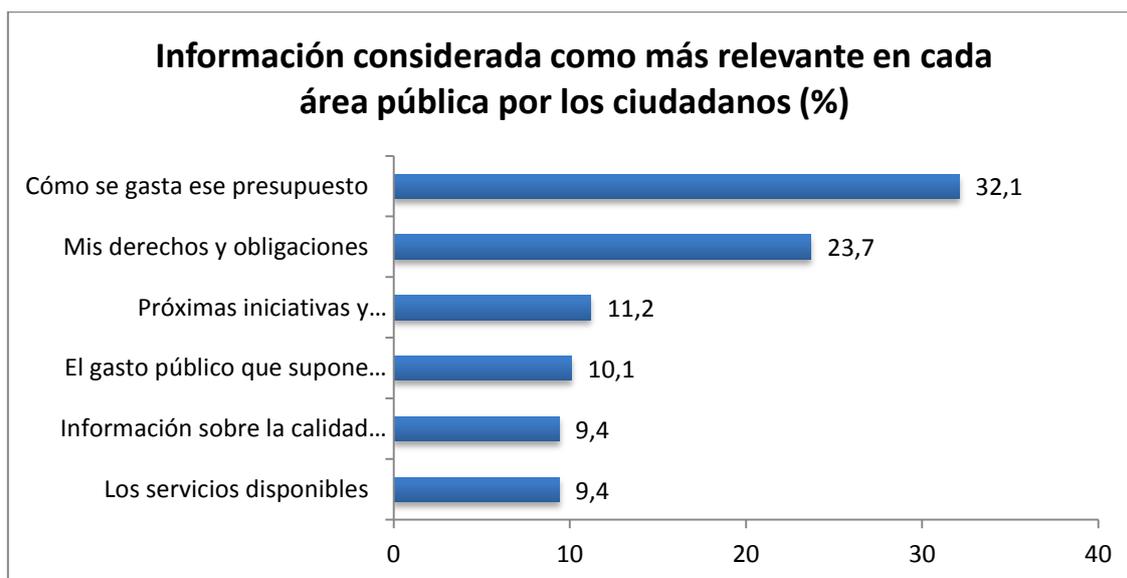
(Grupo de jóvenes)

De la misma forma, resulta de los grupos de discusión que la demanda va más allá de un dato, un presupuesto o un gasto con su correspondiente concepto, sino se extiende a la necesidad de una exposición argumental, en definitiva, a explicar y justificar la necesidad del gasto. Igualmente, esta información y los datos sobre gastos y presupuestos deben de estar a disposición de todos los ciudadanos pero también de los propios gestores públicos para favorecer con ello tanto la gestión eficiente como la concienciación ciudadana.

### Se demanda a las AAPP: Explicar y justificar la necesidad del gasto

Esta última cuestión resultó de especial relevancia para el grupo de discusión de los jóvenes, quienes dieron gran importancia a la información sobre el coste y los gastos públicos también como forma de racionalizar el consumo de bienes y servicios por parte de los ciudadanos.

Gráfica 60. Información considerada como más relevante en cada área pública por los ciudadanos



Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

En cuanto a los mecanismos más adecuados para recibir la información, el 35,8% de los encuestados indican que la Administración debería enviar esa información a los ciudadanos que se hayan apuntado para recibirla vía correo electrónico y el 32,6% señala que la Administración debería publicarla en las redes sociales.

**El correo electrónico y las redes sociales se consideran los medios más adecuados para acceder a información pública**

Un punto importante a destacar en cuanto a la accesibilidad de la información es que se demanda por los ciudadanos en los grupos de discusión el que esta información sea comprensible para cualquiera. A efectos del objeto del presente estudio resulta muy interesante la valoración que otorgan los ciudadanos a los correos electrónicos como forma de recibir información pública y a la conveniencia de su publicación en redes sociales.

electrónicos como forma de recibir información pública y a la conveniencia de su publicación en redes sociales.

**Gráfica 61. Mecanismos considerados como más acertados para acceder a la información pública por los ciudadanos**



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.



# 7

## Participación ciudadana

- 7.1 Percepción sobre el valor de la participación ciudadana
- 7.2 Demandas en materia de participación ciudadana



## 7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Uno de los elementos esenciales del Gobierno Abierto es la participación ciudadana como instrumento básico para profundizar en una democracia acorde con las necesidades y las posibilidades del siglo XXI. A partir del análisis de la participación ciudadana en la política y en los asuntos públicos que existen hoy día no relacionada todavía con políticas de Gobierno Abierto, este estudio intenta detectar aquellos ámbitos donde políticas de Gobierno Abierto podrían facilitar e incrementar los niveles de participación ciudadana actuales.

Los estudios internacionales consultados destacan que la actividad política más relevante a través de Internet es, todavía, la que se refiere a la consulta y obtención de información política. Pero también destacan que de manera creciente la red se está configurando como una herramienta fundamental de comunicación política y como un espacio público virtual con creciente influencia.

En Estados Unidos Internet se ha convertido en la fuente de información política más relevante después de la televisión para los internautas, y la tercera (tras televisión y periódicos) para la población en general<sup>24</sup>.

En España, según datos de ONTSI el 26,4% de los internautas utilizan Internet para leer y opinar sobre asuntos sociales y políticos<sup>25</sup>, datos en línea con los obtenidos por la encuesta que da soporte a este estudio, ya que el 28,3% de los internautas afirma haber consultado información política a través de la red. En los últimos años, Internet se ha convertido además en una importante herramienta de participación política que ofrece nuevas oportunidades de comunicación directa (como enviar un correo electrónico o un tuit a un parlamentario o un político o cargo público) además de facilitar otras formas de participación política más tradicionales gracias a su “digitalización” (financiar un partido político mediante una donación online, firmar una propuesta o una petición, consultar información pública).

**28,3%**

**Encuestados han consultado información política en Internet**

Es también interesante destacar que los estudios internacionales analizados en el marco de este proyecto concluyen que los usuarios de Internet son mucho más activos políticamente que los que no son usuarios, tienen el doble de posibilidades de acudir a un mitin y es un 53% más probable que voten (y un 43% adicional más en el caso de los usuarios asiduos de Facebook)<sup>26</sup>.

Y no sólo son más activos políticamente, sino que también son más activos en actividades y grupos de la sociedad civil, siendo, además, los usuarios de redes sociales más dinámicos en

<sup>24</sup> Smith, A. (2011). *The internet and campaign 2010*. Washington D.C.: Pew Internet.

<sup>25</sup> ONTSI (2012). *Perfil sociodemográfico de los internautas: Análisis de datos INE 2011*. Madrid: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

<sup>26</sup> Hampton, K. N., Sessions Goulet, L., Rainie, L., & Purcell, K. (2011). *Social networking sites and our lives*. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project.

cierto tipo de actividades, como es ampliar la red de contactos del grupo o relacionarse con otros grupos<sup>27</sup>.

En España no se aprecian diferencias tan relevantes en el voto entre usuarios y no usuarios de Internet, y de hecho se aprecia una ligera relación inversa entre uso de Internet y voto en las últimas elecciones generales. De los encuestados, el 83,1% de los internautas votó, frente al 87,2% de los no internautas. Esto quizá pueda explicarse no por el menor activismo de los usuarios de redes sociales, sino porque este activismo en España se está canalizando también a través de movimientos ciudadanos que precisamente recomiendan la abstención o el distanciamiento de los mecanismos habituales de participación en una democracia que no se considera suficientemente representativa.

Esta aparente contradicción puede tener su explicación en los movimientos de los denominados “Indignados” que han marcado la realidad política española en los últimos meses, y entre los que se encontraban ciertos movimientos, con origen y fuerte presencia en Internet y las redes sociales, que promulgaban la abstención.<sup>28</sup>

Esta conclusión se confirma dado que al preguntar a los encuestados sobre su interés por la política sí se aprecia claramente esta correlación positiva entre Internet e interés por la política, ya que el 53,6% de los usuarios de internet dicen estar interesados en política, frente al 34,8% de los no usuarios de Internet, una diferencia de casi 20 puntos porcentuales.

**Los usuarios de Internet tienen más interés en la política que los no usuarios**

**53,6% vs 34,8%**  
respectivamente

Esta misma correlación positiva se aprecia entre los usuarios de redes sociales y el interés en la política. Aunque de nuevo, en relación con el voto, resulta que el 79,5% los usuarios de redes sociales votaron en las últimas elecciones frente al 87% de los no usuarios, pero los usuarios de redes sociales afirman estar interesados en política en mayor medida que los no usuarios (un 55,7% y un 47,3% respectivamente).

Del mismo modo, en relación con la participación ciudadana en los asuntos públicos, la encuesta realizada confirma esta tendencia, ya que el 92,8% de los usuarios de Internet consideran que la participación ciudadana en los asuntos públicos es necesaria frente al 86,1% de los no internautas. Los porcentajes son similares para los usuarios de Administración electrónica (el 94,1%) y los usuarios de redes sociales (93,7%).

Más allá de la relación existente entre los usuarios de Internet, Administración electrónica y redes sociales con el interés por participar en asuntos públicos, otra variable predictiva de apoyo a la participación es el nivel de estudios. Los encuestados con mayor nivel de estudios, estudios superiores o universitarios, perciben como necesaria y positiva la participación ciudadana en los asuntos públicos.

En relación con la participación política a través de Internet es de destacar la preocupación manifestada por aquellos que son usuarios de Internet sobre las posibilidades de participación de los no internautas. Los usuarios de Internet que han participado en los grupos de discusión, principalmente en el grupo de jóvenes y el de adultos, han manifestado expresamente esta preocupación, haciendo alusión a las dificultades de acceso de las personas más mayores a

<sup>27</sup> Rainie, L., Purcell, K., & Smith, A. (2011). *The social side of the internet*. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project.

<sup>28</sup> Algunos de estos movimientos que han podido influir en este sentido son el movimiento “Nolesvotes” o el movimiento “Toma la Plaza”.  
<http://propongo.tomalaplaza.net/7537/abstencion-es-el-voto-de-los-indignados>

Internet, señalando también su escepticismo sobre la capacidad y voluntad de respuesta de la Administración frente a esta voluntad ciudadana de participación.

Estos datos se ven respaldados por los arrojados en la encuesta realizada, donde la mayoría manifiesta que los canales de participación actuales son insuficientes para llevar a cabo una eficiente y óptima participación ciudadana, confiando a su vez en que si hubiese más canales y se posibilitase la participación la eficiencia de las Administraciones sería mayor.

### 7.1. Percepción sobre el valor de la participación ciudadana

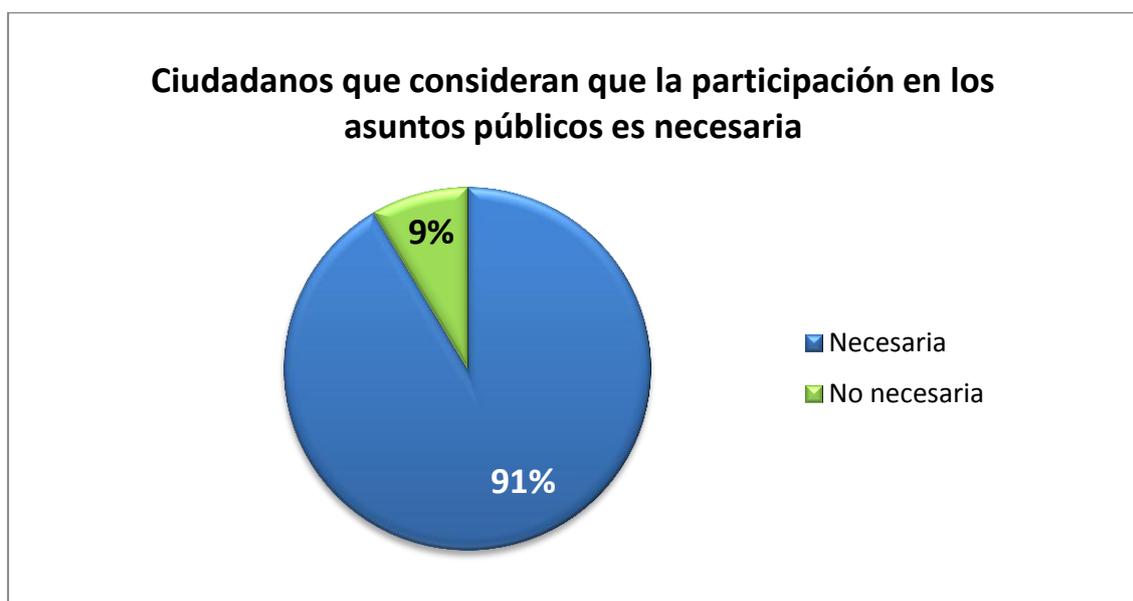
## 91,5%

Encuestados considera necesaria la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos

La percepción que tienen los ciudadanos encuestados sobre el valor de la participación ciudadana en los asuntos públicos es muy positiva. El 91,5% considera que la participación es necesaria.

En cuanto al perfil de ciudadano que considera necesaria la participación destacan: personas con estudios superiores (95%), usuarios de Internet (92,8%), usuarios de Administración electrónica (94,1%), usuario de redes sociales (93,7%) y los que valoran positivamente Internet (94%).

Gráfica 62. Ciudadanos que consideran que la participación en los asuntos públicos es necesaria



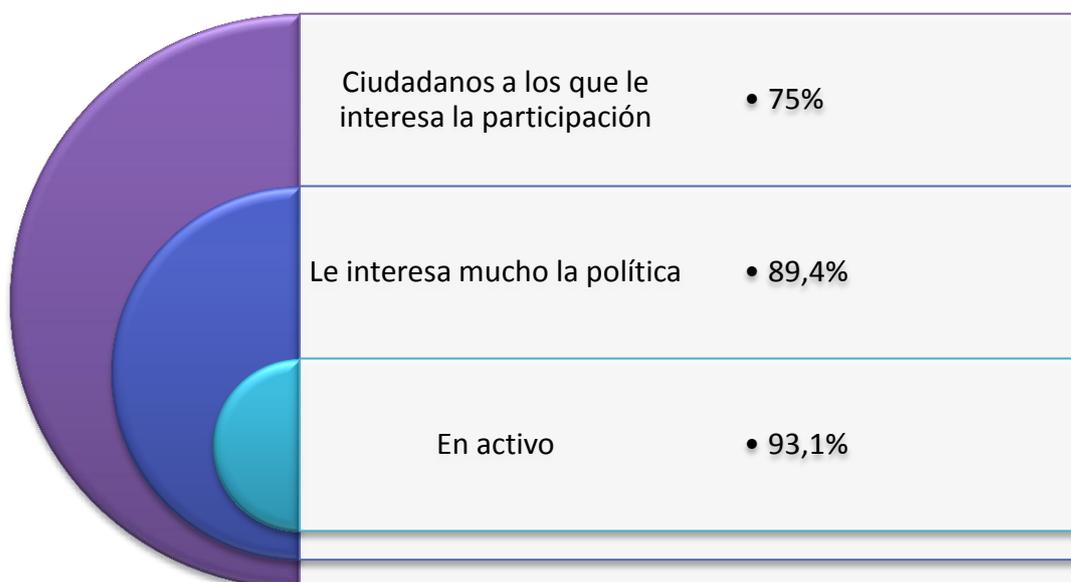
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

De forma complementaria a estos datos se ha llevado a cabo un análisis multivariable de segmentación para perfilar con mayor precisión al demandante de participación ciudadana en los asuntos públicos y el resultado arrojado ha sido el siguiente:

- de un lado, el demandante se caracteriza porque la política le interesa mucho (89,4%) y por encontrarse en activo (93,1%),
- mientras que el no demandante está poco interesado en la política (33,6%), se encuentra inactivo (49,5%) y no es usuario de internet (63,5%)

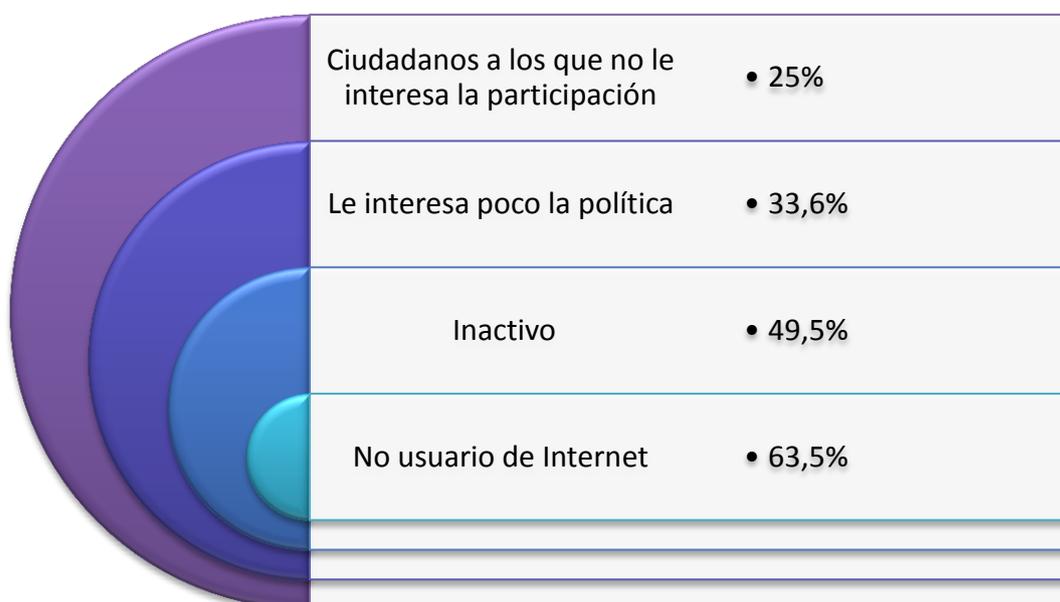
La siguiente figura pretende reflejar gráficamente ambos perfiles resultado del análisis de segmentación.

**Ilustración 6. Perfil de ciudadanos interesados en participar**



Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

**Ilustración 7. Perfil de ciudadanos no interesados en participar**



Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

Entre todas las Comunidades Autónomas analizadas destaca Madrid con el 95,2% de respuestas positivas, mientras que es la Comunidad Valenciana es donde la participación se

considera necesaria en menor medida (no lo considera necesario el 12,3% de los encuestados), aunque como vemos sin que este sea un dato muy elevado.

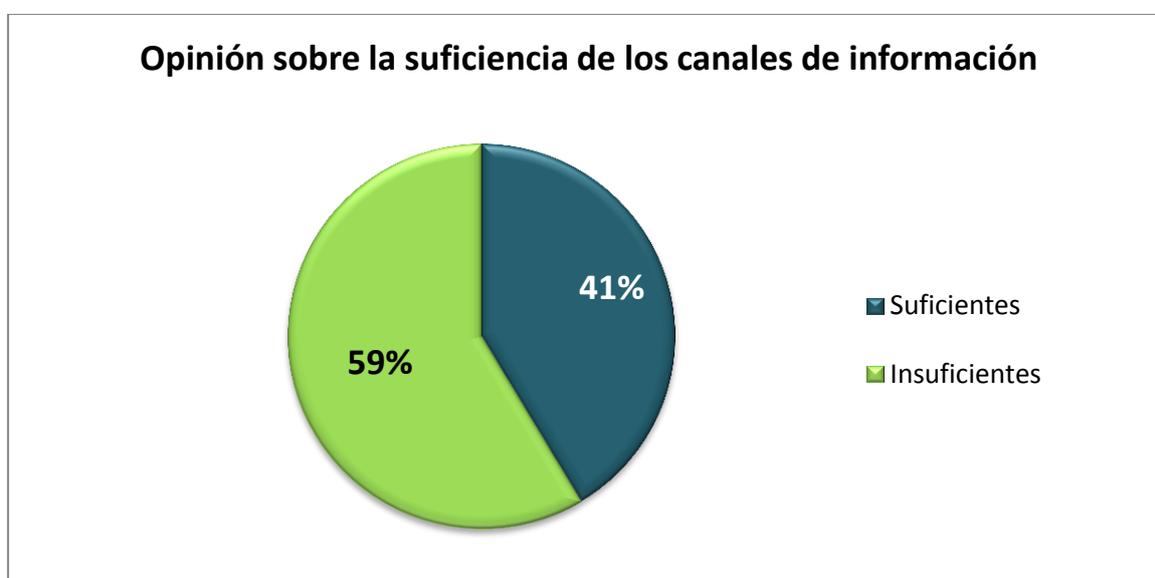
### Canales actuales para la participación ciudadana

**58,6%**

Los canales de participación existentes se consideran **insuficientes**

Más de la mitad de la población (el 58,6% de los encuestados) considera que los canales que existen para participar en los asuntos públicos son insuficientes y demandan nuevos canales de participación más adecuados (el 81.4%).

Gráfica 63. Opinión sobre la suficiencia de los canales de información



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

A pesar de una oferta insuficiente para la participación pública, el **63,5% de los encuestados** ha realizado alguna de las siguientes actividades:

- Publicar o comentar información política en Internet (en un blog, red social, etc.)
- Firmar una petición o manifiesto
- Convocar a una manifestación
- Realizar un donativo para una causa social o política
- Consultar un proyecto de ley o programa públicos

**63,5%**  
Encuestados han realizado actividades en el ámbito socio-político en Internet

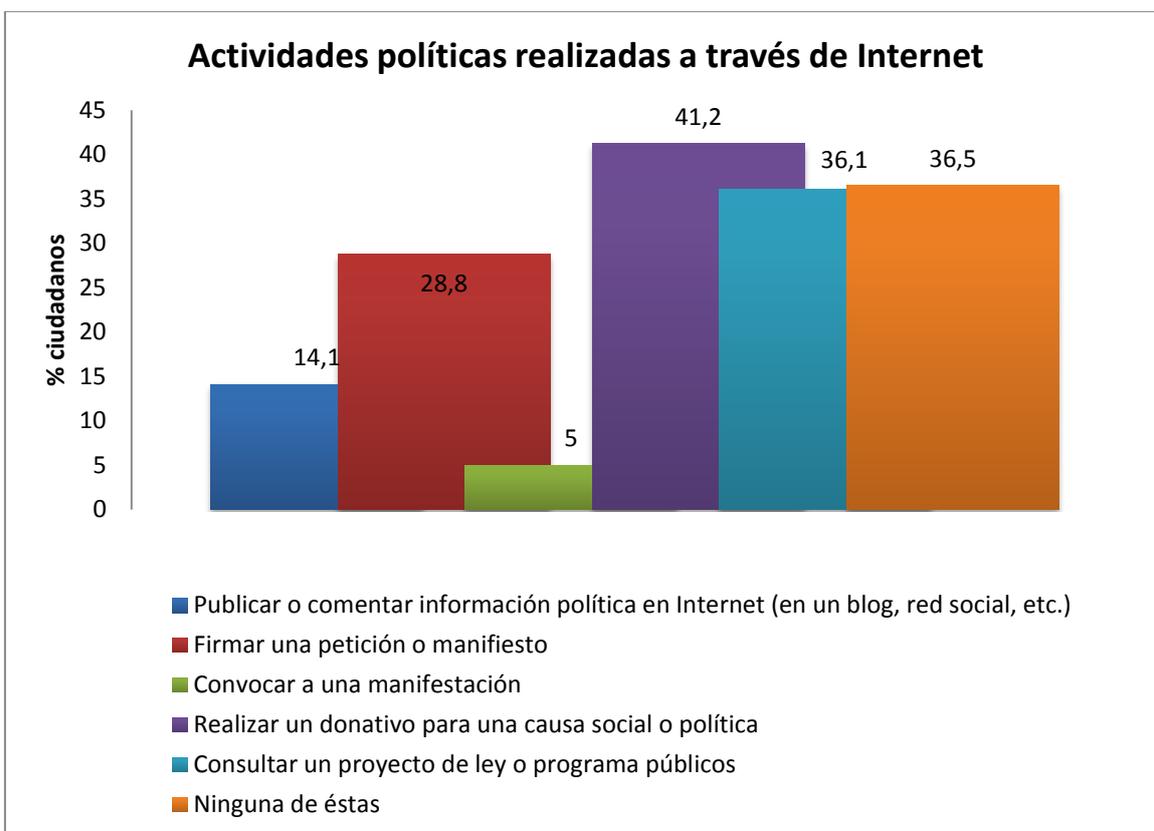
El 36,1% de los encuestados afirman haber consultado algún proyecto de ley o programa público, el 28,8% ha firmado alguna petición o manifiesto y el 41,2% ha realizado algún donativo para causas políticas o sociales.

**81,4%**

Encuestados reclaman canales de participación adecuados

Los datos indican el potencial de la ciudadanía para participar en asuntos de interés público, aunque también muestran que aunque hay mucho interés en participar, de las posibilidades que existen en la actualidad, los que se decantan por ejercer su derecho a participar en cualquier faceta disponible son pocos. En este sentido parece relevante destacar que el 81,4% considera que los ciudadanos participarían más si existieran canales adecuados.

Gráfica 64. Actividades políticas realizadas a través de Internet



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

La mayoría de los encuestados consideran positiva la participación ciudadana en los asuntos públicos. Concretamente, el 77,7% considera que mejoraría la eficiencia de nuestras instituciones y el 70,7% considera que mejoraría la confianza en el gobierno.

Los grupos de discusión identificaron además la participación como una importante fuente de legitimación y como una herramienta de implicación de los ciudadanos en la "cosa pública". La transparencia y la participación generan, además,

Participación Ciudadana  
+ Transparencia =  
(70,7%)

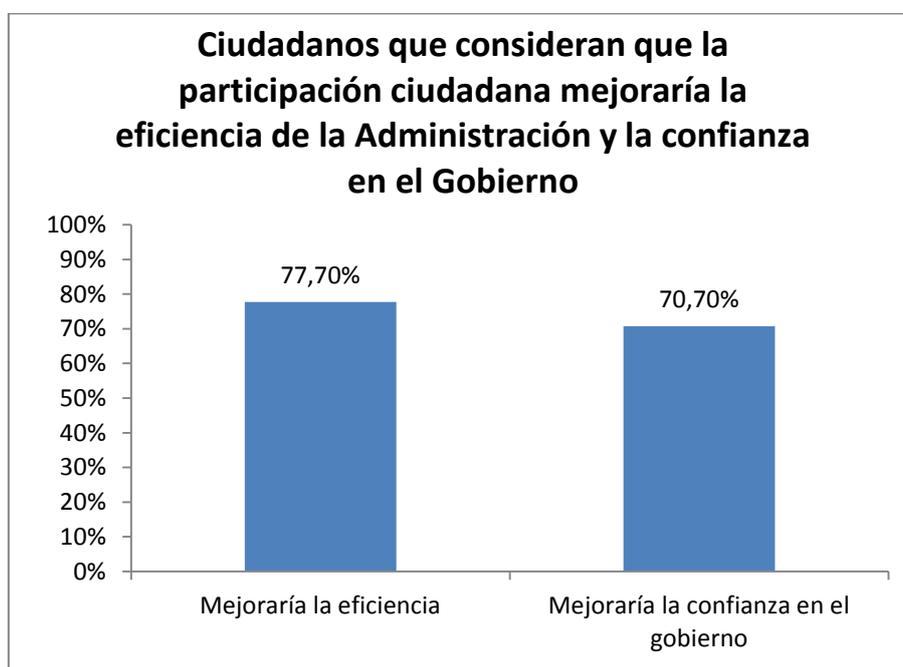
Mejora **CONFIANZA**  
Gobierno  
(77,7%)

Mejora **EFICIENCIA** AAPP

implicación del ciudadano en la vida política, como consecuencia lógica del interés y la credibilidad

*“Los veríamos como algo nuestro, a lo mejor “*  
*“Implicación (...) en informarse de todo y querer cambiar un poco e incluso colaborar en querer cambiar las cosas, en que vaya todo mejor.”*  
(Grupo de jóvenes)

**Gráfica 65. Ciudadanos que consideran que la participación ciudadana mejoraría la eficiencia en la Administración y la confianza en el Gobierno**



Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

En ambos porcentajes el perfil del ciudadano que se perfila es el siguiente: persona con estudios superiores, con acceso a Internet en el hogar, usuario de Administración electrónica y de redes sociales y, por consiguiente, con una alta valoración de Internet.

Todos los datos anteriores muestran que existe una importante demanda de mayor participación ciudadana en los asuntos públicos que podría canalizarse perfectamente hacia demanda de políticas públicas de Gobierno Abierto o de proyectos y servicios de Gobierno Abierto.

## 7.2. **Demandas en materia de participación ciudadana**

### **Canales comunicación y participación**

Partiendo de que los ciudadanos están muy interesados en participar en los asuntos públicos y tienen unas amplias expectativas respecto a sus ventajas, la principal demanda se refiere precisamente a la inexistencia de canales suficientes para la participación ciudadana en las políticas públicas.

#### **No existen canales adecuados de participación**

Manifiestan además de manera clara que si existieran estos canales la participación sería mayor y que ésta mejoraría mucho la eficiencia de las instituciones públicas y la confianza en el Gobierno y los cargos públicos.

*“Si se pudiera hacer por Internet, yo creo que la gente sí que se implicaría más” (Grupo de jóvenes)*  
*“que hubiera una Web abierta pues como quejas, alabanzas” (Grupo de maduros)*  
*“que se pudiera consultar con la población sobre proyectos” (Grupo de maduros)*  
*“Deberían contar con el pueblo porque realmente quien está ahí, o sea ellos, están ahí porque nosotros les hemos votado” (Grupo de jóvenes)*

Los ciudadanos que han participado en los grupos de discusión, principalmente los más jóvenes y los adultos, evidencian su preocupación por tres cuestiones:

- La posible discriminación de los mayores al utilizar menos Internet.
- La falta de voluntad de las Administraciones para fomentar, utilizar y retroalimentar el proceso de participación ciudadana en los asuntos públicos.
- La forma de gestionar la participación on-line.

En cuanto a la primera de ellas, no se vislumbra ni en los grupos ni en la encuesta más solución posible que la convivencia de medios más tradicionales para favorecer su inclusión en los sistemas de participación con los nuevos medios derivados de Internet y las Nuevas Tecnologías.

**Deben convivir canales tradicionales y digitales de participación**

### **Convivir con el escepticismo ciudadano actual**

Por otro lado, la falta de voluntad de las Administraciones es un sentir bastante generalizado en los grupos de discusión, donde la consideración que cobra más fuerza es el escepticismo respecto a que exista una escucha activa y real desde las Administraciones para evaluar y, en su caso, utilizar las propuestas ciudadanas.

*“Pero en esas iniciativas que existen ¿se le escucha? Porque una cosa es que tú lo dejes escrito en Internet y otra es que te hagan caso...” (Grupo de jóvenes)*

Respecto a esta cuestión, el resultado de la encuesta realizada por Harris Interactive para RightNow en el año 2010<sup>29</sup>, un año después de la implantación de la Directiva de Gobierno Abierto en la Administración Norteamericana de Obama, el 57% de los estadounidenses no creía que el gobierno federal se tomase verdaderamente en serio el mandato para ser más abierto con los ciudadanos y cumplir en este caso también con las expectativas creadas.

### **El escepticismo ciudadano requiere de una escucha activa por parte de las AA.PP.**

#### **¿Cómo gestionar la participación ciudadana?**

En cuanto a las fórmulas más idóneas para mejorar las formas de gestionar esta participación en los asuntos públicos y la relación con el Gobierno y la Administración, los datos de esta misma encuesta señalan que para el 96% de los encuestados el Gobierno podría mejorar su forma de relacionarse con los ciudadanos a través de Internet.

Asimismo, preguntados por la formas más idóneas de hacerlo, sugieren: mejorar las herramientas de búsqueda en las web gubernamentales (71%), aumentar la presencia en redes sociales como Facebook o Twitter (34%), proporcionar información personalizada a través de dispositivos móviles (32%) y, la creación de foros o comunidad online de la “agencia” (52%).

En la encuesta americana citada anteriormente se recoge igualmente que en el año 2010 el 54% de los encuestados habían ya interactuado con el Gobierno a través de Internet o de alguna red social, lo que supone un punto de partida muy sólido para la introducción de políticas de Gobierno Abierto.

La participación en nuestro país parte de un punto más modesto, dado que los resultados de la encuesta realizada muestran que mientras que el 65,2% de los encuestados han visitado una web institucional, solamente el 35,7% de los que lo han hecho ha enviado alguna consulta o pregunta a través de Internet. De ellos, el 90,4% afirma haber obtenido respuesta de la Administración.

#### **El Gobierno debe mejorar su forma de relacionarse con los ciudadanos a través de Internet:**

- Mejorar sus webs
- Crear foros y comunidades online
- Aumentar su presencia en redes sociales

<sup>29</sup> Right Now. (2010). *Open Government Research Report*. Right Now.

## ¿En qué desea participar el ciudadano?

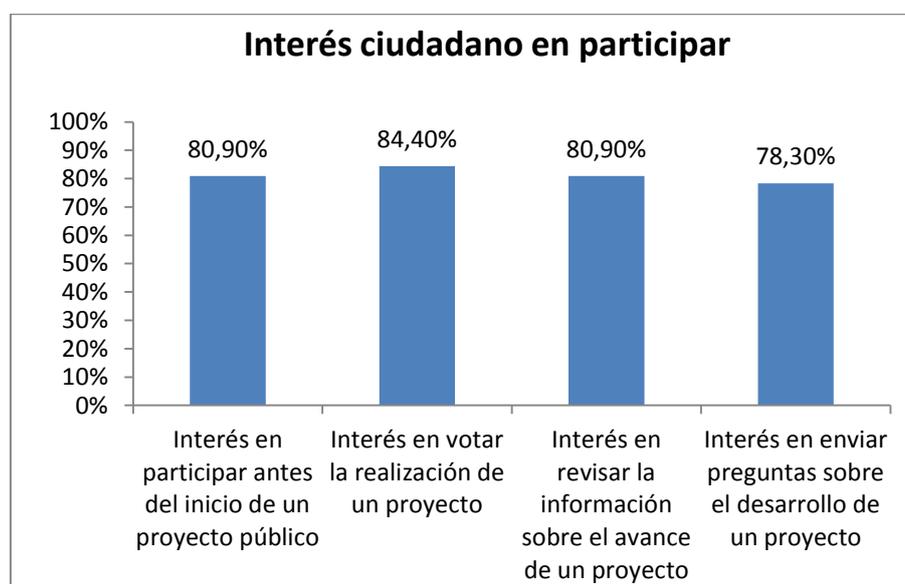
Como se ha expuesto anteriormente para el 58,6% de los ciudadanos encuestados los canales actuales para participar son insuficientes. El siguiente aspecto que se evalúa es conocer **en qué** desea participar el ciudadano.

### Existe un enorme interés por participar en el diseño e implantación de las políticas públicas

Para averiguarlo, la encuesta incorporaba una serie de actividades con el objetivo de que el entrevistado mostrase o no su interés en participar en cada una de ellas.

En la encuesta la mayoría de los entrevistados han mostrado un elevado interés en participar, concretándose dicho interés en que el 80,9% de los encuestados desea participar en el diseño de políticas públicas, que el 84,5% dice estar interesado en votar sobre la realización de proyectos públicos, que el 80,9% querría revisar la información sobre el avance de los proyectos públicos y que el 78,4% muestra su interés en enviar preguntas sobre el desarrollo de proyectos públicos.

Gráfica 66. Interés ciudadano en participar



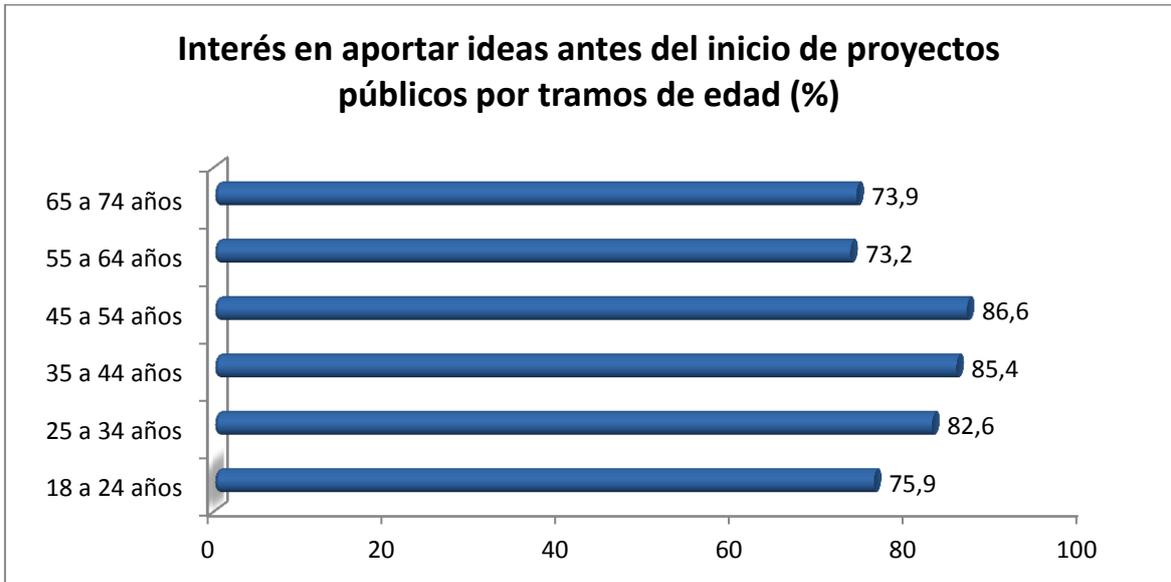
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

El perfil del ciudadano más interesado en participar en los asuntos públicos se caracteriza por un alto nivel de estudios, por ser usuario de Administración electrónica y de redes sociales y por estar situado en la franja de edad entre los 35 y los 54 años.

En cuanto al perfil del demandante en función del género prácticamente no existe diferencia, con una diferencia que no llega a superar el punto porcentual de los hombres respecto a las mujeres.

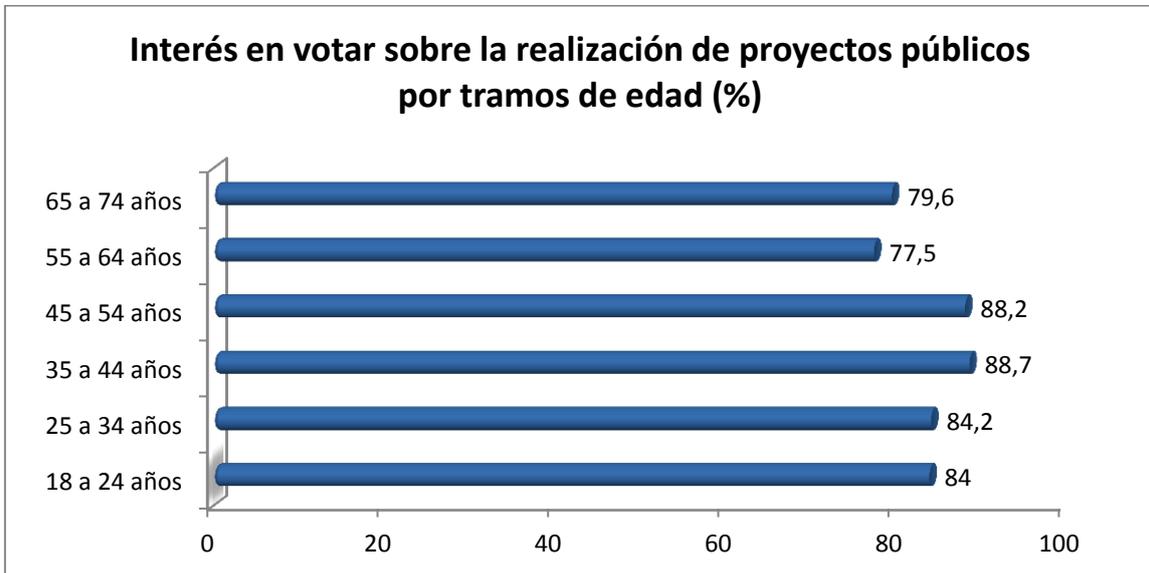
La variable de la edad nos muestra un interés mayor entre quienes se encuentran entre los 35 y los 54 años para participar tanto en el diseño de políticas públicas como en votar sobre la realización de proyectos públicos. Por su parte los jóvenes entre 25 y 34 años son los que consideran en mayor medida que si existieran canales adecuados la ciudadanía participaría más.

Gráfica 67. Interés en aportar ideas antes del inicio de proyectos públicos por tramos de edad



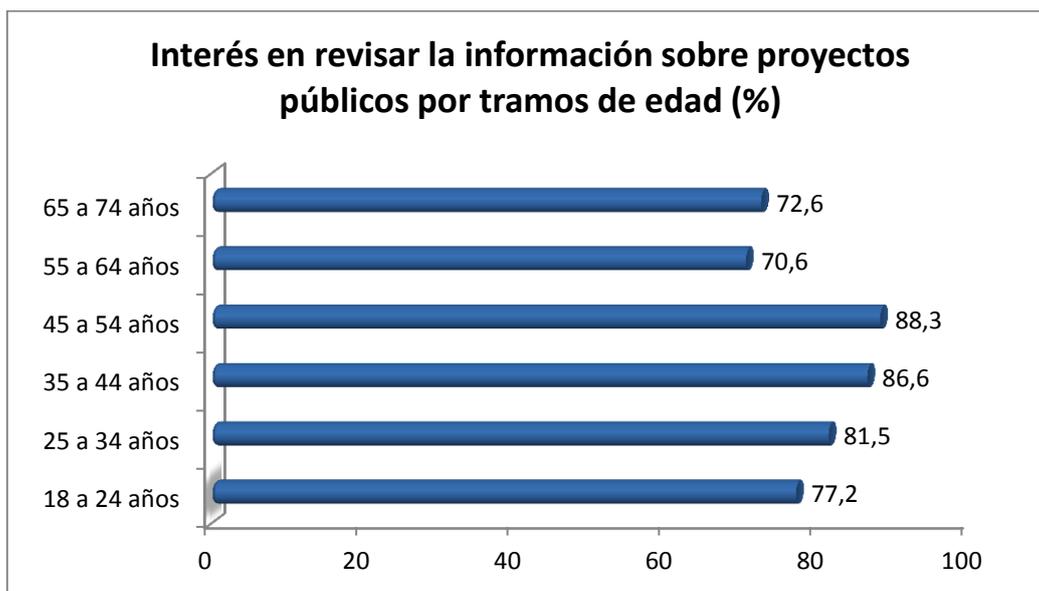
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 68. Interés en votar sobre la realización de proyectos públicos por tramos de edad



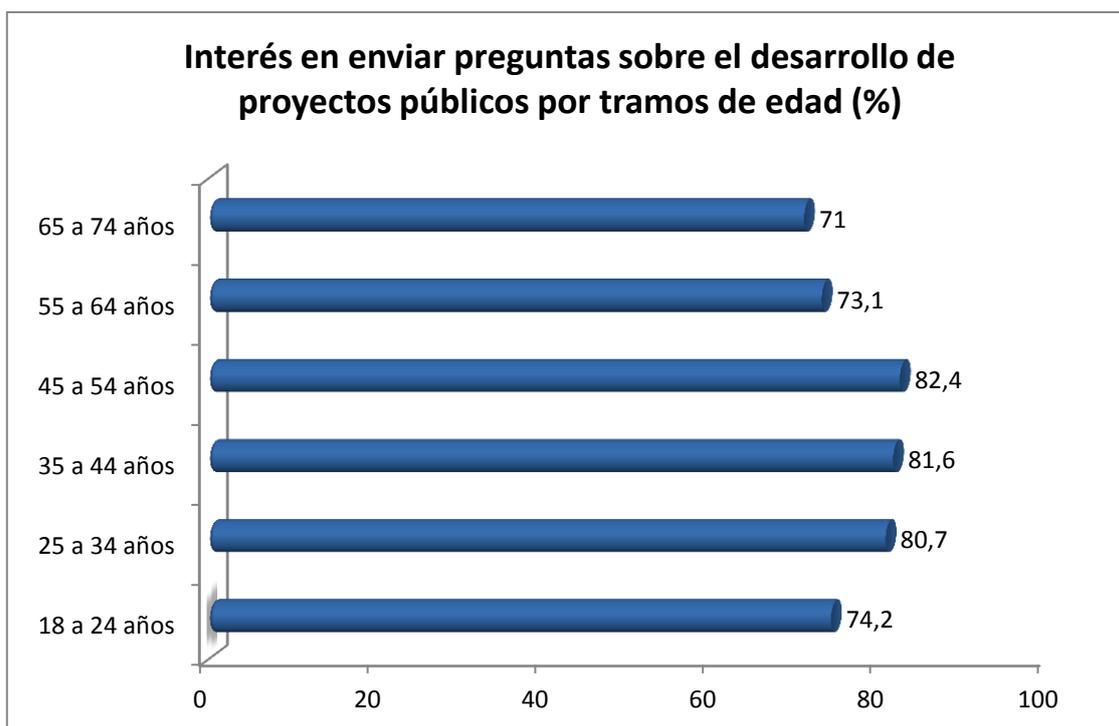
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 69. Interés en revisar la información sobre proyectos públicos por tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

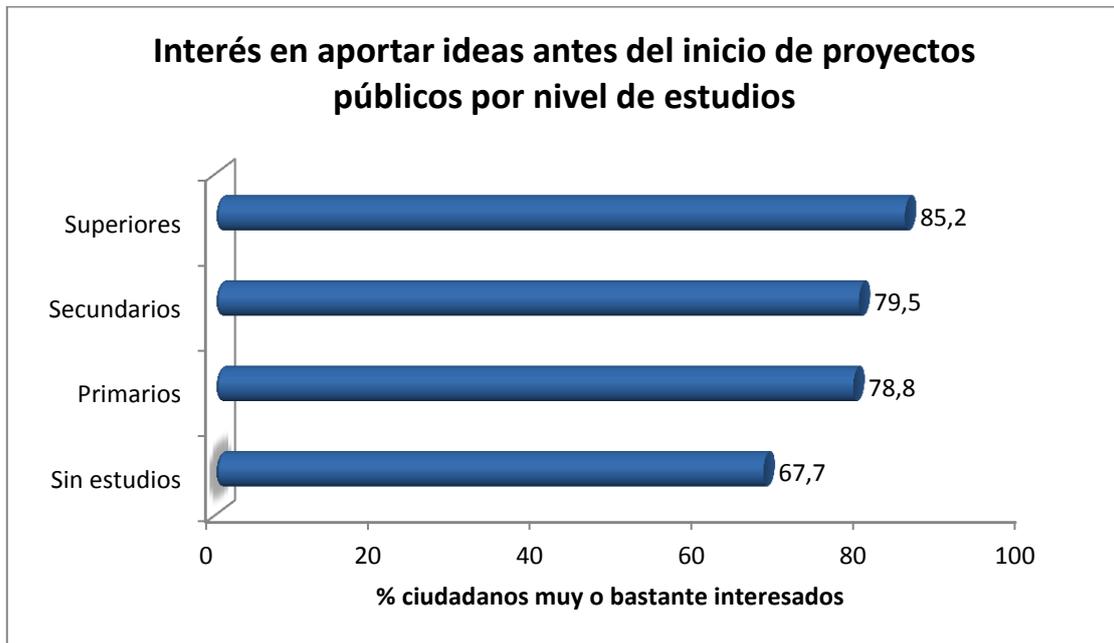
Gráfica 70. Interés en enviar preguntas sobre el desarrollo de proyectos públicos por tramos de edad



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

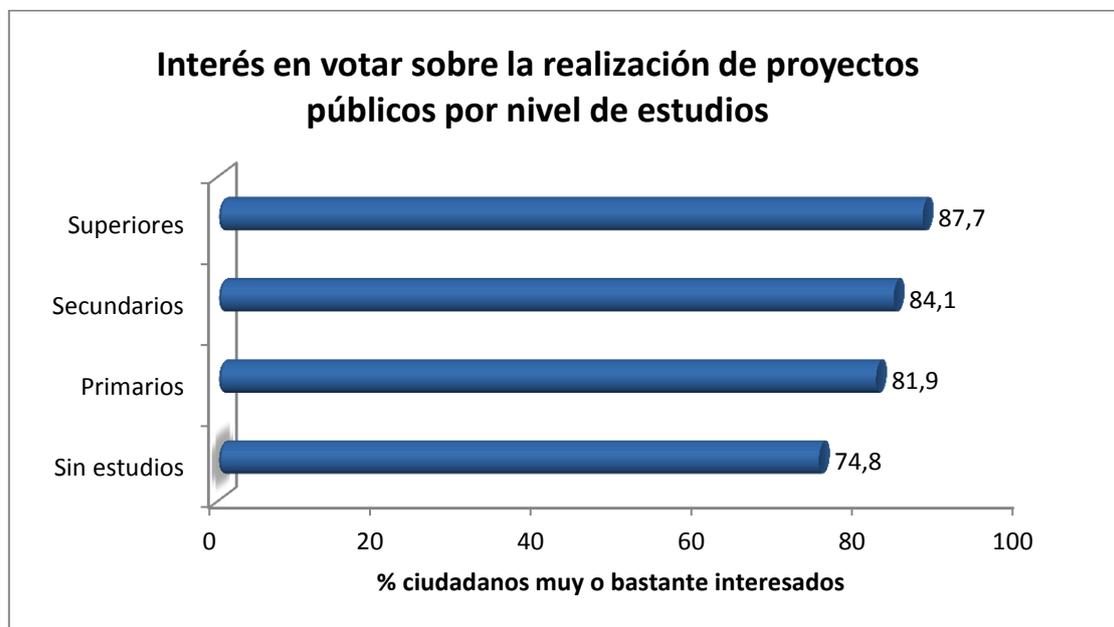
La variable de nivel de estudios permite caracterizar con mayor precisión al demandante de más participación, puesto que existe una relación directamente proporcional entre un mayor nivel de estudios y un mayor interés por participar tanto en el diseño de políticas públicas como en votar sobre la realización de proyectos públicos.

Gráfica 71. Interés en aportar ideas antes del inicio de proyectos públicos por nivel de estudios



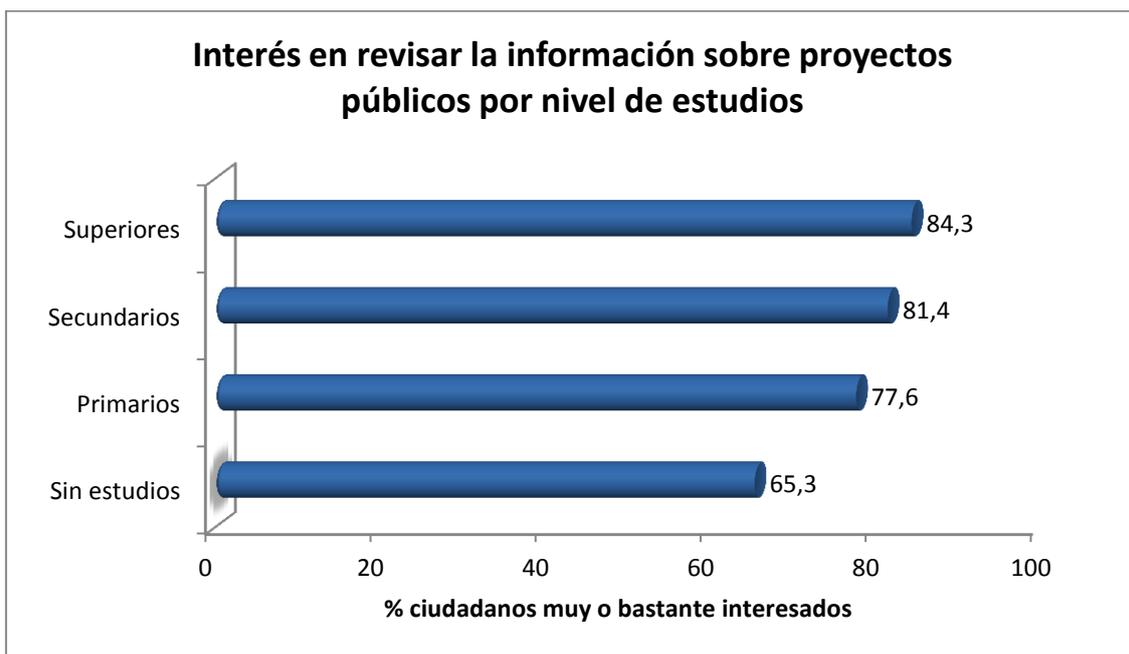
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 72. Interés en votar sobre la realización de proyectos públicos por nivel de estudios



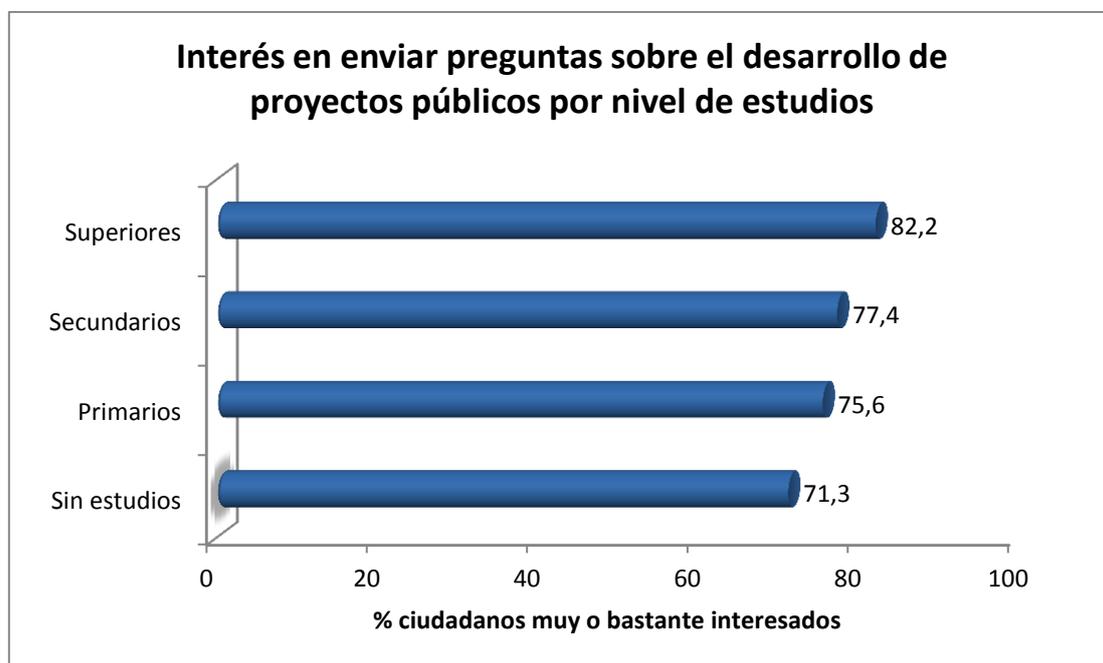
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 73. Interés en revisar la información sobre proyectos públicos por nivel de estudios



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Gráfica 74. Interés en enviar preguntas sobre el desarrollo de proyectos públicos por nivel de estudios



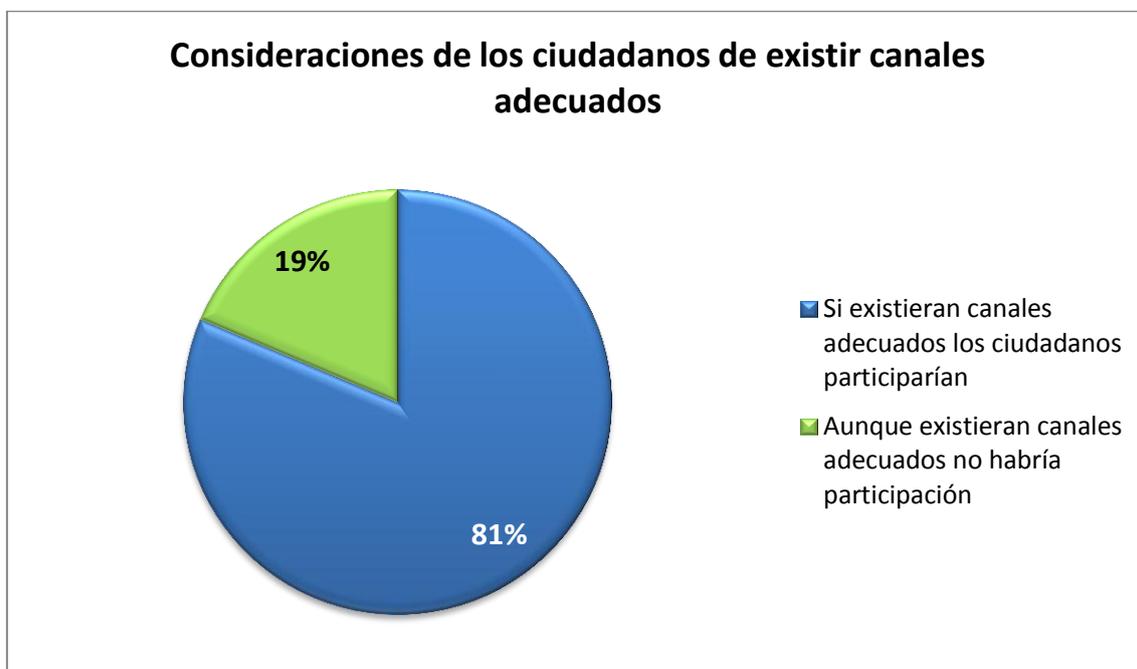
Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

La Comunidad Autónoma con mayor interés mostrado ha sido Canarias, tanto en aportar ideas como en votar, enviar preguntas y revisar la información de los proyectos públicos. El País Vasco destaca por ser la Comunidad con menor interés en votar proyectos.

## ¿Hasta qué punto se incrementaría la participación ciudadana si existieran los canales adecuados?

En cuanto a la percepción de si se incrementaría la participación de existir canales adecuados, el 81,4% de los encuestados así lo manifiestan.

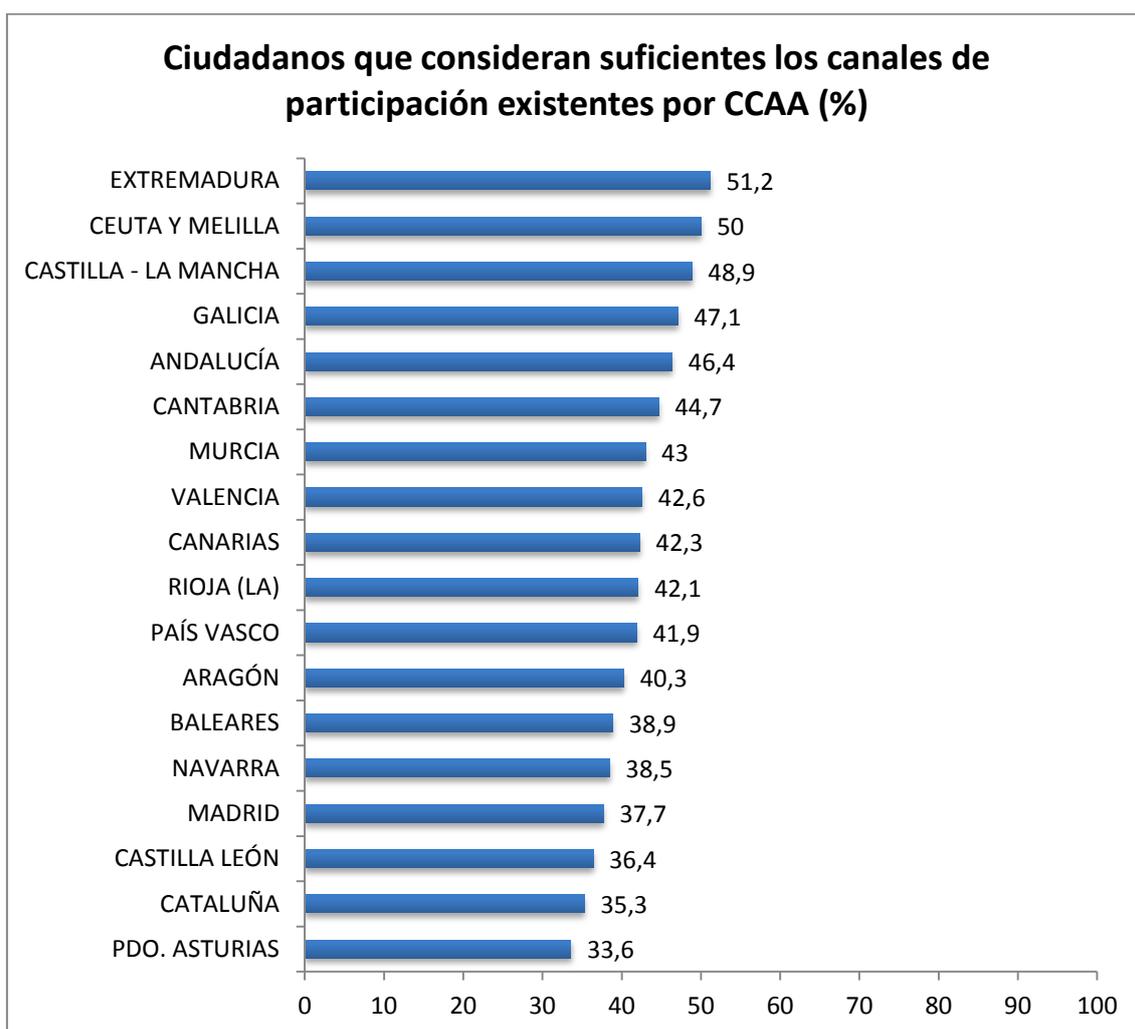
Gráfica 75. Consideraciones de los ciudadanos de existir canales adecuados



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Por edades, los jóvenes entre 18 y 34 años (81,3%), usuarios de redes sociales (82,3% frente a 74,3% de los no usuarios), usuarios de Administración electrónica (81,5% frente a 66,9%) son los que responden de manera más positiva, pero conviene resaltar que todos los grupos de edad establecen una correlación positiva entre la existencia de canales adecuados para participar y una mayor participación efectiva.

Por Comunidades Autónomas son Castilla y León, Asturias, Madrid y Cataluña las que consideran insuficientes los canales de participación existentes en mayor medida, mientras que Extremadura y Ceuta y Melilla los que menos, con en torno a un 50% de ciudadanos que los consideran suficientes.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.



# 8

## Gobierno Abierto: La experiencia de Euskadi



## 8. GOBIERNO ABIERTO: LA EXPERIENCIA DE EUSKADI

Hasta aquí el estudio ha analizado una demanda potencial de servicios de Gobierno Abierto, partiendo de la oferta actualmente existente de servicios de Administración electrónica y de las posibilidades existentes de comunicarse con las Administraciones Públicas, así como del interés por informarse y participar en las políticas públicas. Pero no existiendo de manera generalizada en España en este momento proyectos o servicios de Gobierno Abierto salvo algunos casos puntuales, lo cierto es que no es posible medir directamente la demanda y utilización efectiva de los servicios ya disponibles a nivel nacional por falta de muestra.

No obstante, sí que ha habido alguna Comunidad Autónoma que se ha adelantado al resto y ha puesto en marcha políticas de transparencia y Gobierno Abierto. La elección de la Comunidad Autónoma vasca se ha realizado en función de esta circunstancia, aunque conviene tener muy presente que estas políticas son muy recientes todavía.

En definitiva, el interés que presenta esta Comunidad Autónoma reside en el hecho de haber sido la primera en adoptar iniciativas de Gobierno Abierto y en intentar atender la demanda ciudadana que es, al fin y al cabo, el objeto de este estudio.

**Euskadi ha sido la primera Comunidad Autónoma en poner en marcha iniciativas de Gobierno Abierto**

En 2009 el Gobierno Vasco pone en marcha su proyecto de Gobierno Abierto, que se inicia con dos iniciativas principales: el portal IREKIA (que significa “abierto”) y la apertura de datos públicos, centralizada en el portal OPEN DATA EUSKADI<sup>30</sup>, que empezaron a funcionar en 2010. Posteriormente, a finales de 2011, el Parlamento Vasco puso en marcha el portal Adi!<sup>31</sup>, dedicado a impulsar la participación a la ciudadanía en materia de proyectos legislativos.

Conviene recordar, como punto de partida, que en esta Comunidad dos de cada tres ciudadanos encuestados son usuarios de Internet, de los cuales a su vez el 40% son usuarios de redes sociales. Ambos indicadores se sitúan muy en línea con la media nacional. Interesa asimismo destacar que uno de cada cuatro encuestados cuelga o crea contenidos propios (dato ligeramente inferior a la media nacional, que se sitúa en el 34,5%) y que más de la mitad tiene una alta valoración de Internet, cifra similar a la media nacional.

De los datos de la encuesta resulta que la principal variable para ser usuario de Administración electrónica es ser usuario de Internet. Únicamente el 0,7% de los encuestados manifiestan ser usuarios de Internet pero no de Administración electrónica, cifra muy por debajo de la estatal, donde alcanza el 15,6%. La percepción de los usuarios vascos acerca de la comodidad de las webs institucionales y de la confianza que le inspiran es menos entusiasta que la media estatal (entre 4 y 6 puntos porcentuales menos), pese a que siguen estando muy bien consideradas.

---

<sup>30</sup> • El día 27 de octubre de 2009 se aprueba la marca IREKIA, que significa Abierto, a través de la cual se pretende instaurar una nueva forma de actuar que se recoge en la filosofía del Open Government en lo que a Transparencia y Participación se refiere. <http://www.irekia.euskadi.net>

• 29 de diciembre de 2009, se ordena el inicio del proyecto de apertura de los datos públicos, en cumplimiento de la Ley 37/2007 (que transpone la Directiva 2003/98/CE) de reutilización de la información del sector público y que atiende al interés que, en la sociedad de la información, tiene para el desarrollo económico. ([opendata.euskadi.net](http://opendata.euskadi.net))

Para más información pueden consultar:

[http://administracionelectronica.gob.es/recursos/pae\\_000001648.pdf](http://administracionelectronica.gob.es/recursos/pae_000001648.pdf)

<sup>31</sup><sup>31</sup> <http://www.adi.parlamentovasco.euskolegebiltzarra.org/es/>

A nivel nacional el 65,2% de los ciudadanos había obtenido información de webs de Administraciones públicas en el último año y el 42,2% había realizado trámites con la Administración. En el caso de Euskadi, estas cifras bajan sensiblemente, ya que el 54,5% de los encuestados afirma haber visitado la página web de una Administración pública en el último año (el 73,7% de los internautas, el 80,3% a nivel nacional). De estos, el 91,9% accedieron a estas páginas para buscar información, el 58% para realizar trámites (lo que supone un 31,5% del total de los encuestados) y el 34% para realizar consultas (un 18,5% del total de

**Los ciudadanos vascos utilizaron el último año la e-Administración en torno a 10 puntos porcentuales menos que la media nacional**

encuestados).

Se trata, en todos los casos, de en torno a 10 puntos porcentuales menos en lo obtenido en la encuesta nacional.

Del total de encuestados únicamente el 11,1% afirma conocer alguno de los portales vascos relacionados con el Gobierno Abierto comentados anteriormente (Irekia, Adi! u Open Data Euskadi), por lo que el desconocimiento sobre estas iniciativas es muy elevado. El escaso tiempo que llevan en marcha estos portales de Gobierno Abierto puede influir en este hecho.

El portal más conocido es Adi!, que conocen el 6,4% de los encuestados. El resultado menos optimista lo obtiene Irekia, que sólo conocen el 3,8% de los encuestados. Los medios a través de los cuales los ciudadanos encuestados manifiestan haber conocido estos portales son principalmente las campañas publicitarias a través de medios de comunicación de masas y por el boca a boca de conocidos.

Teniendo en cuenta que únicamente el 1,3% de los encuestados ha entrado alguna vez el portal Irekia o en el portal Adi!, y que sólo el 0,6% ha visitado el portal Open Data Euskadi, es muy difícil establecer los impactos de estas iniciativas, los niveles de satisfacción de los usuarios con ellas o las demandas adicionales que tienen respecto a ellas.

Por lo tanto, la primera conclusión que se extrae es el amplio desconocimiento de las iniciativas de Gobierno Abierto de Gobierno Vasco por parte de los ciudadanos, hecho que limita el resto de posibles conclusiones que podrían extraerse.

**Las iniciativas de Gobierno Abierto en Euskadi son prácticamente desconocidas para los ciudadanos**

Por ello el análisis que se realiza en este estudio se centra en los indicadores generales ya analizados en la muestra nacional.

A pesar de que existen iniciativas para mejorar la transparencia y la participación ciudadana, las demandas de los ciudadanos en estas materias no muestran, diferencias importantes respecto al total estatal, con la excepción de un mayor escepticismo sobre los efectos positivos de la transparencia en la confianza y la eficiencia del Gobierno.

Los ciudadanos encuestados apuntan como principales problemas de los servicios que ofrecen las Administraciones Públicas en Internet la falta de información sobre los servicios disponibles (48,6%) y la desconfianza sobre la información que se ofrece (45,7%), de manera similar a lo que se recoge en la encuesta para el resto de España, aunque es interesante subrayar que el porcentaje que considera que falta información sobre los servicios disponibles a nivel estatal es 10 puntos porcentuales superior (58,6%), lo que demuestra que, pese a que la percepción de falta de información disponible sigue estando presente, lo está menos que el resto de España.

Esta diferencia porcentual tan acusada puede responder a la existencia de una política de Gobierno Abierto, aunque también es cierto que dado el escaso conocimiento y uso de los portales analizados no es fácil establecer una correlación positiva.

En cuanto a los beneficios que genera la transparencia en la información pública, el 69,5% de los encuestados vascos cree que mejoraría la eficiencia de la Administración, porcentaje muy similar al de la media nacional (70,3%).

En cambio es muy destacable que sólo el 51% de los encuestados vascos cree que con la aplicación de estas medidas de Gobierno Abierto la confianza en el Gobierno va a mejorar, dado que este resultado se separa en más de 20 puntos porcentuales del optimista 72,1% del resto de España. Una posible explicación es que la oferta realmente existente de servicios de Gobierno Abierto no está atendiendo debidamente la demanda de los ciudadanos vascos y está produciendo, en cierta medida, un cierto desencanto o decepción que podría justificar esta diferencia porcentual tan acusada.

Esta explicación puede ser avalada por el dato de que la mayoría de los ciudadanos vascos continúa demandando transparencia e información pública. En concreto, los temas que consideran más interesantes sanidad (91,5%), educación (86,2%) y empleo/paro/pensiones (84,2%). Tienen menor interés ciudadano la justicia (64,4%) y la política en general (46,1%).

Resulta reseñable que la información que despierta en los ciudadanos vascos mayor interés es la forma en que se gasta el presupuesto (36,5%), lo que evidencia, que al igual que en el resto de España –donde ese porcentaje es sin embargo cuatro puntos porcentuales inferior- hay un claro interés de los ciudadanos por conocer en detalle la gestión del dinero público, y, al menos potencialmente, de mejorar esta gestión y la rendición de cuentas.

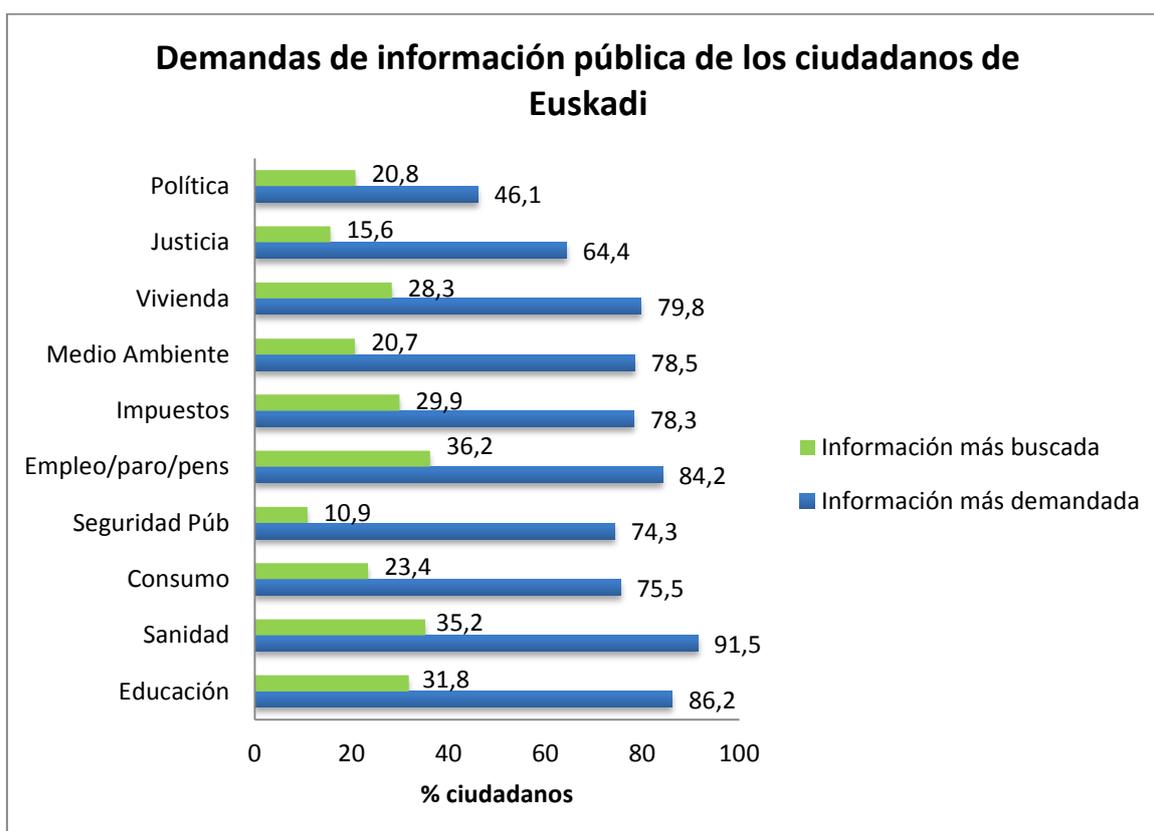
Tal y como se puede ver en la siguiente tabla existe una importante diferencia entre el interés que despiertan las distintas áreas públicas y las áreas en las que más información pública afirman haber buscado en la práctica.

**Ilustración 8. Diferencia entre el interés ciudadano en áreas públicas y la búsqueda en esa áreas**

Le interesan estos temas		Han buscado info sobre estos temas	
Sanidad	<b>91,5</b>	Empleo/paro/pens	<b>36,2</b>
Educación	<b>86,2</b>	Sanidad	<b>35,2</b>
Empleo/paro/pens	<b>84,2</b>	Educación	<b>31,8</b>
Vivienda	<b>79,8</b>	Impuestos	<b>29,9</b>
Medio Ambiente	<b>78,5</b>	Vivienda	<b>28,3</b>
Impuestos	<b>78,3</b>	Consumo	<b>23,4</b>
Consumo	<b>75,5</b>	Política	<b>20,8</b>
Seguridad Púb	<b>74,3</b>	Medio Ambiente	<b>20,7</b>
Justicia	<b>64,4</b>	Justicia	<b>15,6</b>
Política	<b>46,1</b>	Seguridad Púb	<b>10,9</b>

Fuente: “Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España”. ONTSI 2012.

En la siguiente gráfica se puede ver con más claridad los intereses de información que tienen los ciudadanos vascos encuestados; viendo tanto los temas que afirman que más le interesan como aquellos de los que buscan más información.



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.

Uno de cada tres ciudadanos vascos encuestados considera que el mecanismo más adecuado para acceder a esa información pública es que la Administración se la envíe por correo electrónico a los ciudadanos que se hayan apuntado previamente para recibirla. El 26,3% opina que es mejor que la Administración publique esa información en las redes sociales, mientras que el 21,4% cree que es más acertado tenerla disponible en las páginas web oficiales.

Hasta aquí la valoración de los ciudadanos de Euskadi en materia de transparencia y datos públicos, constatando que no existen diferencias importantes respecto al total estatal.

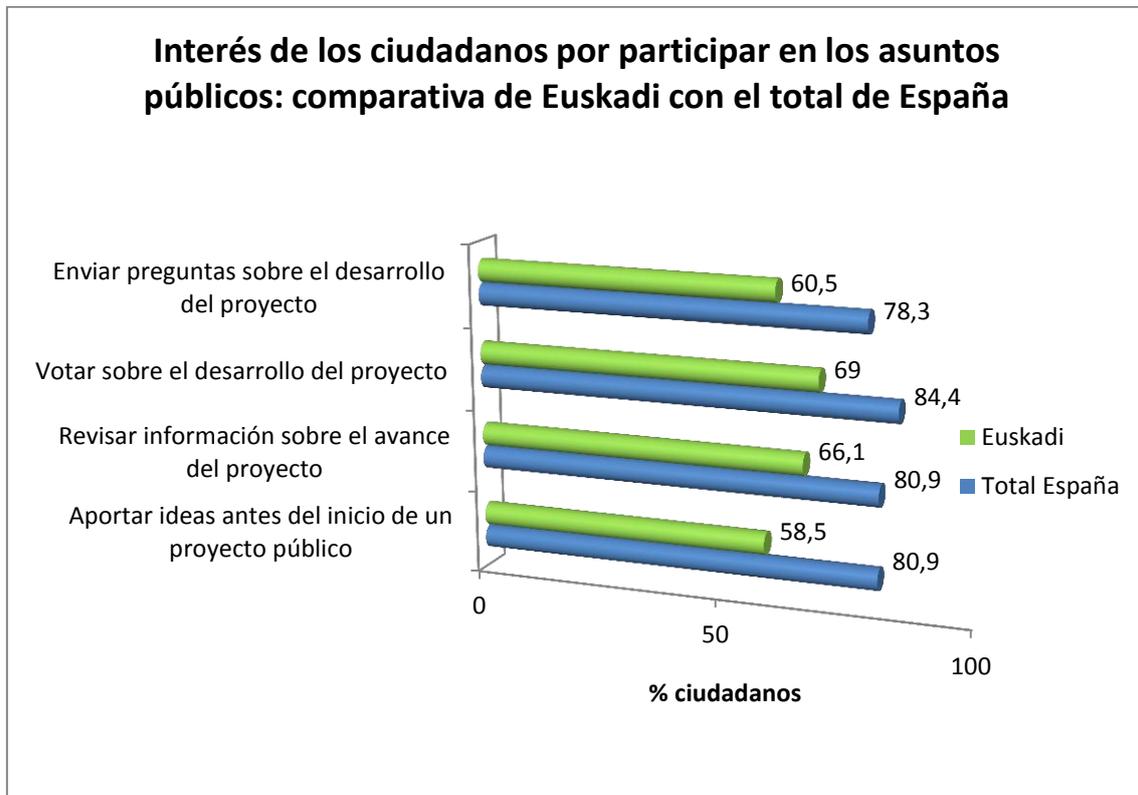
Las demandas de participación en el País Vasco son también similares a las del resto de España, aunque existen algunas diferencias que podemos destacar. Si el 91,5% de los españoles encuestados consideran que la participación es necesaria, este porcentaje se reduce en 6,5 puntos porcentuales en el caso de Euskadi.

La percepción acerca de los beneficios que puede proporcionar la participación está en la media estatal, con más de un 70% que considera que la participación mejoraría tanto la eficiencia de las Administraciones como la confianza en los gobiernos.

Curiosamente, estos datos contrastan con la percepción de la transparencia, ya que la ciudadanía vasca considera en un porcentaje notablemente inferior a la media estatal que esta transparencia pueda mejorar la confianza en el Gobierno (51% Euskadi frente a 72,1% total estatal).

Como se puede ver en la gráfica a continuación, el interés por participar de los ciudadanos vascos es menor que el de la media estatal.

Gráfica 78. Interés de los ciudadanos en participar en los asuntos públicos: comparativa de Euskadi con el total de España



Fuente: "Estudio de demanda y uso del Gobierno Abierto en España". ONTSI 2012.





# 9

## Índice de gráficos



## 9. ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Valoración media de España según la edad .....	33
Gráfica 2. Valoración media de España según nivel de estudios .....	34
Gráfica 3. Ciudadanos que valoran positivamente la calidad de los SSPP en cada CC.AA.....	35
Gráfica 4. Valoración ciudadana de la calidad de los SSPP por género .....	36
Gráfica 5. Valoración de la calidad de los SSPP por tramos de edad .....	36
Gráfica 6. Valoración de la calidad de los SSPP por uso de Internet.....	37
Gráfica 7. Valoración de la calidad de los SSPP por uso de e-administración .....	37
Gráfica 8. Confianza de los ciudadanos en la Administración Pública .....	39
Gráfica 9. Ciudadanos con poca o ninguna confianza en la Administración Pública por tramos de edad.....	39
Gráfica 10. Ciudadanos con poca o ninguna confianza en la Administración Pública por nivel de estudios .....	40
Gráfica 11. Confianza de los ciudadanos que han visitado webs institucionales en la Administración Pública.....	41
Gráfica 12. Confianza de los usuarios de e-administración en la Administración Pública.....	41
Gráfica 13. Internautas que confían poco o nada en la Administración Pública en función de la valoración que dan a Internet.....	42
Gráfica 14. Ciudadanos que confían poco o nada en la Administración Pública por CC.AA.....	43
Gráfica 15. Usuarios de Internet que han visitado una web institucional por tramo de edad...	50
Gráfica 16. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por tramo de edad.....	51
Gráfica 17. Usuarios de Administración electrónica que han visitado una web institucional por nivel de estudios .....	51
Gráfica 18. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por nivel de estudios .....	52
Gráfica 19. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por uso de redes sociales.....	52
Gráfica 20. Ciudadanos que han visitado alguna web institucional por CCAA .....	53
Gráfica 21. Usuarios de webs institucionales que han realizado un trámite en el último año por CC.AA.....	54
Gráfica 22. Trámites realizados por los usuarios de las webs institucionales .....	56
Gráfica 23. Trámites realizados por los hombres.....	57
Gráfica 24. Trámites realizados por las mujeres .....	57
Gráfica 25. Trámites realizados por nivel de estudios .....	59
Gráfica 26. Trámites conocidos por los ciudadanos.....	60
Gráfica 27. Trámites conocidos por los ciudadanos por tramos de edad.....	61
Gráfica 28. Trámites conocidos por los ciudadanos por nivel de estudios .....	62
Gráfica 29. Confianza ciudadana en las webs institucionales .....	64
Gráfica 30. Confianza en las webs institucionales por tramos de edad.....	64
Gráfica 31. Confianza en las webs institucionales por nivel de estudios.....	65
Gráfica 32. Confianza en las webs institucionales por CC.AA. ....	66
Gráfica 33. Percepción ciudadana de usabilidad de las webs institucionales .....	67
Gráfica 34. Intención de uso de las webs institucionales en el futuro.....	68
Gráfica 35. Usuarios de webs institucionales que recomendarían su uso.....	68
Gráfica 36. Valoración de la usabilidad de las webs institucionales según CC.AA.....	69

Gráfica 37. Principales problemas detectados por los ciudadanos en las webs institucionales	70
Gráfica 38. Principales problemas detectados en las webs institucionales según usuarios de e-administración.....	71
Gráfica 39. Principales problemas de las webs institucionales según la valoración de los usuarios de Internet.....	71
Gráfica 40. Principales problemas de las webs institucionales detectados por los jóvenes de 18 a 24 años .....	72
Gráfica 41. Información más solicitada en las webs institucionales por tramos de edad .....	79
Gráfica 42. Tipo de información consultada en webs institucionales por género.....	80
Gráfica 43. Áreas de información de interés público consultadas por los internautas en función del género .....	81
Gráfica 44. Búsqueda de información en áreas de interés público por los ciudadanos posicionados a la izquierda .....	82
Gráfica 45. Búsqueda de información en áreas de interés público por los ciudadanos posicionados a la derecha .....	82
Gráfica 46. Ciudadanos a los que les resulta muy o bastante fácil acceder a información pública según tramos de edad.....	83
Gráfica 47. Ciudadanos que consideran que hay mucha información pública disponible según tramos de edad .....	84
Gráfica 48. Percepción de usabilidad de las webs institucionales en el acceso a la información pública por CC.AA.....	84
Gráfica 49. Medio más utilizado por los usuarios para enviar una consulta a las AAPP .....	86
Gráfica 50. Medio más utilizado por los usuarios para enviar una consulta a las AAPP por tramos de edad .....	86
Gráfica 51. Medio más utilizado por los usuarios para enviar una consulta a las AAPP por nivel de estudios .....	87
Gráfica 52. Ciudadanos usuarios que obtuvieron respuesta a su consulta desde las AAPP.....	87
Gráfica 53. Medios utilizados por los ciudadanos para contactar con las AAPP .....	88
Gráfica 54. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la eficiencia de la Administración y la confianza en el Gobierno.....	89
Gráfica 55. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la eficiencia de las AAPP según tramos de edad.....	90
Gráfica 56. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la confianza en el Gobierno según tramos de edad.....	91
Gráfica 57. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la eficiencia de la Administración según nivel de estudios.....	91
Gráfica 58. Ciudadanos que consideran que la transparencia mejoraría la confianza en el Gobierno según nivel de estudios.....	92
Gráfica 59. Grado de interés ciudadano en áreas de información pública.....	94
Gráfica 60. Información considerada como más relevante en cada área pública por los ciudadanos .....	95
Gráfica 61. Mecanismos considerados como más acertados para acceder a la información pública por los ciudadanos.....	96
Gráfica 62. Ciudadanos que consideran que la participación en los asuntos públicos es necesaria .....	101
Gráfica 63. Opinión sobre la suficiencia de los canales de información .....	103
Gráfica 64. Actividades políticas realizadas a través de Internet.....	104
Gráfica 65. Ciudadanos que consideran que la participación ciudadana mejoraría la eficiencia en la Administración y la confianza en el Gobierno.....	105
Gráfica 66. Interés ciudadano en participar.....	108
Gráfica 67. Interés en aportar ideas antes del inicio de proyectos públicos por tramos de edad .....	109

Gráfica 68. Interés en votar sobre la realización de proyectos públicos por tramos de edad .	109
Gráfica 69. Interés en revisar la información sobre proyectos públicos por tramos de edad..	110
Gráfica 70. Interés en enviar preguntas sobre el desarrollo de proyectos públicos por tramos de edad.....	110
Gráfica 71. Interés en aportar ideas antes del inicio de proyectos públicos por nivel de estudios .....	111
Gráfica 72. Interés en votar sobre la realización de proyectos públicos por nivel de estudios	111
Gráfica 73. Interés en revisar la información sobre proyectos públicos por nivel de estudios	112
Gráfica 74. Interés en enviar preguntas sobre el desarrollo de proyectos públicos por nivel de estudios .....	112
Gráfica 75. Consideraciones de los ciudadanos de existir canales adecuados .....	113
Gráfica 76. Ciudadanos que consideran suficientes los canales de participación existentes por CCAA.....	114
Gráfica 77. Demandas de información pública de los ciudadanos de Euskadi .....	120
Gráfica 78. Interés de los ciudadanos en participar en los asuntos públicos: comparativa de Euskadi con el total de España .....	121





# 10

## Bibliografía



## 10. BIBLIOGRAFÍA

AEVAL. (2011). *La administración pública a juicio de los ciudadanos*. Madrid: Observatorio de Calidad de los Servicios. AEVAL.

Akhter Shareef, M., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2010). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly* , 17–35.

Anduiza, E., Cantijoch, M., Gallego, A., & Salcedo, J. (2010). *Internet y Participación política en España*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Batle-Monserrat, J., Abadal, E., & Blat, J. (mayo-junio, v20 nº3 de 2011). Bechmarking del e-gobierno local: limitaciones de los métodos de evaluación comparativa. *El profesional de la información, mayo-junio v.20* , 251-259.

Baum, C. H., & Di Maio, A. (2000). *Gartner's four phases of e-government model*. Gartner Group.

Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems* , 165–176.

Capgemini & Sogeti. (2010). *Digitizing public services in Europe: putting ambition unto action. 9th Benchmark measurement*. European Commission.

Coroan, A., & Campos, E. (2011). *Gobierno Abierto: alcance e implicaciones*. Madrid: Fundación IDEAS.

Escher, T. (2011). *TheyWorkForYou: Analysis of users and usage for UK Citizens Online Democracy*. London: UK Citizens Online Democracy.

Escher, T. (2011). *WriteToThem.com*. London: UK Citizens Online Democracy.

Freed, L. (2011). *ForeSee Results ACSI E-Government Satisfaction Index*. ForeSee Results.

Hamptom, K. N., Sessions Goulet, L., Rainie, L., & Purcell, K. (2011). *Social networking sites and our lives*. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project.

INE (2011). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.

INE (2012). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.

INE (2012). *Encuesta de Población Activa*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.

Janssen, M. (2003). Mine's bigger than yours: assessing international e-government benchmarking. *3rd European conference on e-government* (págs. 209-218). Reading, MA: MCIL.

Kunstelj, M., Jukic, T., & Vintar, M. (2009). How to fully exploit the results of e-government users surveys: the case of Slovenia. *International Review of Administrative Sciences* , 117-150.

Layne, K., & Lee, J. W. (2011). Developing fully functional e-government: a four stage model. *Government Information Quarterly* , 122-136.

Morgesson, F. V., van Amburg, D., & Mithas, S. (2010). *Misplaced the trust? Exploring the structure of the e-Government- Citizen trust relationship*. Oxford University Press.

Obama, B. (2009) 'Transparency and Open Government', Presidential Memorandum, Federal Register, 74(15).

OBSAdministración electrónica. (Diciembre de 2011). *Portal de la Administración Electrónica (PAdministración electrónica)*. Recuperado el Enero de 2012, de Boletín de Indicadores de Administración Electrónica: [http://administracionelectronica.gob.es/?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=PAdministración electrónica\\_PG\\_Inicio&langPae=es](http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&_pageLabel=PAdministración electrónica_PG_Inicio&langPae=es)

OCDE. (2005). *Modernising Government: The way forward*. Paris: OCDE Publishing.

OECD (2005) *Effective Open Government: Improving public access to government information*. Paris.

OCDE. (2009). *OECD iLibrary: E-Government service maturity*. Recuperado el Febrero de 2012, de <http://www.oecd-ilibrary.org/sites/9789264075061-en/10/03/index.html?contentType=&itemId=/content/chapter/9789264061651-34-en&containerItemId=/content/serial/22214399&accessItemIds=/content/book/9789264075061-en&mimeType=text/html>

ONTSI (2012). *Perfil sociodemográfico de los internautas: Análisis de datos INE 2011*. Madrid: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

ONTSI. (2013). *Perfil sociodemográfico de los internautas: Análisis de datos INE 2012*. Madrid: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Pew Internet. (30 de Mayo de 2011). *Demographics of Internet users*. Recuperado el enero de 2012, de <http://www.pewInternet.org/Static-Pages/Trend-Data/Whos-Online.aspx>

Rainie, L., Purcell, K., & Smith, A. (2011). *The social side of the Internet*. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project.

Ramírez-Alujas, Á. V. (21 de 10 de 2011). Sobre el emergente concepto de Gobierno Abierto: Alcances y perspectivas. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, Vol. IX, No. 15, 99-125.

Right Now. (2010). *Open Government Research Report*. Right Now.

Smith, A. (2010). *Government Online*. Pew Internet.

Smith, A. (2010). *Neighbors online*. Washington, D.C.: Pew Internet.

Smith, A. (2011). *The Internet and campaign 2010*. Washington D.C.: Pew Internet.

Socrata. (2011). *2010 Open Government data benchmarking*. Socrata.

Waller, P. (2011). The Openness of Government. *The European Journal* .



# 11

## Anexos



## 11. ANEXO I. METODOLOGÍA

Para la ejecución del presente estudio se han utilizado las siguientes técnicas de análisis e investigación social:

- Análisis bibliográfico de los principales estudios nacionales e internacionales en materia de usos y demandas de Gobierno Abierto con el fin de elaborar hipótesis de partida y un sistema de indicadores.
- Técnicas cualitativas de investigación social: grupos de discusión.
- Técnicas cuantitativas de investigación social: realización de una encuesta.

### 11.1. Revisión Bibliográfica

Los objetivos de la investigación bibliográfica llevada a cabo han sido:

- el análisis de la situación actual o estado del arte de la investigación en materia de uso y demanda de la administración electrónica y del Gobierno Abierto,
- la delimitación de los objetivos de nuestro estudio y
- conocer los principales sistemas de indicadores y modelos de análisis utilizados en los documentos seleccionados con el fin de identificar mejores prácticas aplicables al diseño de nuestro modelo de indicadores y herramientas de investigación.

El trabajo desarrollado durante la fase de documentación, primera etapa en el desarrollo del estudio, incluye la selección de la bibliografía más relevante para el objetivo del proyecto, la revisión de la bibliografía seleccionada y la elaboración de fichas resumen de cada uno de los documentos, la extracción de conclusiones y la elaboración del resumen con los principales resultados. En total se han analizado en profundidad un total de 25 estudios e informes, de cada uno de los cuales se ha realizado una ficha resumen.

Los estudios internacionales analizados incluyen estudios norteamericanos, fundamentalmente estadounidenses pero también canadienses, y en menor medida europeos. Estos estudios, muy heterogéneos entre sí, están orientados a analizar la demanda y el uso de la administración electrónica y, en menor medida, el Gobierno Abierto. Además se han analizado estudios relativos al impacto de Internet y de las redes sociales en la participación social y política de los ciudadanos.

En cuanto a los estudios españoles incluidos en nuestro análisis los más relevantes son los realizados por AEVAL y el CIS sobre la administración electrónica y participación política a través de Internet respectivamente.

Por último se han analizado tres estudios internacionales de tres organismos transnacionales: la ONU, la Comisión Europea y la OCDE.

## **11.2. Modelo de análisis y Sistema de indicadores**

Con el fin de realizar el diseño tanto de los grupos de discusión como de la encuesta y dar respuesta a las preguntas objetivo de este estudio, se diseñó un sistema de indicadores basado en una serie de hipótesis construidas a partir del análisis bibliográfico. Las hipótesis de partida del estudio son las siguientes:

- 1. Relación entre variables o factores socio-demográficos y uso y demanda de Gobierno Abierto**
  - Las variables con más impacto en la demanda y uso del Gobierno Abierto son el nivel de ingresos y educativo, seguido por la edad.
  - Los hombres mayores de 40 años con estudios superiores e ingresos elevados son los ciudadanos más interesados en el desarrollo de iniciativas de Gobierno Abierto
- 2. Relación entre el uso de internet y las redes sociales, la actividad política y la demanda y la valoración de actuaciones de Gobierno Abierto**
  - Los internautas son más activos social y políticamente (internet-actividad política)
  - Los internautas, y en particular los usuarios de redes sociales, son más proclives a utilizar los servicios de Gobierno Abierto y son más exigentes a la hora de demandar más servicios y de mayor calidad. (Internet—demanda de GA)
- 3. Relación entre uso de la e-administración y satisfacción con los servicios públicos**
  - El nivel de satisfacción con los servicios públicos digitales es mayor que el de los servicios tradicionales
  - Los que utilizan los servicios públicos digitales tienen una mejor percepción de los servicios públicos en general
  - Internet es una de las formas preferidas por los ciudadanos para interactuar con las AA.PP.
- 4. Relación entre confianza y Gobierno Abierto**
  - Los ciudadanos que más confían en las AA.PP. utilizan más los servicios de e-administración y viceversa
  - Los ciudadanos más satisfechos con los servicios de e-administración confían más en las AA.PP.
  - Los ciudadanos que conocen y usan las herramientas de participación y consultan datos públicos confían más en las instituciones y en los políticos

Con el fin de comprobar estas hipótesis se operacionalizaron y se identificaron sus componentes empíricos o variables de análisis, conformando el Sistema de Indicadores.

El Sistema incluye variables tanto cuantitativas como cualitativas.

DIMENSIONES		VARIABLES e INDICADORES
Caracterización socio-económica		Edad
		Sexo
		Nivel educativo
		Lugar de residencia/ tamaño municipio
		Orientación política
Recursos	Recursos económicos	Nivel de ingresos
		Situación laboral
	Recursos tecnológicos	Ordenador: PC/portátil
		Conexión a Internet en casa
		Teléfono móvil
		Conexión internet en el móvil
		Perfil en redes sociales
Comportamientos/ usos	Actividad socio-política	Pertenencia a partido político
		Pertenencia a grupos de la sociedad civil/ ONG
		Participación en vida de la comunidad: asamblea de barrio, AMPA, asociación de vecinos, etc.
	Internet	Frecuencia de uso de internet
		Actividades que se realizan en Internet
	Redes sociales	Frecuencia de uso de redes sociales
		Uso de otras herramientas de comunicación social
		Actividades que se realizan en las redes sociales
	E-administración	% de usuarios que buscan información sobre servicios públicos
		% de usuarios que realizan trámites
		% de usuarios que se ponen en contactos con las AAPP a través de internet
		Principales trámites realizados
		Principales barreras al uso
	Trasparencia/ Datos	% de usuarios que consultan datos públicos
		Tipos de datos consultados
		Finalidad de los datos consultados
	Participación ciudadana	Uso de servicios/herramientas de participación
		Principales barreras al uso
	Gobierno Abierto	Conocimiento sobre iniciativas de Gobierno Abierto en marcha: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ % de ciudadanos que conocen el portal Irekia</li> <li>▪ % de ciudadanos que conocen la iniciativa Adi! del parlamento vasco</li> <li>▪ Cómo lo ha conocido</li> </ul>
		Uso de los servicios de Gobierno Abierto <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso al portal Irekia</li> <li>▪ Acceso a adi! (parlamento vasco)</li> <li>▪ Frecuencia de uso</li> <li>▪ Servicios utilizados</li> <li>▪ Uso de redes sociales</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Barreras al uso</li> </ul>
Percepciones	Sobre Internet	Confianza en Internet: si compra por internet
	Sobre España y el Gobierno	Confianza en los distintos niveles de gobierno
		Confianza en las AAPP
		Confianza en los Partidos políticos
	Sobre los servicios públicos	Calidad percibida de los servicios públicos generales
		Satisfacción con los servicios públicos generales
	Sobre e-administración	Calidad percibida de los servicios de e-administración
		Satisfacción con los servicios de e-administración
	Trasparencia/ Datos	Calidad de la información/ satisfacción: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Utilidad</li> <li>▪ Completitud</li> <li>▪ Seguridad</li> </ul>
		Impacto percibido <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impacto en la eficiencia de las AAPP</li> <li>▪ Impacto en la confianza en el gobierno</li> <li>▪ Mejora de la democracia</li> </ul>
Participación ciudadana	Calidad percibida <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Utilidad</li> <li>▪ Completitud</li> <li>▪ Tiempo de respuesta</li> </ul>	
	Satisfacción con las posibilidades actuales de participación ciudadana en las políticas públicas	
	Impacto de la participación ciudadana en el diseño y ejecución de políticas públicas <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impacto en la eficiencia de las AAPP</li> <li>▪ Impacto en la confianza en el gobierno</li> <li>▪ Mejora de la democracia</li> </ul>	
Gobierno Abierto	Satisfacción con las iniciativas de Gobierno Abierto	
	Impacto de estas iniciativas (usuarios y no-usuarios) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impacto en la eficiencia de las AAPP</li> <li>▪ Impacto en la confianza en el gobierno</li> <li>▪ Impacto en la mejora de la democracia</li> </ul>	
Demandas	e-Administración	Mejoras en los servicios existentes
		Nuevos servicios
	Trasparencia/ Datos	Datos de mayor interés
		Datos que consultaría personalmente
		Formas preferidas de acceder a la información
	Participación ciudadana	Áreas de participación más relevantes
		Interés en participar personalmente
		Formas preferidas de participar
	Gobierno Abierto	Mejoras en los servicios existentes
		Nuevos servicios

### **11.3. Fase Cualitativa**

#### **OBJETIVOS**

La fase cualitativa de esta investigación ha tenido un doble objetivo: por un lado, recoger las opiniones espontáneas sobre el Gobierno Abierto como un primer acercamiento a la visión, actitudes y expectativas que despierta este concepto; y, por otro, proporcionar información útil para la redacción del cuestionario a utilizar en la encuesta (terminología utilizada, posibles confusiones-malinterpretaciones, temas generales que preocupan/interesan...).

Concretamente, se trataba de conocer los siguientes aspectos:

- Cómo entienden los ciudadanos la relación actual con las administraciones
- Conocimiento y uso de la Administración electrónica.
- Valoración de la Administración electrónica
- Información demandada: qué información demanda la población o cree que debería estar disponible para la ciudadanía.
- Necesidades o demandas de participación en el gobierno.

#### **CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS**

Para el diseño de los tres grupos de discusión de población general que se fijaron, fue necesario realizar una segmentación que cumpliera dos condiciones:

- que cubriera de modo global a toda la población
- que proporcionara suficiente homogeneidad interna en los grupos, en cuanto a las características de los participantes para que fuese posible el diálogo libre y espontáneo (por ejemplo: no excesiva diferencia de edad).

Atendiendo a estos dos requisitos planteamos definir el perfil de los participantes en los grupos en función de dos variables: la edad y el uso de internet.

- Grupo de “jóvenes”:
  - Individuos de 20 a 30 años, todos ellos internautas (más del 80% de los residentes en nuestro país de estas edades se conectaron a Internet al menos una vez a la semana durante los últimos tres meses).
- Grupo de “maduros”:
  - Individuos de 40 a 55 años. Aunque la penetración en este grupo de edad es menor, también en este caso trabajamos solo con internautas.
- Grupo de “mayores”:
  - Individuos de 60 a 70 años. Entre los mayores, planteamos que, como mínimo, la mitad de los participantes fueran internautas.

Además de estas dos variables que definen el perfil (edad y relación con Internet), controlamos otras dos, con el único objetivo de respetar la homogeneidad necesaria para la construcción del grupo.

Concretamente planteamos controlar:

- la situación socioeconómica (para evitar los extremos, lo que podríamos denominar clase baja y alta y, además, situaciones de desempleo)
- y, por otro lado, la ideología política. En este caso, hemos evitado las posiciones extremas (escala ideológica) y también los miembros de partidos políticos y sindicatos.

El objetivo de estos controles fue evitar situaciones que dificultaran la comunicación entre los participantes o que establecieran muchas diferencias que les impidieran crecer como grupo.

Por último, en cuanto al género, los tres grupos estuvieron constituidos por hombres y mujeres a partes iguales.

## **SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES**

Para la selección de los participantes contamos con el equipo de captadoras de Random y el cuestionario de selección. Este cuestionario contiene las preguntas necesarias para determinar si el individuo cumple los requisitos de perfil establecidos para cada grupo, así como la comprobación de la disposición a participar en el estudio. Ver anexo 1

A través del cuestionario, además, se comprueba que el individuo no ha participado en un estudio similar en los últimos seis meses y en ningún estudio (de cualquier tipo) en el último año. Para ello, además de preguntar al candidato utilizamos el sistema SACC de ANEIMO. Este sistema nos permite comprobar introduciendo los datos del candidato en el registro que cumple estas condiciones.

## **DESARROLLO DE LAS REUNIONES**

Las reuniones se desarrollaron en la sala de Random acondicionada para esta metodología, ya que cuenta con un sistema de visionado (espejo unidireccional) y un sistema de grabación en audio y vídeo. A las tres reuniones asistieron los 8 entrevistados que estaban previstos.

Las reuniones fueron conducidas por un técnico de investigación cualitativa y duraron una hora y 45 minutos aproximadamente.

Las reuniones fueron transcritas literalmente. Estas transcripciones constituyeron el principal material de análisis de las dinámicas.

## **FECHAS DE REALIZACIÓN**

Aprobación del estudio: noviembre de 2011

Captación de entrevistados: 13 a 21 de febrero de 2012

Realización de las reuniones: 22 y 23 de febrero de 2012

## **11.4. Fase Cuantitativa**

### **OBJETIVOS**

La fase cuantitativa tenía como objetivo recoger información sobre los siguientes aspectos:

- Uso (acceso en el hogar, frecuencia de uso y motivos) y valoración de Internet
- Uso (frecuencia, tipo de uso, redes sociales de conexión) de redes sociales
- Uso de la Administración electrónica (conocimiento de los portales, portales visitados a través de Internet, tipo de uso)
- Valoración de la Administración electrónica en cuanto a: facilidad/comodidad, confianza que inspiran, predisposición a recomendar, predisposición a usar nuevamente, principales debilidades,
- Valoración de la Administración Pública: calidad de sus servicios, confianza que inspira, cantidad de información que pone a disposición de los ciudadanos, aportación que supone la disponibilidad de esta información a la eficiencia de la Administración y a la confianza en el Gobierno.
- Valoración de la participación ciudadana: grado de necesidad, suficiencia y efectividad de los canales para participar, efecto sobre la eficiencia, efecto sobre el interés en los asuntos públicos.
- Grado de interés de la información pública: distintos temas
- Canales más adecuados para transmitir la información pública
- Perfil: participación en asuntos públicos a través de Internet, votación en las últimas elecciones generales, grado de interés en la política, ideología política, características del hogar, situación laboral, nivel de estudios.

### **UNIVERSO**

El universo está constituido por Población residente en España (18-74 años).

### **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

- 2.400 entrevistas de ámbito nacional
- 600 entrevistas en el País Vasco

## DISEÑO MUESTRAL

El objetivo era conseguir una muestra aleatoria con distribución proporcional por CC.AA. y tamaño de municipio, y además CC.AA. y sexo/edad. Además, se trataba de obtener un mínimo de 100 entrevistas por CC.AA. y Ceuta/Melilla.

Por otra parte, el objetivo era asegurar una muestra mínima de internautas <sup>32</sup> y de usuarios de Administración Electrónica<sup>33</sup>: 1.200 de los primeros (o sea, el 50% de la muestra) y 600 de los segundos (25% de la muestra).

En la hipótesis de que se consiguiera una muestra aleatoria y representativa, tendríamos aseguradas esa cantidad mínima de internautas y usuarios de Administración electrónica.

Universo	Nº de entrevistas	Estimación de las entrevistas de Internautas que se obtendrían (según INE 61,8%)	Estimación de las entrevistas de Usuarios de Administración electrónica (según INE 35,3%)
España	2400	1.483	847
País Vasco	600	371	212

Sin embargo, se planteó una alternativa metodológica para el caso que la hipótesis de partida no se cumpliera. Es decir, que no se consiguiera el número mínimo de entrevistas de estos grupos. La metodología consistió en lo siguiente:

1º: trabajar con una muestra aleatoria (segmentada según las variables antes mencionadas) de 2.200 casos en el ámbito nacional y una muestra aleatoria de 500 entrevistas en el país Vasco.

2º: una vez avanzado el trabajo de campo, conocer la penetración de internautas y de usuarios de la Administración electrónica para decidir si era necesario dirigir las entrevistas restantes (200 en el ámbito nacional y 100 en Euskadi). Si la previsión era que no se alcanzaría la muestra, se buscaría específicamente a internautas y usuarios de Administración electrónica en las restantes entrevistas.

En los siguientes cuadros, reproducimos la distribución muestral para las **primeras 2.200 entrevistas de nivel nacional**.

Distribución inicial de las 100 entrevistas mínimas por CC.AA. y de la restante distribución proporcional, en función de los datos del Padrón Continuo 2010, del INE:

<sup>32</sup> Individuos que han usado internet al menos una vez por semana en los últimos 3 meses.

<sup>33</sup> Individuos que han realizado una gestión o trámite en páginas de la Administración el último año

Población 18-74 años CCAA/Provincia	Asignación mínima por	Dist. Proporc.	Total Entrevista
ANDALUCÍA	100	71	171
ARAGÓN	100	11	111
BALEARES	100	10	110
CANARIAS	100	19	119
CANTABRIA	100	5	105
CASTILLA - LA MANCHA	100	17	117
CASTILLA LEÓN	100	21	121
CATALUÑA	100	64	164
CEUTA Y MELILLA	100	1	101
EXTREMADURA	100	9	109
GALICIA	100	24	124
MADRID	100	56	156
MURCIA	100	12	112
NAVARRA	100	5	105
PAÍS VASCO	100	19	119
PDO. ASTURIAS	100	9	109
RIOJA (LA)	100	3	103
VALENCIA	100	44	144
<b>Total general</b>	<b>1800</b>	<b>400</b>	<b>2200</b>

Distribución por CC.AA. y tamaño de municipio de residencia, en función de los datos del Padrón Continuo 2010, del INE:

Población 18-74 años CCAA/Provincia	Menos de 10.000	De 10 a 20 mil hab.	De 20 a 50 mil hab.	De 50 a 100 mil hab.	Más de 100 mil y capitales	TOTAL
ANDALUCÍA	34	20	29	26	62	171
ARAGÓN	34	11	2	0	64	111
BALEARES	18	14	33	5	40	110
CANARIAS	12	13	31	15	48	119
CANTABRIA	35	13	15	10	32	105
CASTILLA - LA MANCHA	52	17	14	8	26	117
CASTILLA LEÓN	52	7	7	3	52	121
CATALUÑA	30	17	27	18	72	164
CEUTA Y MELILLA	0	0	0	0	101	101
EXTREMADURA	55	10	14	6	24	109
GALICIA	38	22	19	8	37	124
MADRID	9	5	9	17	116	156
MURCIA	5	14	30	12	51	112
NAVARRA	47	15	10	0	33	105
PAÍS VASCO	24	18	22	13	42	119
PDO. ASTURIAS	14	19	11	14	51	109
RIOJA (LA)	38	8	8	0	49	103
VALENCIA	25	15	38	19	47	144
<b>Total general</b>	<b>538</b>	<b>248</b>	<b>330</b>	<b>181</b>	<b>903</b>	<b>2200</b>

Distribución por CC.AA. y sexo/edad en función de los datos del Padrón Continuo 2010, del INE:

Sexo y edad	HOMBRES						MUJERES						TOTAL
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	
ANDALUCÍA	10	19	20	16	12	8	10	19	19	16	12	10	171
ARAGÓN	6	12	13	11	8	6	5	11	12	11	9	7	111
BALEARES	6	13	13	10	8	5	6	13	12	10	8	6	110
CANARIAS	7	13	15	12	8	6	6	13	14	11	8	6	119
CANTABRIA	5	11	12	11	8	5	5	11	11	11	9	6	105
CASTILLA - LA MANCHA	7	14	14	11	8	6	7	12	12	11	8	7	117
CASTILLA LEÓN	6	12	13	13	10	8	6	11	12	12	10	8	121
CATALUÑA	8	19	20	15	12	8	8	18	18	15	13	10	164
CEUTA Y MELILLA	8	12	12	11	6	4	7	11	10	9	6	5	101
EXTREMADURA	7	11	12	11	8	6	6	10	12	11	8	7	109
GALICIA	6	12	13	12	10	8	6	12	13	12	11	9	124
MADRID	8	18	19	14	10	7	8	18	19	15	12	8	156
MURCIA	7	14	14	10	7	5	6	13	13	10	7	6	112
NAVARRA	5	12	13	10	8	6	5	11	11	10	8	6	105
PAÍS VASCO	5	12	14	12	10	7	5	11	13	12	10	8	119
PDO. ASTURIAS	5	11	11	11	9	6	5	10	11	12	10	8	109
RIOJA (LA)	5	12	12	10	8	6	5	11	11	10	7	6	103
VALENCIA	8	16	17	14	10	8	7	15	16	13	11	9	144
Total general	119	243	257	214	160	115	113	230	239	211	167	132	2200

Los cuadros que siguen presentan la distribución de las **primeras 500 entrevistas en Euskadi**.

Distribución por provincia y tamaño de municipio de residencia, en función de los datos del Padrón Continuo 2010, del INE:

Tamaño de municipio	Menos de 10.000	De 10 a 20 mil	De 20 a 50 mil	De 50 a 100 mil	Más de 100 mil	TOTAL
Álava	11	7	0	0	56	74
Guipúzcoa	36	43	25	14	42	160
Vizcaya	51	28	65	42	80	266
Total	98	78	90	56	178	500

Distribución por provincia y sexo/edad en función de los datos del Padrón Continuo 2010, del INE:

Sexo y edad	HOMBRES						MUJERES						TOTAL
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	
Álava	3	8	9	7	6	4	3	8	8	8	6	4	74
Guipúzcoa	7	16	18	16	14	9	7	15	17	16	14	11	160
Vizcaya	12	27	29	27	22	15	11	25	29	28	23	18	266
total	22	51	56	50	42	28	21	48	54	52	43	33	500

A medida que se fue avanzando en cada uno de los trabajos de campo (ámbito nacional y País Vasco), se comprobó que la penetración tanto de internautas como de usuarios de Administración electrónica era alta, incluso superior que la mostrada por los datos del INE. La proporción de internautas era superior al 70% y la de usuarios de Administración electrónica era superior al 50%.

Así, se decidió que las entrevistas restantes se distribuirían proporcionalmente hasta alcanzar el total de ambas muestras.

Finalmente, la **muestra obtenida** quedó compuesta de la siguiente manera:

## Estudio ámbito nacional:

Distribución por CC.AA. y tamaño de municipio de residencia

Población 18-74 años CCAA/Provincia	Menos de 10.000	De 10 a 20 mil hab.	De 20 a 50 mil hab.	De 50 a 100 mil hab.	Más de 100 mil y capitales	TOTAL
ANDALUCÍA	41	29	36	33	75	214
ARAGÓN	36	12	2	0	69	119
BALEARES	18	16	35	5	42	116
CANARIAS	13	14	33	16	52	128
CANTABRIA	35	14	18	8	33	108
CASTILLA - LA MANCHA	59	16	15	8	28	126
CASTILLA LEÓN	56	7	8	2	57	130
CATALUÑA	36	29	35	23	81	204
CEUTA Y MELILLA	0	0	0	0	102	102
EXTREMADURA	50	7	24	9	27	117
GALICIA	42	24	21	8	41	136
MADRID	14	10	13	19	134	190
MURCIA	5	13	30	16	55	119
NAVARRA	50	11	8	0	35	104
PAÍS VASCO	28	17	23	15	46	129
PDO. ASTURIAS	17	20	12	17	56	122
RIOJA (LA)	37	8	8	0	51	104
VALENCIA	29	22	39	25	58	173
<b>Total general</b>	<b>566</b>	<b>269</b>	<b>360</b>	<b>204</b>	<b>1042</b>	<b>2441</b>

Distribución por CC.AA. y sexo/edad

Sexo y edad	HOMBRES						MUJERES						TOTAL
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	
ANDALUCÍA	12	32	24	19	14	11	12	22	23	21	11	13	214
ARAGÓN	3	8	17	14	11	7	7	13	12	11	9	7	119
BALEARES	6	15	14	11	8	5	7	13	14	9	8	6	116
CANARIAS	7	12	16	12	9	6	7	14	15	12	12	6	128
CANTABRIA	5	8	10	11	9	7	3	11	14	14	10	6	108
CASTILLA - LA MANCHA	8	15	16	13	9	6	7	13	16	7	9	7	126
CASTILLA LEÓN	5	11	13	14	11	8	6	11	15	15	12	9	130
CATALUÑA	11	26	25	18	14	11	9	23	22	17	16	12	204
CEUTA Y MELILLA	3	4	16	13	6	6	7	12	13	12	6	4	102
EXTREMADURA	7	14	12	12	8	6	6	11	12	13	8	8	117
GALICIA	5	14	13	13	11	9	6	15	15	13	12	10	136
MADRID	10	25	22	16	12	8	9	20	23	19	15	11	190
MURCIA	5	18	10	11	7	5	7	16	13	11	9	7	119
NAVARRA	5	8	10	11	8	6	5	10	13	12	10	6	104
PAÍS VASCO	6	13	14	13	11	7	5	12	14	13	11	10	129
PDO. ASTURIAS	8	10	13	12	12	7	4	14	12	12	10	8	122
RIOJA (LA)	5	6	14	10	8	7	5	13	7	10	10	9	104
VALENCIA	11	20	19	18	14	10	8	15	20	16	12	10	173
<b>Total general</b>	<b>122</b>	<b>259</b>	<b>278</b>	<b>241</b>	<b>182</b>	<b>132</b>	<b>120</b>	<b>258</b>	<b>273</b>	<b>237</b>	<b>190</b>	<b>149</b>	<b>2441</b>

## Estudio Euskadi:

Distribución por provincia y tamaño de municipio de residencia

Tamaño de municipio	Menos de 10.000	De 10 a 20 mil	De 20 a 50 mil	De 50 a 100 mil	Más de 100 mil	TOTAL
Álava	14	8	0	0	67	89
Guipúzcoa	44	51	30	17	51	193
Vizcaya	61	33	78	50	96	318
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>92</b>	<b>108</b>	<b>67</b>	<b>214</b>	<b>600</b>

#### Distribución por provincia y sexo/edad

Sexo y edad	HOMBRES						MUJERES						TOTAL
	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	
Álava	1	10	10	9	7	5	4	9	11	11	7	5	89
Guipúzcoa	7	19	22	20	16	11	8	18	22	20	17	13	193
Vizcaya	14	32	35	32	26	18	13	30	34	34	28	22	318
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>61</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>57</b>	<b>67</b>	<b>65</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>600</b>

#### Error muestral:

Los cuadros que siguen muestran el error muestral para ambas muestras, al 95,5% de confianza, en el caso de más incertidumbre posible ( $p=q=50\%$ ), según CC.AA.

#### Muestras de ámbito nacional y Euskadi:

Provincia	Error muestral	CCAA	Error muestral
		ANDALUCÍA	6,84%
		ARAGÓN	9,17%
Álava	10,60%	BALEARES	9,28%
Guipúzcoa	7,20%	CANARIAS	8,84%
Vizcaya	5,61%	CANTABRIA	9,62%
<b>Total</b>	<b>4,08%</b>	CASTILLA - LA MANCHA	8,91%
		CASTILLA LEÓN	8,77%
		CATALUÑA	7,00%
		CEUTA Y MELILLA	9,90%
		EXTREMADURA	9,24%
		GALICIA	8,57%
		MADRID	7,25%
		MURCIA	9,17%
		NAVARRA	9,81%
		PAÍS VASCO	8,80%
		PDO. ASTURIAS	9,05%
		RIOJA (LA)	9,81%
		VALENCIA	7,60%
		<b>TOTAL</b>	<b>2,02%</b>

### **Técnica de recogida de información**

El estudio se realizó mediante **entrevistas telefónicas asistidas por ordenador** (C.A.T.I. en sus siglas inglesas: Computer Assisted Telephone Interview).

### **Selección de la muestra: captación y selección**

La muestra se extrajo de la Guía de Residentes, de la empresa DIRINFO, una entidad que elabora guías telefónicas en soporte digital (CD Rom) de empresas y residentes en España, incluyendo los datos contenidos en la guía comprendida en el ámbito del servicio universal y por tanto, facilitados por los operadores a través de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)<sup>34</sup>. Los datos de direcciones y teléfonos provienen directamente de los operadores telefónicos y han sido suministrados por la CMT (Comisión del Mercado de Telecomunicaciones). Esta información se actualiza cada seis meses.

Una vez que se extrae un número suficiente de registros (números de teléfonos), éstos se clasifican en función de la variable municipio, que conlleva la adscripción a un estrato definido por el cruce tamaño del municipio de residencia y CC.AA. A continuación, a los registros les es asignado un número aleatorio, mediante un procedimiento informático, que será el utilizado para esta extracción.

Por último, una vez en contacto con los hogares seleccionados, se eligió al individuo a entrevistar en función de las cuotas de sexo y edad.

### **Control de registros**

Una muestra de calidad es aquella que más se acerca a garantizar que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos y aquella con la más alta tasa de respuesta posible. Por esto, se establece un número mínimo y máximo de llamadas a cada registro y un sistema automatizado para que los registros ‘salten’ en el sistema sucesivamente y cubriendo todas las franjas horarias.

En este caso, se estableció un mínimo de 6 llamadas y un máximo de 12.

### **Recogida de información**

En la recogida de información trabajó un equipo compuesto por 25 entrevistadores, previamente formados en las características del estudio: objetivos centrales, preguntas claves, respuesta frente a eventuales incidencias...

---

<sup>34</sup> DIRINFO, S.L. (Sociedad Unipersonal) ha dado cumplimiento a la normativa sobre protección de datos de carácter personal, habiendo comunicado todos los ficheros que contienen dichos datos a la Agencia Española de Protección de Datos y habiendo adoptado las medidas de seguridad pertinentes (para más información visiten nuestra Política de Privacidad de Datos y nuestras Condiciones Generales de Licencia de uso de nuestros productos y servicios).

## **Supervisión del trabajo**

La supervisión de la recogida de información se realizó durante todo el transcurso del trabajo de campo. El objetivo es evitar que la calidad de la información recogida se degrade a medida que avanza el número de entrevistas.

La supervisión se realiza mediante la escucha de entrevistas (entrevistador y entrevistado) y la visualización de las anotaciones del entrevistador en el cuestionario de modo simultáneo a la realización de la entrevista.

Se diseñó una guía de supervisión para que los supervisores centraran su atención en algunos aspectos claves de las entrevistas:

- Grado de comprensión de la P15
- Grado de comprensión de la P17
- Completitud de respuestas de P18 y P19
- Posibilidad de responder P24 entre no usuarios de Admin. Electrónica
- P27: ¿hay personas que aquí se dan cuenta de que hacen gestiones y que no lo recordaban?
- P28: ¿se circunscriben a estos problemas?
- Comprensión de la P29: distinción entre 'tema' y ámbito de información/gestión
- P48A y P49A: ¿funcionan bien para no internautas?
- P31 para internautas: ¿se comprende que se trata de información general y no solo en Internet?
- Grado de comprensión de P40 y P41

En total, se supervisaron:

- 305 entrevistas del estudio de ámbito nacional
- 81 entrevistas del estudio de Euskadi

## **Tratamiento de los datos**

Una vez terminado el trabajo de campo, se procedió a lo siguiente:

- Codificación: se listó un 20% de las respuestas abiertas y se elaboró un plan de códigos (ver Anexo 3), con el que finalmente se codificaron las preguntas abiertas
- Depuración del fichero: un programa detecta las incoherencias entre datos para su posterior modificación.
- Tabulación de los datos, finalmente se realiza el proceso estadístico de los datos, para lo cual se elaboró un plan de tabulación en el que fueron indicadas: las agrupaciones de códigos, la creación de variables y las variables de cruce (o cabeceras).

Además, la muestra del estudio de ámbito nacional se ponderó en función de las variables de segmentación originales para restituir el peso real de cada grupo que se había perdido estableciendo el mínimo de 100 entrevistas por CC.AA.

## **Fechas**

### Fase cuantitativa nacional

Programación del cuestionario:	07 al 13 de marzo de 2012
Recogida de información:	13 de marzo al 2 de abril de 2012
Codificación:	23 de marzo a 3 de abril de 2012
Proceso estadístico:	03 a 11 de abril de 2012
Entrega de los ficheros:	11 de abril de 2012

### Fase cuantitativa Euskadi

Programación del cuestionario:	11 a 18 de abril de 2012
Recogida de información:	18 a 30 de abril de 2012
Codificación:	25 a 30 de abril de 2012
Proceso estadístico:	30 de abril al 4 de mayo de 2012
Entrega de los ficheros:	11 de mayo de 2012

## **11.5. Terminología**

### **El Gobierno Abierto y la Administración electrónica**

El análisis bibliográfico que hemos realizado ha puesto de manifiesto una confusión generalizada entre el uso de los términos *administración electrónica* y *gobierno electrónico*, especialmente entre los autores españoles.

Esta confusión está motivada en gran medida por la traducción literal del término inglés *e-government*. A pesar de que algunos autores anglosajones han utilizado el término *e-administration*, el término más utilizado para hacer referencia a los servicios públicos digitales es el de *electronic government* y la inclusión de nuevos conceptos relativos a la acción política y al gobierno, como la transparencia o la participación ciudadana, han revolucionado hacia el término *open government*. A pesar de ello, debemos tener en cuenta que algunos autores utilizan el término *e-government* para hacer referencia a elementos de gobierno más amplios, como la participación ciudadana, tal y como ocurre con la OCDE.

Con el fin de evitar confusiones en nuestro estudio hemos distinguido únicamente entre administración electrónica (como servicios públicos digitales y equivalente, en la mayor parte de la literatura anglosajona al *e-government*) y Gobierno Abierto (*open government*).

A continuación se recogen las principales definiciones de administración electrónica y gobierno electrónico utilizadas por las principales instituciones internacionales:

INSTITUCIONES/ AUTORES	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA/ GOBIERNO ELECTRÓNICO
OCDE	“El <i>gobierno electrónico o e-gobierno</i> se basa en el uso de las TIC en las tareas y procesos de la Administración Pública con el objetivo de cambiar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, entre el gobierno y otras agencias gubernamentales, para la prestación de servicios públicos, para mejorar la eficiencia interna y para incrementar la participación de los ciudadanos” (2003).
BANCO MUNDIAL	“El <i>gobierno electrónico</i> se refiere al uso de tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno” (2003).
COMISIÓN EUROPEA	“La administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (2012).
DI MAIO	“El <i>gobierno electrónico</i> es la transformación de relaciones internas y externas del sector público a través de operaciones realizadas por internet y tecnologías de la información para optimizar la entrega de servicios por parte del gobierno, la participación de los ciudadanos y los procesos gubernamentales internos” (2002).

Continuando con el desarrollo del concepto de administración electrónica y con el fin de poder realizar un seguimiento de su evolución e implantación y poder realizar comparativas internacionales, los diferentes estudios, autores e instituciones apuntan un marco de referencia pautado en cuatro o cinco fases, según las características de los servicios prestados por la organización.

La propuesta más conocida es la llamada modelo *Gartner*, elaborada por Baum y Di Maio (Baum & Di Maio, 2000), la cual consta de las siguientes cuatro fases:

1. **Presencia** en la web: la Web es un elemento de comunicación pasivo, con información básica.
2. **Interacción** a través de servicios muy sencillos con las Administraciones: búsquedas, descargar formularios, correo electrónico, etc.
3. **Transacción** vinculante: interacción más sofisticada que permite realizar pagos seguros, autenticación de usuarios, etc.
4. **Transformación** completa de la relación entre la Administración y el ciudadano, situándose éste en el centro.

En este modelo los cambios que se dan en las tres primeras etapas consisten en la digitalización de los servicios públicos, sin afrontar cambios organizativos de ningún tipo.

Layne y Lee (Layne & Lee, 2011) también definieron cuatro etapas en la adopción de las TIC dentro de la Administración. Éstas son:

1. **Catalogación:** objetivo de tener presencia web.
2. **Transacción:** conexión de los sistemas de información con los interfaces en línea contenidos en el sitio web corporativo.
3. **Integración vertical:** conexión de los sistemas de información con los de otras organizaciones, permitiendo la realización de operaciones entre distintas organizaciones gubernamentales.
4. **Integración horizontal:** acceso a varios sistemas de información y habilitación de transacciones múltiples que permiten el desarrollo de interacciones integradas que conllevan niveles superiores de simplificación en la interacción con la Administración Pública.

Actualmente el modelo más utilizado internacionalmente es el adoptado por la Comisión Europea (y por la OCDE en su *Government at a Glance* (OCDE, 2009)), y elaborado por Capgemini (Capgemini & Sogeti, 2010), por ser el más adecuado para la evaluación comparada de servicios electrónicos en distintas organizaciones, con etapas fácilmente reconocibles. Este modelo identifica los cinco niveles expuestos a continuación:

1. **“T1 Información en línea”** acerca de los servicios públicos.
2. **“T2 Interacción”** que habilita la descarga de formularios.
3. **“T3 Comunicación bidireccional”** que introduce el procesamiento de formularios y la autenticación.
4. **“T4 Transacción”** que introduce la tramitación de los casos, decisión y entrega incluyendo pago (si es necesario), y donde la ejecución de los procesos desencadena el ciudadano a petición propia.
5. **“T5 Personalización”**, añadido en el año 2007, que incluye la prestación de servicios pro-activos y automáticos que la Administración ofrece al ciudadano sin que éste los solicite.

Ésta misma clasificación es la que ha adoptado en España el Instituto Nacional de Estadística (INE), aunque incluyendo únicamente en los 4 primeros niveles, en sus encuestas para valorar los usos y formas de interacción con las administraciones públicas, tal y como recoge la *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares del año 2011* (INE, 2011). Con el fin de encuestar a los ciudadanos sobre el uso que realizan de la e-administración el INE elabora del siguiente modo la denominación de los distintos niveles:

1. Obtener información de páginas web de la Administración
2. Descargar formularios oficiales
3. Enviar formularios cumplimentados
4. Enviar formularios cumplimentados a efectos de declaración de impuestos (es decir, incluyen pagos)

El **concepto de Gobierno Abierto**, que aunque se ha popularizado en los últimos años, especialmente desde la publicación en 2009 del Memorándum<sup>35</sup> del Presidente estadounidense Barak Obama sobre Transparencia y Gobierno Abierto, no es sin embargo un concepto nuevo. Este concepto comenzó a usarse a finales de la década de los 70 en el Reino

<sup>35</sup> Obama, B. (2009) 'Transparency and Open Government', Presidential Memorandum, *Federal Register*, 74(15), 26 January.

Unido para hacer referencia a la idea de “**abrir las ventanas**” del sector público al escrutinio ciudadano, con el objeto de reducir la opacidad burocrática<sup>36</sup>. En la actualidad supone una evolución del concepto anglosajón de FOI (**Freedom Of Information**) de la década de los 70 y los 80.

Gobierno Abierto (en inglés *open government*) hace referencia a una evolución de la doctrina política de la democracia gracias al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La OCDE define el Gobierno Abierto como la “transparencia de las acciones de gobierno y las Administraciones Públicas, la accesibilidad de la información y los servicios públicos y la receptividad y capacidad de respuesta del gobierno a nuevas ideas, demandas y necesidades”<sup>37</sup>.

A efectos de este estudio se consideran políticas e incitativas de Gobierno Abierto aquellas puestas en marcha desde el gobierno para mejorar la transparencia del mismo y de las Administraciones Públicas, mejorar y ampliar la participación ciudadana en los asuntos públicos y mejorar la cooperación entre las Administraciones, el sector privado y la sociedad civil, orientadas a la mejora de la confianza, la eficacia y la eficiencia.

### Terminología utilizada en el análisis de la encuesta

A efectos del análisis de los resultados de la encuesta realizada en el marco de este estudio, se han utilizado algunos conceptos que se clarifican a continuación.

- **Internauta:** se considera internauta a la persona que ha utilizado Internet al menos una vez por semana en los últimos tres meses. Se trata por tanto de una delimitación del término ligeramente más estricta que la utilizada por el INE; que hace referencia al que ha utilizado Internet al menos una vez en los últimos tres meses.
- **Usuario de Administración Electrónica:** se ha utilizado de forma general el concepto más amplio de los utilizados por el INE para definir al usuario de Administración electrónica, es decir, personas que han obtenido información de páginas web de la Administración en el último año. En el apartado referente al uso y demandas de Administración electrónica se ha especificado en cada caso el nivel de utilización, bien obtención de información o realización de trámites.
  - Usuario de Administración Electrónica menos frecuente: este término hace referencia a quienes han obtenido información de páginas web de la Administración alguna vez, pero no en el último año.
- **Ideologías:** a la hora de considerar la ideología política se pidió a los entrevistados que se autopusieron ideológicamente del 1 al 10, siendo el 1 la extrema izquierda y el 10 la extrema derecha. A los ciudadanos autopusicionados entre el 1 y el 4 se les ha considerado “de izquierdas” y los autopusicionados entre el 7 y el 10 “de derechas”.

<sup>36</sup> Ramírez-Alujas, Álvaro V., *Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene*, Revista Enfoques. Ciencia Política y Administración Pública. 2011; Volumen IX(Nº15):99-125

<sup>37</sup> Traducción del documento original: “The transparency of government actions, the accessibility of government services and information and the responsiveness of government to new ideas, demands and needs” OCDE (2005) *Effective Open Government: Improving public access to government information*. Paris:.

## ANEXO II. FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

<b>FICHA 1</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>GOVERNMENT ONLINE</b>
<b>AUTOR</b>	<b>PEW INTERNET &amp; AMERICAN LIFE PROJECT</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2010
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	NORTEAMERICA
<b>PAÍS</b>	EE.UU
<b>URL</b>	<a href="http://www.pewinternet.org/Reports/2010/Government-Online/Summary-of-Findings.aspx">http://www.pewinternet.org/Reports/2010/Government-Online/Summary-of-Findings.aspx</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <input checked="" type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo evaluar el estado actual del gobierno electrónico y los avances del Gobierno Abiertos tras los esfuerzos de la Administración Obama de los últimos años y la Open Government Directive.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	

Encuestas realizadas por Princeton Survey Research Associates International en diciembre de 2009.

Universo: mayores de 18 años residentes en EE.UU.

Muestra: 2.258 adultos, de las cuales 61 encuestas se realizaron en español.

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

- Los resultados están presentados mayoritariamente sobre usuarios de Internet y no sobre población general
- La muestra se ha segmentado teniendo en cuenta:
  - o Edad
  - o Sexo
  - o Raza
  - o Nivel de ingresos
  - o Nivel de estudios
  - o Orientación política
- Las preguntas están orientadas a conocer:
  - o Percepción general sobre el gobierno y su nivel de transparencia
  - o Caracterización del ciudadano frente a Internet y las NNTT
  - o Usos de la administración electrónica
  - o Uso de redes sociales para relacionarse con las AA.PP.
  - o Participación online en debates o consultas públicas

#### RESUMEN DE RESULTADOS

- El 82% de internautas (correspondiente al 61% de los estadounidenses) buscaron información o realizaron gestiones en una página web gubernamental en el último año.
- Respecto al año 2003 el número de los internautas que realizaban consultas o buscaban información no ha variado significativamente pero sí se ha incrementado el % de usuarios que realizan transacciones.
- Importancia de los datos: el 40% de los internautas consultaron datos sobre el gobierno y las AA.PP en el último año.
  - o Los ciudadanos que consultan datos públicos tienden a tener una opinión más positiva respecto a la responsabilidad (rendición de cuentas) del gobierno federal (en particular los demócratas).
- Nuevas plataformas informativas: el 31% de los internautas usan otras plataformas diferentes de las páginas web oficiales para buscar información gubernamental: blogs, redes sociales, email, plataformas de video o mensajes de texto.
- Más participación: el 21% de los internautas han participado en algún debate online sobre el gobierno o políticas públicas. Este debate se realiza mayoritariamente fuera de las páginas oficiales.
- Los internautas con mayor nivel de ingresos y mayor nivel de estudios tienden a ser más participativos.
- Las minorías étnicas (negros y latinos) son menos participativos, pero más favorables al

uso de medios de comunicación social por parte del gobierno como herramienta de comunicación.

- Los usuarios están bastante satisfechos con la información de las páginas web oficiales: un 78% de los que visitaron una web gubernamental afirman que encontraron todo o casi todo lo que buscaban.
- Los métodos tradicionales de contacto con el gobierno se complementan con los electrónicos (más de la mitad de los que contactaron electrónicamente lo hicieron también vía tradicional). Para la población general el teléfono sigue siendo la vía preferida de contacto, aunque cuanto mejor es la capacidad de conexión (banda ancha o internet móvil) y mayor la actividad online más se prefiere la vía online.

#### **Comentarios**

Lo más interesante del estudio es el propio cuestionario, por el enfoque indirecto de las preguntas y la inclusión del papel de los nuevos medios de comunicación social en la relación de los ciudadanos con las AA.PP.

#### **RELEVANCIA DEL ESTUDIO**

Alto

FICHA 2	
TÍTULO	MISPLACED TRUST? EXPLORING THE STRUCTURE OF THE E-GOVERNMENT-CITIZEN TRUST RELATIONSHIP
AUTOR	FORREST V. MORGESON III, DAVID VANAMBURG, SUNIL MITHAS
AÑO DE PUBLICACIÓN	2010 (DATOS DE 2008)
ZONA GEOGRÁFICA	NORTEAMERICA
PAÍS	EE.UU
URL	<a href="http://jpart.oxfordjournals.org/content/21/2/257.full.pdf+html">http://jpart.oxfordjournals.org/content/21/2/257.full.pdf+html</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input checked="" type="checkbox"/> Otros: Confianza en las AA.PP.	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es analizar si el uso de servicios de gobierno electrónico favorece la confianza en las Administraciones Públicas. Se trata de descubrir relaciones entre ambas variables: administración electrónica y confianza en esa administración.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se basa en 787 encuestas telefónicas del <i>American Customer Satisfaction Index (ACSI)</i> realizadas a usuarios de servicios del gobierno federal de Estados Unidos en el año 2008.</li> <li>- Se entrevistó a aquellas personas que habían interactuado con más de una agencia federal en los últimos 12 meses (excluyendo el servicio de correos), ya fuese a través de Internet o físicamente.</li> <li>- Para el análisis de los resultados se han aplicado técnicas estadísticas de modelo de</li> </ul>	

ecuaciones estructurales (structural equation modeling statistical techniques o SEM), usando el software SPSS AMOS (Arbuckle 2006).

- De este modo se pueden analizar las relaciones entre las distintas variables, fundamentalmente expectativas- satisfacción- grado de confianza en la agencia – grado de confianza en el gobierno federal. Este análisis se basa en hipótesis creadas a partir de literatura anterior. (Modelo 1)
- Para probar la consistencia del análisis se ha realizado un segundo modelo de análisis que parte de hipótesis de que la confianza en el gobierno federal no es un resultado del modelo sino una variable más, como lo son la edad o el nivel de estudios, que influyen en el nivel de satisfacción y de confianza en la agencia o administración concreta con quien se interactúa. (Modelo 2)

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

- La muestra se ha segmentado teniendo en cuenta:
  - o Edad
  - o Sexo
  - o Nivel de ingresos
  - o Nivel de estudios
- Las preguntas están orientadas a conocer:
  - o El tipo de contacto con la administración (*e-gov* o no *e-gov*)
  - o Expectativas sobre la calidad del servicio
  - o Nivel de satisfacción con el servicio ofrecido
  - o Nivel de confianza en las AA.PP contactadas

#### RESUMEN DE RESULTADOS

- Tras el análisis los autores se decantan por el Modelo 1 (la confianza en el gobierno federal es un resultado del modelo y no una variable de análisis), desde el punto de vista de la consistencia de los datos, aunque dejan la puerta a análisis posteriores para conocer cuál se adapta más a la realidad.
- Los principales resultados del estudio muestran que:
  - o Los ciudadanos que interactúan con las AA.PP a través de correo electrónico o e-mail no están significativamente más satisfechos con el servicio recibido que aquellos que interactúan de modo “tradicional” (teléfono o en persona) y no hay diferencias en los niveles de confianza en el gobierno federal en general.
  - o Sin embargo, sí parece que aquellos que utilizan herramientas “e-government” muestran una mayor confianza en la mejora de los servicios en el futuro.

#### Comentarios

El estudio parte de la identificación del tipo de interacción del ciudadano con la administración para lo que se ha realizado la siguiente categorización:

Contacto a través de página web	Gobierno electrónico
Contacto a través de e-mail	

Contacto telefónico	NO gobierno electrónico
Contacto en persona (visitando una oficina)	

Consideramos que se trata de una definición de “e-government” demasiado genérica, por lo que la hipótesis inicial sobre el impacto positivo de estas herramientas (visitar una web y enviar un e-mail) en la confianza de los ciudadanos sobre el gobierno federal es débil.

Los autores valoran esta limitación en la nota a pie de página número 4, aunque optan por esta definición simplificada basándose en literatura previa.

Asimismo, el estudio, basado en el ACSI, tiene el enfoque de ciudadano como mero cliente de los servicios públicos y su concepto de satisfacción como consumidor, que nos parece un poco limitado.

Lo más destacable del estudio es la metodología de análisis mediante modelos de ecuaciones estructurales (SEM).

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Medio

FICHA 3	
<b>TÍTULO</b>	<b>2010 OPEN GOVERNMENT DATA BENCHMARK STUDY</b>
<b>AUTOR</b>	<b>SOCRATA</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2011
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	NORTEAMERICA
<b>PAÍS</b>	EE.UU. y Canadá
<b>URL</b>	<a href="http://www.socrata.com/benchmark-study/download-report/">http://www.socrata.com/benchmark-study/download-report/</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input checked="" type="checkbox"/> Open data <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El estudio analiza la situación del Open Data en EE.UU. desde el punto de vista de ciudadanos, miembros del gobierno (funcionarios) y desarrolladores de aplicaciones que reutilizan datos públicos. Se trata de medir el nivel de apoyo de los ciudadanos a las iniciativas de Open Data, el nivel de apoyo de los funcionarios y el grado de implementación de las políticas de Open Data y analizar las demandas de los desarrolladores.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>El estudio se basa en tres encuestas online realizadas entre agosto y octubre de 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a ciudadanos: realizada por la empresa Vision Critical entre una muestra representativa de 1.000 adultos estadounidenses.</li> <li>• Encuesta gubernamental: se encuestó a 300 funcionarios públicos (realizado por Socrata). Incluye funcionarios canadienses.</li> </ul>	

- Encuesta a desarrolladores: Socrata encuestó a 50 desarrolladores de aplicaciones cívicas.

El análisis estadístico es simple. Los resultados se muestran a través de gráficos y tablas.

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

Se han utilizados tres cuestionarios diferentes para cada uno de los grupos analizados.

- La muestra se ha segmentado teniendo en cuenta:
  - Ciudadanos
    - Edad
    - Sexo
    - Raza
    - Estado civil
    - Si tienen hijos
    - Nivel de ingresos
    - Nivel de estudios
    - Lugar de residencia (zona geográfica)
  - Funcionarios
    - País
    - Nivel de gobierno
    - Función o cargo
- Características de las preguntas:
  - Ciudadanos: las preguntas (cerradas) están orientadas a conocer:
    - La actitud general de los ciudadanos hacia el Gobierno Abierto a través de su acuerdo o desacuerdo con diversas afirmaciones sobre su relevancia y sus resultados.
    - El grado de conocimiento sobre las iniciativas existentes en los distintos niveles de gobierno
    - Qué datos son los más interesantes para ellos y cómo prefieren acceder a ellos
  - Funcionarios: las preguntas (incluye preguntas cerradas y abiertas) están orientadas a conocer:
    - Su actitud personal hacia las políticas de Gobierno Abierto
    - El estado de las políticas de Gobierno Abierto: regulación (tipo de norma, financiación) grado de implantación, planes de futuro.
    - Principales barreras a la puesta en marcha de las políticas.
    - Qué datos consideran más relevantes y qué herramientas TIC más útiles para poner en marcha estas acciones.
  - Desarrolladores: las preguntas (cerradas) están orientadas a conocer:
    - El grado de accesibilidad de los datos públicos
    - Sus motivaciones para desarrollar aplicaciones y cómo lo financian

- Qué datos consideran más relevantes y qué características deben tener

#### RESUMEN DE RESULTADOS

- En general se observa un importante apoyo por parte de los ciudadanos hacia las iniciativas de Gobierno Abierto y más de la mitad afirma que influyen en su nivel de confianza en el gobierno. El apoyo por parte de los funcionarios es masivo, superando el 92%.
- En cuanto a la puesta en marcha de programas e iniciativas de Gobierno Abierto, el 55,6% de las entidades encuestadas afirman contar con normativa al respecto, habiendo hecho público ya algún tipo de información un 48,1%.
- Las principales barreras identificadas por los funcionarios son la falta de liderazgo o verdadero compromiso político dentro de su organización y la falta de financiación.
- Las iniciativas para mejorar la participación ciudadana y la colaboración con desarrolladores por parte del gobierno son aún escasas (30,9% y 21,5% respectivamente) pero existen planes para su desarrollo.
- Los ciudadanos más interesados en participar activamente son los mayores de 55 años y aquellos con estudios universitarios.
- Los datos más relevantes son la seguridad pública, ingresos y gastos y los relativos a la rendición de cuentas (financiación de los partidos, votaciones de los parlamentarios, etc.).
- En cuanto a la forma de acceder a los datos, los ciudadanos prefieren navegar online por los datos ya tratados, muy por encima de la descarga bruta de los datos.
- Los organismos públicos creen necesario contar con mejores herramientas para extraer, tratar y cargar información y para crear gráficos y mapas (tratamiento visual de los datos).
- Los desarrolladores creen que hay que mejorar la disponibilidad de datos relevantes, el acceso a metadatos y la calidad de la información.

#### Comentarios

El enfoque de la encuesta de ciudadanos, corta y con preguntas bastante directas, es interesante y muy reaprovechable, aunque se hace referencia de manera muy genérica a los datos públicos lo que puede causar dudas en los encuestados llevando a respuestas equívocas. En nuestra encuesta debería especificarse más o incluir ejemplos en las preguntas.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

FICHA 4	
TÍTULO	AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (ACSI) E-GOVERNMENT SATISFACTION INDEX
AUTOR	LARRY FREED (ForeSee Results)
AÑO DE PUBLICACIÓN	2011
ZONA GEOGRÁFICA	NORTEAMERICA
PAÍS	EE.UU.
URL	<a href="http://www.foreseeresults.com/research-white-papers/_downloads/e-gov-transparency-index-2010-year-in-review-foresee.pdf">http://www.foreseeresults.com/research-white-papers/_downloads/e-gov-transparency-index-2010-year-in-review-foresee.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input checked="" type="checkbox"/> Open Data <input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es analizar la satisfacción de los usuarios con las páginas web gubernamentales y ver si el nivel de satisfacción influye en la participación de los ciudadanos y su confianza en el gobierno.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>El estudio se basa en las encuestas realizadas por <i>American Customer Satisfaction Index (ACSI)</i> trimestralmente sobre gobierno electrónico en Estados Unidos. El último trimestre de 2010 (utilizado para este estudio) incluía 275.00 encuestas sobre 111 páginas web de organismos del gobierno federal.</p> <p>La metodología utilizada es la de ACSI, que consiste en identificar los factores clave que influyen en la satisfacción de los usuarios (navegación, usabilidad, apariencia, etc.) y lo relaciona con la satisfacción general de los usuarios con los servicios. Se trata de una</p>	

metodología causa-efecto. El nivel de satisfacción se gradúa en una escala de 1 a 100 y se compara con los niveles de satisfacción con páginas web de empresas privadas así como con el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios *offline* del gobierno.

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

No se ha encontrado el cuestionario completo.

#### **Comentario**

Para conocer el nivel de satisfacción sobre las webs gubernamentales se realizan preguntas indirectas como si recomendaría la web, si volvería a consultarla, etc.

#### RESUMEN DE RESULTADOS

El estudio concluye que:

- El nivel de satisfacción general con el gobierno electrónico es de 75 puntos para el año 2010.
- El nivel de satisfacción con los servicios públicos online es casi 10 puntos superior al del gobierno federal "offline"
- La satisfacción de los usuarios con las web del gobierno federal rivaliza con la de webs privadas líderes. El 95% de las webs públicas analizadas superan a Facebook.
- Los ciudadanos más satisfechos son un 45% más proclives a participar y colaborar con el gobierno y confían un 59% más en la administración con la que interactúan online.
- Las mejoras más importantes en las webs analizadas se deben realizar en las áreas de transparencia y usabilidad.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Medio

FICHA 5	
TÍTULO	SOCIAL NETWORKING SITES AND OUR LIVES
AUTOR	PEW INTERNET (Keith Hampton et al)
AÑO DE PUBLICACIÓN	2011
ZONA GEOGRÁFICA	NORTEAMERICA
PAÍS	EE.UU.
URL	<a href="http://www.pewinternet.org/Reports/2011/~//media/Files/Reports/2011/PIP%20-%20Social%20networking%20sites%20and%20our%20lives.pdf">http://www.pewinternet.org/Reports/2011/~//media/Files/Reports/2011/PIP%20-%20Social%20networking%20sites%20and%20our%20lives.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input checked="" type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es analizar la relación entre el uso de las redes sociales y las relaciones personales, la confianza y la implicación social y política de las personas.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Encuesta telefónica realizada por <i>Princeton Survey Research Associates International</i> en 2010. La muestra estaba compuesta por 2.255 adultos mayores de 18 años de todo Estados Unidos, de los cuales 1.787 eran usuarios de Internet. Se realizaron encuestas tanto a móviles como a teléfonos fijos.</p> <p>Se realizaron dos ponderaciones en la muestra: una primera ponderación con dos tipos de ajustes (ajuste de probabilidad de selección y ajuste de uso del teléfono); y una segunda ponderación en base a parámetros de población (sexo, edad, raza, nivel educativo, región, densidad de población y uso de teléfono).</p>	

El análisis de resultados se realizó mediante una técnica estadística llamada análisis de regresión, que permite examinar la relación entre el uso de la tecnología y el tamaño de la red de contactos manteniendo constantes otros factores como el nivel educativo, la edad o el género.

Concretamente, para calcular el tamaño de la red de contactos personales de una persona se ha utilizado una técnica denominada “método ampliado” (*scale-up method*) y se han incluido preguntas específicas (el método se explica en detalle en el anexo D del documento final).

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

La muestra se segmentó por:

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo
- Raza
- Usuarios de internet
- Usuarios de redes sociales
- Usuarios de Facebook

Se incluyen preguntas relativas a:

- Uso teléfono móvil
- Usos de internet
- Orientación política
- Tipo de relaciones sociales
- Usos de las redes sociales
- Usos específicos de Facebook
- Actividad política

#### Comentarios

El cuestionario es complejo e incluye preguntas que pueden considerarse “personales” y sobre ideologías políticas que habría que adaptar a nuestra cultura e idiosincrasia.

Son preguntas indirectas ya que se trata de cuestiones subjetivas como el nivel de confianza o el tipo de relaciones con el entorno.

Existen preguntas concretas para medir el tamaño de la red de contactos de una persona basadas en una lista de 12 nombres propios, que se basa en un estudio publicado en 2010 por el *Journal of the American Statistical Association*

(<http://pubs.amstat.org/doi/abs/10.1198/jasa.2009.ap08518?journalCode=jasa>)

#### RESUMEN DE RESULTADOS

- El 79% de los adultos estadounidenses son usuarios de Internet. De ellos, el 59%, son usuarios de redes sociales (lo que supone el 47% del total de la población).
- Facebook es la red dominante, con un 92%, seguido por MySpace, LinkedIn y Twitter.
- Los usuarios de Facebook son dos veces más propensos a confiar en la gente que los

que no están en Facebook.

- Los usuarios de Internet, y en particular los de Facebook, cuentan con más apoyo emocional e instrumental que los no usuarios (la media nacional es de 75/100, los usuarios de internet aproximadamente una media de 79/100 y los de Facebook 84/100).
- Los usuarios de Internet son más políticamente activos que los que no son usuarios, tienen el doble de posibilidades de acudir a un mitin y es un 53% más probable que voten (y un 43% adicional más en el caso de los usuarios asiduos de Facebook).

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

FICHA 6	
<b>TÍTULO</b>	<b>THE SOCIAL SIDE OF THE INTERNET</b>
<b>AUTOR</b>	<b>PEW INTERNET (Lee Rainie et al))</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2011
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	NORTEAMERICA
<b>PAÍS</b>	EE.UU.
<b>URL</b>	<a href="http://www.pewinternet.org/~media//Files/Reports/2011/PIP_Social_Side_of_the_Internet.pdf">http://www.pewinternet.org/~media//Files/Reports/2011/PIP_Social_Side_of_the_Internet.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<b>Objeto</b> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input checked="" type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<b>Comentarios</b> <p>El objetivo del estudio es analizar el impacto de Internet en la vida social y comunitaria de los ciudadanos estadounidenses y si influye en su participación o activismo en la sociedad civil.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Encuesta telefónica realizada por <i>Princeton Survey Research Associates International</i> en diciembre de 2010. La muestra estaba compuesta por 2.303 adultos mayores de 18 años de todo Estados Unidos, en inglés y en español. Se realizaron encuestas tanto a móviles como a teléfonos fijos. De esta muestra 1.811 fueron usuarios de Internet.</p> <p>Se realizaron dos ponderaciones en la muestra: una primera ponderación con dos tipos de ajustes (ajuste de probabilidad de selección y ajuste de uso del teléfono); y una segunda ponderación en base a parámetros de población (sexo, edad, raza, nivel educativo, región, densidad de población y uso de teléfono).</p>	

## DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

La muestra se segmentó por:

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo
- Raza
- Nivel de ingresos
- Usuarios de teléfono móvil

### Comentarios

Las preguntas del estudio están fundamentalmente orientadas a conocer el nivel de activismo de los ciudadanos en agrupaciones de la sociedad civil y sobre el uso de Internet y las redes sociales en general y en concreto en el marco de esas actividades comunitarias o grupales.

## RESUMEN DE RESULTADOS

El 75% de los norteamericanos pertenecen a algún grupo o comunidad de la sociedad civil. Entre los usuarios de Internet la cifra es del 80%, mientras que entre los no usuarios es del 56%. De los ciudadanos con teléfono móvil, el 86% pertenece a algún grupo, mientras que sólo el 62% de los que no poseen un móvil lo hacen.

El estudio concluye que Internet tiene un enorme impacto en el modo en que los ciudadanos se relacionan con su comunidad (civil, social o religiosa).

Estos impactos van desde facilitar la comunicación con otros miembros de la comunidad (68%), mejorar la visibilidad de un tema (62%) hasta encontrar financiación (52%), entre otros. Las redes sociales son las principales herramientas de Internet utilizadas para conseguir estos fines.

Los usuarios de Internet son más activos en sus comunidades y los usuarios de redes sociales más activos en cierto tipo de actividades, como en ampliar la red de contactos del grupo o relacionarse con otros grupos.

Por edades, los jóvenes son el grupo que considera que Internet tiene un mayor impacto en la forma y la frecuencia con la que se relacionan con su grupo.

## RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Medio

FICHA 7	
TÍTULO	THE INTERNET AND CAMPAIGN 2010
AUTOR	PEW INTERNET (Aaron Smith)
AÑO DE PUBLICACIÓN	2011
ZONA GEOGRÁFICA	NORTEAMERICA
PAÍS	EE.UU.
URL	<a href="http://www.pewinternet.org/~media//Files/Reports/2011/Internet%20and%20Campaign%202010.pdf">http://www.pewinternet.org/~media//Files/Reports/2011/Internet%20and%20Campaign%202010.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input checked="" type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es analizar el modo en que los norteamericanos utilizaron Internet en el año 2010 para informarse, en comparación con otros medios de información, para compartir y comentar información y para participar en el proceso político. (En 2010 hubo elecciones al Congreso y el Senado). Los resultados se comparan con los obtenidos en un estudio realizado en el año 2006.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Encuesta telefónica realizada por <i>Princeton Survey Research Associates International</i> en noviembre de 2010. La muestra estaba compuesta por 2.257 adultos mayores de 18 años de todo Estados Unidos, en inglés y en español. Se realizaron encuestas tanto a móviles como a teléfonos fijos. De esta muestra 1.628 fueron usuarios de Internet.</p> <p>Se realizaron dos ponderaciones en la muestra: una primera ponderación con dos tipos de ajustes (ajuste de probabilidad de selección y ajuste de uso del teléfono); y una segunda</p>	

ponderación en base a parámetros de población (sexo, edad, raza, nivel educativo, región, densidad de población y uso de teléfono).

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

La muestra se segmentó por:

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo
- Raza
- Nivel de ingresos
- Orientación política
- Actitud hacia el *Tea Party*

#### Comentarios

El estudio define a los “*online political users*” como aquellos que realizaron al menos una de las siguientes actividades durante 2010:

- Acceder a noticias políticas a través de Internet
- Participar en actividades políticas a través de la red (se han seleccionado 11 actividades, entre ellas ver videos, compartir contenido, financiar un partido, etc..)
- Usar redes sociales con fines políticos

Se incluyen preguntas concretas sobre las fuentes de información utilizadas (en general), los medios online consultados, el tipo de actividades políticas realizadas en Internet y valoraciones sobre la influencia de la red en el voto.

Todas las preguntas son cerradas.

#### RESUMEN DE RESULTADOS

El 73% de los internautas estadounidenses (54% del total de adultos) se informaron a través de Internet sobre las elecciones de 2010.

- El 58% obtuvo información
- El 53% participó en una actividad política
- El 22% de los internautas usó las redes sociales con fines políticos.

Desde el año 2006 todos los indicadores prácticamente se han duplicado. Actualmente Internet es la segunda fuente de información política en EE.UU. después de la televisión.

La visión de los estadounidenses sobre Internet como fuente de información y participación política es por un lado muy positiva, el 54% de los internautas cree que facilita contactar con personas que comparten tu visión política y el 61% opina que da una visión más amplia y variada que la de los medios tradicionales, y negativa por otro, ya que el 55% cree que incrementa la influencia de los extremistas y el 56% encuentra difícil diferenciar la información veraz de la falsa.

En resumen, consideran que la información de internet es más completa y variada pero que es difícil distinguir entre las fuentes de información fiables de las no fiables y que puede ser una plataforma facilitadora de los extremismos.

A pesar de ello la influencia de la red en la participación política es indudable: el 22% de los internautas dice haber votado a partir de información consumida en Internet y un 42% más afirma que lo consultado en Internet influyó el sentido de su voto.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

FICHA 8	
TÍTULO	NEIGHBORS ONLINE
AUTOR	PEW INTERNET (Aaron Smith)
AÑO DE PUBLICACIÓN	2010
ZONA GEOGRÁFICA	NORTEAMERICA
PAÍS	EE.UU.
URL	<a href="http://www.pewinternet.org/~media//Files/Reports/2010/PIP-Neighbors-Online.pdf">http://www.pewinternet.org/~media//Files/Reports/2010/PIP-Neighbors-Online.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<b>Objeto</b> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input checked="" type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<b>Comentarios</b> <p>El objetivo del estudio es analizar el uso de Internet como medio de comunicación entre vecinos y comunidades cercanas y su influencia en las relaciones sociales de las personas.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Encuesta telefónica realizada por <i>Princeton Survey Research Associates International</i> en 2009. La muestra estaba compuesta por 2.258 adultos mayores de 18 años de todo Estados Unidos, en inglés (n=2.197) y en español (n=61). De ellos 1.676 fueron usuarios de Internet. Se realizaron encuestas tanto a móviles como a teléfonos fijos.</p> <p>Se realizaron dos ponderaciones en la muestra: una primera ponderación con dos tipos de ajustes (ajuste de probabilidad de selección y ajuste de uso del teléfono); y una segunda ponderación en base a parámetros de población (sexo, edad, raza, nivel educativo, región, densidad de población y uso de teléfono).</p>	

## DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

La muestra se segmentó por:

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo
- Raza
- Nivel de ingresos
- Situación familiar
- Zona geográfica (urbana, suburbana y rural).
- Uso de Internet

### Comentarios

En la descripción metodológica se incluyen las 4 preguntas del cuestionario completo relativas al objeto de este estudio (relaciones sociales) pero no se incluye el cuestionario completo sobre el uso de Internet de los americanos.

Para conocer el grado de relación de las personas con su vecindario se preguntó sobre el nombre de los vecinos. En el análisis de resultados las distintas formas de relación con la comunidad se han cruzado con el conocimiento o no del nombre de sus vecinos por parte de los ciudadanos, usuarios o no de Internet, con el fin de analizar si existe relación entre el uso de internet y el grado de "implicación vecinal".

## RESUMEN DE RESULTADOS

Aunque las principales formas de comunicación de los norteamericanos con sus vecinos o su comunidad siguen siendo las tradicionales (en persona o por teléfono), Internet es cada vez una forma más habitual de relacionarse:

- El 22% de los adultos se había dado de alta en 2009 en algún servicio de alertas sobre temas locales, bien por mail o sms.
- El 20% utilizó herramientas digitales para comunicarse o mantenerse informado sobre temas de su comunidad o vecindario.

La información más consultada a través de alertas online es la información sobre escuelas (13%), meteorológicas (11%), delincuencia en el vecindario (5%) y tráfico (4%).

El estudio concluye que el uso de Internet no está relacionado con el nivel de relación de las personas con su comunidad o vecindario.

## RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Medio

FICHA 9	
<b>TÍTULO</b>	<b>OPEN GOVERNMENT RESEARCH REPORT</b>
<b>AUTOR</b>	<b>RIGHT NOW</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2010
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	NORTEAMERICA
<b>PAÍS</b>	EE.UU.
<b>URL</b>	<a href="http://www.rightnow.com/pdf/press/2010-open-government-report.pdf">http://www.rightnow.com/pdf/press/2010-open-government-report.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input checked="" type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es valorar el impacto que el <i>Open Government Directive</i> un año después de su puesta en marcha. Para ello se preguntó a los ciudadanos su opinión sobre las políticas puestas en marcha y su impacto real en la política norteamericana.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
Encuesta realizado por Harris Interactive para Right Now en 2010 sobre una muestra de 1.007 mayores de 18 años de EE.UU.	
DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO	
<p>La muestra se segmentó por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Sexo</li> </ul>	

- Raza
- Región

#### **Comentarios**

No se ha localizado el cuestionario completo.

#### **RESUMEN DE RESULTADOS**

El 57% de los estadounidenses no cree que el gobierno federal se tome verdaderamente en serio el mandato para ser más abierto con los ciudadanos.

El 96% de los encuestados cree que el gobierno podría mejorar su forma de relacionarse con los ciudadanos. Algunas de las sugerencias para ello fueron:

- Mejorar las herramientas de búsqueda en las web gubernamentales (71%)
- Crear un foro o comunidad online de la “agencia” (52%)
- Aumentar la presencia en redes sociales como Facebook o Twitter (34%)
- Proporcionar información personalizada a través de dispositivos móviles (32%)

La forma preferida por los ciudadanos para contactar con la administración es el teléfono (83%) seguido de Internet (email, foros, chat y redes sociales) (77%). Internet es la opción preferida por los ciudadanos entre 18 y 34 años (92%) y el 54% de ellos ya han interactuado con el gobierno a través de Internet o redes sociales.

Las razones para preferir el contacto online son:

- Poder conectarse a cualquier hora /86%)
- Rapidez (80%)
- Reciben información más detallada (72%)

El 69% de los ciudadanos creen que el gobierno debería priorizar el uso de herramientas de comunicación social para ser más abiertos con los ciudadanos.

#### **RELEVANCIA DEL ESTUDIO**

Medio

FICHA 10	
TÍTULO	TRUST AND RISK IN E-GOVERNMENT ADOPTION
AUTOR	BELANGER, FRANCE AND CARTER, LEMURIA
AÑO DE PUBLICACIÓN	2008
ZONA GEOGRÁFICA	NORTEAMERICA
PAÍS	EE.UU.
URL	<a href="http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0963868707000637">http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0963868707000637</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input checked="" type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta personal (papel o CAPI)	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es analizar las relaciones existentes entre la confianza en el gobierno y la confianza en Internet con la disposición a utilizar el gobierno o administración electrónica.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>El estudio se basa en 214 encuestas realizadas en papel a dos grupos: una clase de universitarios y una asociación musical. Al no encontrarse diferencias entre ambos grupos en la variable dependiente (intención de uso) para el análisis se utilizó la muestra completa.</p> <p>Antes de la encuesta se realizó un polito entre estudiantes universitarios para validar la consistencia interna del cuestionario.</p> <p>Los datos fueron analizados siguiendo una técnica SEM (<i>structural equation model</i>) y se utilizó el software denominado AMOS 6.0.</p>	

Las hipótesis de partida para el análisis fueron:

1. La confianza en Internet influencia positivamente la intención de usar un servicio de e-administración
2. La confianza en el gobierno positivamente la intención de usar un servicio de e-administración
3. La disposición a confiar influencia positivamente la confianza en el gobierno
4. La disposición a confiar influencia positivamente la confianza en Internet
5. El riesgo percibido influencia negativamente la intención de usar un servicio de e-administración
6. Mayor confianza en Internet reduce el riesgo percibido de usar servicios de e-administración
7. Mayor confianza en el gobierno reduce el riesgo percibido de usar servicios de e-administración

Por tanto, las variables utilizadas en el modelo de análisis SEM fueron:

- TOI (*Trust of the Internet*)= Confianza en Internet
- TOG (*Trust of the government*) = Confianza en el gobierno
- DT (*Disposition to Trust*) = disposición a confiar
- PR (*perceived risk*)= riesgo percibido
- USE (*Intention to use e-government services*)= intención de uso de servicios de e-administración (variable dependiente)

Del modelo estructural de análisis final se excluyeron variables de referencia, tales como la frecuencia de uso de Internet y la compra online, ya que tras el análisis se vio que carecían de impactos relevantes sobre la variable dependiente (intención de uso de gobierno electrónico).

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

Se utilizaron dos cuestionarios distintos donde se preguntaba por dos administraciones norteamericanas diferentes con servicios online disponibles (DMV, *Department of Motor Vehicles* y VA Tax, *Department of Taxation*). Al preguntar por un servicio concreto se pretendía obtener respuestas más concretas, al ofrecer al encuestado una referencia clara.

El cuestionario incluía preguntas relativas a las características demográficas de los encuestados y uso de Internet y de e-administración:

- Sexo
- Años de experiencia laboral
- Años de experiencia en el uso de ordenadores
- Si han obtenido información online sobre el gobierno
- Si han efectuado compras por internet en alguna ocasión
- Si han realizado alguna transacción administrativa online

El cuestionario está elaborado con la técnica de Likert, en un rango de 1 a 7 (siendo 1 *Totalmente en desacuerdo* y 7 *Totalmente de acuerdo*):

**Intención de uso:**

- Uso1: Me gustaría utilizar la Web para la recopilación de información del gobierno estatal
- Uso2: Utilizaría los servicios web del gobierno estatal
- Uso3: Interactuar con el gobierno del estado a través de Internet es algo que yo haría
- Uso4: No dudaría en ofrecer información a un sitio web del gobierno estatal

**Confianza en Internet**

- TOI1: Internet ofrece garantías suficientes para que me sienta cómodo al realizar transacciones personales con las agencias del gobierno estatal
- TOI2: Me siento seguro de que las estructuras legales y tecnológicas me protegen de manera adecuada de los problemas en la Red
- TOI3: En general, Internet es un entorno sólido y seguro para realizar transacciones con el gobierno

**La confianza del gobierno**

- TOG1: Creo que puedo confiar en agencias del gobierno estatal
- TOG2: Se puede confiar en las agencias del gobierno estatal para llevar a cabo transacciones en línea con seguridad
- TOG3: Confío en que las agencias del gobierno estatal protegen mis intereses
- TOG4: En mi opinión, las agencias del gobierno del estado son dignas de confianza

**Disposición a confiar**

- DT1: Generalmente no confío en otras personas
- DT3: Por lo general tengo fe en la humanidad
- DT4: Siento que las personas son en general de fiar.
- DT5: Suelo confiar en otras personas a menos que me den razones para no hacerlo

**Riesgo percibido**

- PR1: Utilizar de utilizar servicios de e-gobierno es arriesgada

PR3: En general, creo que utilizar los servicios del gobierno estatal a través de Internet es arriesgado

**RESUMEN DE RESULTADOS**

Se analizó la relación entre la frecuencia de uso de Internet y la compra por internet y la variable dependiente (intención de uso), sin que se encontrase que ninguna de ellas fuese relevante, por lo que ninguna de las dos variables de incluyó en el modelo estructural.

Al igual que con otras variables excluidas del modelo de análisis por su escasa relevancia, no se encontraron diferencias estadísticas entre las dos administraciones analizadas (DMV y XA Tax).

De las 7 hipótesis de partida 5 se probaron acertadas y 2 no fueron soportadas por los resultados del análisis:

5. El riesgo percibido influencia negativamente la intención de usar un servicio de e-administración
6. Mayor confianza en Internet reduce el riesgo percibido de usar servicios de e-

#### administración

De ello se deriva que niveles más altos de riesgo percibido no reducen la intención de usar servicios de e-administración y la confianza en Internet no afecta la percepción de riesgos.

Como consecuencia, en base a los resultados del estudio se puede afirmar que

- La confianza en el gobierno y la confianza en la tecnología necesaria para prestar los servicios de e-administración (Internet) tienen un efecto directo en la intención de uso de servicios de gobierno electrónico, por lo que para fomentar el uso de estos servicios es necesario mejorar también los niveles de confianza tanto en la administración como en la red.
- La disposición a confiar de los ciudadanos afecta a su nivel de confianza tanto en el gobierno como en Internet.
- A la hora de percibir el uso de servicios de e-administración como arriesgado, tiene más influencia en los ciudadanos la confianza que tengan en esa administración que su nivel de confianza en Internet.

#### Comentarios

La encuesta se limita a dos grupos muy homogéneos (un grupo de universitarios y los miembros de una asociación musical), lo que implica reservas sobre la posibilidad de realizar generalizaciones. En nuestra opinión otros grupos con características socioeconómicas diferentes podrían mostrar resultados distintos para temas como la confianza en Internet y su relación con la percepción de riesgos, por ejemplo.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

FICHA 11	
TÍTULO	e-GOVERNMENT ADOPTION MODEL (GAM): DIFFERING SERVICE MATURITY LEVELS
AUTOR	MAHMUD AKHTER SHAREEF ET AL
AÑO DE PUBLICACIÓN	2010
ZONA GEOGRÁFICA	NORTEAMERICA
PAÍS	CANADÁ
URL	<a href="http://www.mendeley.com/research/egovernment-adoption-model-gam-differing-service-maturity-levels/#">http://www.mendeley.com/research/egovernment-adoption-model-gam-differing-service-maturity-levels/#</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta personal (papel o CAPI)	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: cuestionario enviado por correo ordinario	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es identificar los factores críticos que afectan a los ciudadanos a la hora de utilizar servicios de e-administración y comprar estos factores para cada uno de los distintos niveles de madurez de los servicios.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>El estudio se realizó en Ontario, Canadá, entre usuarios de e-administración a través de un cuestionario enviado por correo ordinario a los hogares.</p> <p>La muestra final fue de 239 encuestas.</p> <p>Se definieron 11 variables exógenas (en base a las 11 hipótesis de partida) – y 67 indicadores de medida- y 2 variables endógenas o dependientes (<i>Adoption</i>), una para cada uno de los</p>	

niveles de madurez definidos para los servicios de e-administración (con 3 indicadores de medida cada uno).

Variables exógenas:

1. *Perceived awareness (PA)*
2. *Availability of resources (AOR)*
3. *Computer-self efficacy (CSE)*
4. *Perceived compatibility (PC)*
5. *Perceived image (PI)*
6. *Perceived ability to use (PATU)*
7. *Perceived information quality (PIQ)*
8. *Multilingual option (MLO)*
9. *Perceived functional benefit (PFB)*
10. *Perceived service response (PSR)*
11. *Perceived trust (PT)*
  - a. *Perceived uncertainty (PU)*
  - b. *Perceived security (PS)*
  - c. *Perceived privacy (PP)*

Para el análisis se utilizó la metodología de Modelo Causal o Modelo LISREL (*Linear Structural Relations*), denominado *Path Analysis* o Análisis por Caminos, orientado a establecer las relaciones causa-efecto entre las variables exógenas y endógenas.

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

Se definieron 5 niveles básicos de desarrollo o madurez de los servicios de e-administración:

1. Fase estática
2. Fase de interacción
3. Fase de transacción
4. Integración vertical
5. Integración horizontal

Para este estudio se han incluido sólo dos primeros niveles de madurez, debido a que son los más extendidos en la mayor parte de los países.

La **fase estática** se define como el servicio unidireccional donde el ciudadano sólo puede obtener información y descargar documentación. En la **fase de interacción** los servicios incluyen la posibilidad de que el ciudadano se comunique con los proveedores del servicio a través de una vía electrónica, como el correo o un chat.

El cuestionario fue elaborado con la **técnica de Likert**, donde se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones elaboradas para cada indicador, en una escala del 1 al 5.

Los indicadores (afirmaciones) para cada una de las variables identificadas se encuentran en el Apéndice A del documento.

#### RESUMEN DE RESULTADOS

##### **Fase estática:**

- PA, PATU y PFB tienen una importante relevancia a la hora de adoptar o utilizar servicios de gobierno electrónico
- AOR, PIQ, PT, CSE, MLO, PI, no son variables importantes para que los ciudadanos

utilicen la e-administración, ya que se trata de un nivel unidireccional, donde sólo se recibe información.

Al realizarse el estudio en Canadá, un país con una elevada tasa de acceso a Internet y niveles altos de renta, AOR no es relevante, ya que casi toda la población tiene acceso a un ordenador y a Internet.

**Fase de interacción:**

- PA, PATU, PI, PT y PIQ son variables significativas
- Las variables con menor impacto son: *availability of resources (AOR)*, *computer self-efficacy (CSE)*, *multilingual option (MLO)*, y *perceived functional benefits (PFB)*.

**Comentarios**

El estudio es de especial relevancia para la definición de indicadores por la clara relación entre variables, hipótesis e indicadores.

Las variables e indicadores utilizados son de gran interés y pueden ser de aplicación a nuestro estudio, con algunas excepciones como las variables “Imagen” o “compatibilidad”, de menor interés para nuestro estudio.

**RELEVANCIA DEL ESTUDIO**

Alto

FICHA 12	
<b>TÍTULO</b>	<b>ANALYSIS OF USERS AND USAGE FOR UK CITIZENS ONLINE DEMOCRACY (WRITE TO THEM)</b>
<b>AUTOR</b>	<b>TIBIAS ESCHER</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2011
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	EUROPA
<b>PAÍS</b>	REINO UNIDO
<b>URL</b>	<a href="http://www.mysociety.org/wp/wp-content/uploads/2011/06/WriteToThem_research_report-2011-Tobias-Escher.pdf">http://www.mysociety.org/wp/wp-content/uploads/2011/06/WriteToThem_research_report-2011-Tobias-Escher.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input checked="" type="checkbox"/> Otros: Estudia el uso y los usuarios de la web británica WriteToThem	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El estudio analiza la página web de participación ciudadana denominada WriteToThem que permite a los ciudadanos británicos contactar con sus representantes políticos. Se analizan primero los objetivos y el uso que los ciudadanos hacen de la web (número de visitas, periodicidad de las visitas, forma de acceso a la web, tipo de político contactado, etc.). Además se analiza la satisfacción de los usuarios con la web, cuyos datos se han obtenido a través de las encuestas realizadas a aquellos que han enviado mensajes a través de la web. Se incluye un análisis “político” y demográfico de los usuarios.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>El estudio se basa en dos encuestas realizadas a través de email. La primera, una encuesta corta, se realizó en 2002 y los datos se recogen desde entonces entre los usuarios que han enviado mensajes a través de la página. La muestra para esta encuesta es de 460.537</p>	

encuestas respondidas, entre las que se encuentran varias respuestas de un mismo usuario que accedió en diversas ocasiones a la web.

La segunda encuesta “extendida” se realizó entre los usuarios de la web que habían respondido el primer cuestionario. Para este estudio se han utilizado las respuestas recogidas entre mayo de 2009 y febrero de 2010, con una base total de 5.702 usuarios.

Los datos obtenidos se comparan con los resultados del *Oxford Internet Survey 2009* (Dutton et al., 2009) en base a los siguientes indicadores socioeconómicos:

- el perfil demográfico de los británicos,
- con el perfil de los internautas británicos,
- los británicos que han tenidos algún tipo de actividad política en el último año,
- los británicos que han contactito con algún representante político en el último año.

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

El análisis demográfico de la muestra incluye:

- Edad
- Sexo
- Raza
- Educación
- Nivel de ingresos
- Situación laboral
- Si tiene alguna discapacidad

#### Comentarios

El cuestionario corto preguntaba si el usuario había recibido una respuesta a su pregunta y si era la primera vez que contactaba con un representante político.

Las preguntas del cuestionario extendido incluyen tres áreas de análisis:

1. Usos de la web y satisfacción
2. El nivel de implicación política de los usuarios
3. Perfil demográfico de los usuarios

Se trata de un cuestionario muy sencillo (14 preguntas, de las cuales 8 son de tipo demográfico) y los datos de comparan con los resultados obtenidos por el *Oxford Internet Survey 2009* de modo que se comprara el perfil de los usuarios de la web con el perfil general de los británicos.

#### RESUMEN DE RESULTADOS

##### Uso de la web

La mayoría de las visitas a página se realizan durante horas de trabajo. Más de la mitad de los que visitan la web envían un mensaje a un representante, normalmente un parlamentario (7 de cada 10).

La mitad de los usuarios llegan a la web a través de buscadores y el 40% a través de otras páginas web, fundamentalmente de mySociety.

##### Satisfacción

El 60% de los mensajes enviados a través de la página han obtenido respuesta. La mayoría de los usuarios estaban satisfechos con las respuestas (4 de cada 5). Los motivos para estar satisfechos tienen que ver fundamentalmente con la rapidez y la personalización de la respuesta. Los usuarios rechazan las respuestas estandarizadas o las que eluden responder a la pregunta realizada.

La satisfacción de los usuarios con la página web está directamente relacionada con su satisfacción con la respuesta obtenida por parte del político que han contactado.

#### **Implicación política**

Los usuarios de WriteToThem no son ciudadanos más políticamente activos que la media de los usuarios de Internet y tienden a no pertenecer a grupos organizados, lo que parece indicar que ayuda a involucrar políticamente a ciudadanos que de otra forma no participarían.

#### **Análisis demográfico de usuarios**

- El 59% de los usuarios de la web son hombres, aunque a la hora de contactar con el gobierno local las mujeres son 10 puntos más activas que en ningún otro nivel de gobierno.
- Los usuarios de la web se encuentran mayoritariamente entre los 35 y los 64 años, estando sobrerrepresentados respecto a los usuarios de Internet el grupo entre 55 y 64 años. Del mismo modo, los menores de 18 años y los jóvenes entre 18 y 24 años no utilizan prácticamente la web.
- El 63% de los usuarios de la web son personas ocupadas
- Los datos relativos a la etnicidad de los usuarios no son representativos, ya que uno de cada 10 usuarios optó por no responder a esta pregunta. De las respuestas obtenidas más del 92% de los usuarios eran blancos.
- Resulta interesante cómo el autor destaca las limitaciones de la participación a través de Internet debido a la brecha digital, tanto desde el punto de vista económico como educativo, y cómo la participación online puede tener efectos de exclusión más que de inclusión social. De hecho, los usuarios de WriteToThem son mayoritariamente titulados superiores (55%) y pertenecen a grupos con ingresos elevados, dos veces más que la media de usuarios de Internet británicos.

Se trata de un estudio muy orientado a conocer el perfil de los usuarios de la web y compararlo con el perfil de los ciudadanos británicos en general y de los usuarios de Internet en particular.

#### **RELEVANCIA DEL ESTUDIO**

Bajo

FICHA 13	
<b>TÍTULO</b>	<b>ANALYSIS OF USERS AND USAGE FOR UK CITIZENS ONLINE DEMOCRACY (TheyWorkForYou.com)</b>
<b>AUTOR</b>	<b>TIBIAS ESCHER</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2011
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	EUROPA
<b>PAÍS</b>	REINO UNIDO
<b>URL</b>	<a href="http://www.mysociety.org/wp/wp-content/uploads/2011/06/TheyWorkForYou_research_report-2011-Tobias-Escher1.pdf">http://www.mysociety.org/wp/wp-content/uploads/2011/06/TheyWorkForYou_research_report-2011-Tobias-Escher1.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input checked="" type="checkbox"/> Otros: Estudia el uso y los usuarios de la web británica TheyWorkForYou	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El estudio tiene como objetivo conocer detalladamente el perfil demográfico y nivel de activismo o implicación política de los usuarios de la web TheyWorkForYou y obtener información sobre su experiencia en el uso de la página.</p> <p>TheyWorkForYou es una página web que ofrece información sobre el parlamento británico (Cámara de los Comunes y Cámara de los Lores) y las asambleas regionales (excepto la de Gales). La información ofrecida incluye información sobre los parlamentarios, sus discursos y documentos escritos, sus votaciones y sus gastos.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Las encuestas en las que se basa el estudio se realizaron entre septiembre de 2009 y abril de 2010 a través de un cuestionario que se prestaba a todos los visitantes de la web (optativo).</p>	

El número de respuestas obtenidas que forman la muestra del estudio es de 903.

Los datos obtenidos se comparan con los resultados del *Oxford Internet Survey 2009* (Dutton et al., 2009) en base a los siguientes indicadores socioeconómicos:

- el perfil demográfico de los británicos,
- con el perfil de los internautas británicos,
- los británicos que han tenidos algún tipo de actividad política en el último año,
- los británicos que han contactito con algún representante político en el último año.

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

El análisis demográfico de la muestra incluye:

- Edad
- Sexo
- Raza
- Educación
- Nivel de ingresos
- Situación laboral
- Si tiene alguna discapacidad

#### Comentarios

El cuestionario cuenta con 20 preguntas, 8 de ellas relativas a las características demográficas del encuestado.

Las preguntas del cuestionario incluyen tres áreas de análisis:

1. Usos de la web y satisfacción
2. El nivel de implicación política de los usuarios
3. Perfil demográfico de los usuarios

#### RESUMEN DE RESULTADOS

El autor destaca la dificultad para obtener respuestas sobre ciertas preguntas como el nivel de ingresos o la raza, así como sobre la frecuencia de uso de la web, entre otros, y lo achaca al método de encuesta (una ventana emergente en la página web).

El método de obtención de información limita mucho la representatividad de los resultados, por lo que se consideran únicamente indicativos.

En general, los usuarios de la página son mayoritariamente hombres mayores de 45 años, con estudios superiores e ingresos elevados. Políticamente los usuarios de la web están mejor informados y son políticamente más activos que la media de los ciudadanos y lo usuarios de Internet en el Reino Unido.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Bajo



<b>FICHA 14</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>THE OPENNESS OF GOVERNMENT. EUROPEAN JOURNAL OF E PRACTICE Nº 12</b>
<b>AUTOR</b>	<b>PAUL WALLER ET AL</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2011
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	EUROPA
<b>PAÍS</b>	COMISIÓN EUROPEA
<b>URL</b>	<a href="http://www.epractice.eu/files/European%20Journal%20epractice%20Volume%202012_4.pdf">http://www.epractice.eu/files/European%20Journal%20epractice%20Volume%202012_4.pdf</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input checked="" type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input checked="" type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: _____	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>La edición de la publicación europea <i>epractice</i> está íntegramente dedicada a la apertura del gobierno, con artículos sobre diversos temas, incluyendo oferta de servicios de open data y tecnologías facilitadoras.</p> <p>El único artículo que incluye una encuesta se trata de un estudio realizado en Suecia sobre los formatos utilizados por las autoridades locales para publicar información. Se trata por tanto de un estudio sobre la oferta de <i>open data</i> y no sobre demanda.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>	

<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>
<b>RELEVANCIA DEL ESTUDIO</b>
Bajo

FICHA 15	
<b>TÍTULO</b>	<b>HOW TO FULLY EXPLOIT THE RESULTS OF E-GOVERNMENT USER SURVEYS: THE CASE OF SLOVENIA</b>
<b>AUTOR</b>	<b>KUNSTELJ, MATEJA; JUKIC, TINA, Y VINTAR, MIRKO</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2009
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	EUROPA
<b>PAÍS</b>	ESLOVENIA
<b>URL</b>	<a href="http://ras.sagepub.com/content/75/1/117.abstract">http://ras.sagepub.com/content/75/1/117.abstract</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input checked="" type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input checked="" type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: cuestionario enviado por correo ordinario	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El estudio parte de la base de que los servicios de administración electrónica son poco utilizados y por trata de responder a la cuestión de cómo aumentar su uso por parte de los ciudadanos. De la literatura sobre el tema se deriva que los servicios de e-administración no generan suficiente valor añadido respecto a los servicios públicos tradicionales. Para determinar cuál es ese valor añadido es necesario conocer las necesidades reales y las expectativas de los usuarios.</p> <p>El objetivo del estudio es, por tanto, obtener información de los usuarios para poder conocer:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cómo incrementar el uso de la e-administración</li> <li>2. Cómo avanzar en el análisis de los datos de los estudios de satisfacción con la e-administración de modo que se puedan extraer recomendaciones para los decisores a la hora de diseñar las políticas de gobierno electrónico.</li> </ol> <p>El estudio parte de dos hipótesis:</p>	

- Un mayor nivel de calidad percibida conduce a un mayor nivel de satisfacción, que tiene un impacto positivo sobre el uso de e-administración; (satisfacción: calidad percibida y expectativas)
- Satisfacer las necesidades del usuario tiene un impacto positivo sobre el uso de e-gobierno (utilidad y facilidad de uso)

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO

Entrevista telefónica llevada a cabo en Eslovenia en el año 2005 utilizando el sistema CATI a una muestra de 1.028 ciudadanos mayores de 18 años. La muestra se ponderó en base a los datos de población del año 2005 para asegurar la representatividad de las variables demográficas: sexo, edad, nivel educativo y región.

Los resultados fueron analizando utilizando dos tipos de análisis estadístico:

1. Primero se calcularon las estadísticas descriptivas (como los valores medios de los indicadores más importantes para la hipótesis de partida.)
2. Para analizar las relaciones entre indicadores y constructos se utilizó la metodología de PLS (*Partial Least Squares*), utilizando el software SmartPLS Versión 2.0.M3.
3. Para poder priorizar entre las recomendaciones resultantes se realizó una matriz que combinaba los valores medios y los impactos, denominada *improvement-priority matrix*, una matriz de elaboración propia realizada sobre la *importance-performance matrix* de Martilla and James (1977).

Los indicadores de análisis se agrupaban en las siguientes tipos:

- Calidad percibida:
  - Accesibilidad
  - Utilidad
  - Completitud
  - Seguridad/privacidad
  - Tiempo de respuesta
- Importancia
- Satisfacción
- Intención de uso
- Uso actual
- Confianza
- Competencia tecnológica
- Requerimientos de los usuarios

#### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

El cuestionario estaba compuesto por 8 bloques de preguntas sobre:

- Factores demográficos (sexo, edad, nivel educativo y región)
- Uso de TIC básicas
- el uso real, las razones para la falta de uso y satisfacción con varios tipos de e-administración (es decir, información, comunicación por correo electrónico, formularios para descargar y servicios electrónicos)
- Satisfacción y confianza en el gobierno electrónico

El cuestionario incluye respuestas dicotómicas (Sí o No) y preguntas según la técnica de Likert, donde se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones en una escala de 1 a 5.

## Comentarios

El estudio incluye el análisis no sólo de experiencias pasadas (satisfacción) sino que trata de predecir el uso futuro de los servicios

## RESUMEN DE RESULTADOS

El estudio trata no sólo de identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, sino además de priorizar estas necesidades de modo que puedan realizarse recomendaciones pragmáticas a los decisores públicos a la hora de diseñar programas de e-administración y Gobierno Abierto. Para ello propone la utilización de formas de análisis estadístico más avanzadas (como los basados en el análisis de varianzas desarrolladas por el algoritmo de los mínimos cuadrados parciales "PLS").

### Análisis descriptivo de las estadísticas

En general la satisfacción con la e-administración es positiva (3.7 sobre 5) y es la comunicación por e-mail la que peor puntúa. Respecto a la información proporcionada lo peor valorado es la completitud y la facilidad de encontrarla.

Los criterios peor valorados son la seguridad/privacidad y la completitud de los servicios.

Los usuarios de Internet que no han usado aún servicios de e-administración confían menos en estos servicios que aquellos que ya los han usado, lo que indica que el uso aumenta la confianza.

### Análisis PLS

El análisis confirma que a mayores niveles de calidad percibida mayor satisfacción y que los indicadores que mayor impacto en la satisfacción son, de mayor a menos impacto: accesibilidad, utilidad y completitud. El que menos influye es la seguridad/privacidad.

Sin embargo no se aprecia una relación directa entre satisfacción e intención de uso, aunque sí indirecta ya que:

- la satisfacción tiene un impacto positivo en la confianza, y la confianza en la intención de uso.
- El aumento de la satisfacción tiene un efecto positivo en los requerimientos de los usuarios, que tienen un efecto positivo sobre la intención de uso.

Esto implica que una mayor satisfacción supondrá un mayor uso de los servicios de e-administración sólo si hay mayor confianza y se cumplen los requerimientos de los usuarios.

Además, los usuarios más experimentados son más exigentes con los servicios (*demanding customer satisfaction*: el uso futuro de los servicios depende de que el proveedor satisfaga las demandas crecientes de los usuarios), y los factores más determinantes son: ampliación de la oferta y la simplificación administrativa.

### Priorización de acciones

La matriz de priorización muestra que las acciones más relevantes para el gobierno esloveno son aquellas relativas a la accesibilidad y mejorar la completitud y usabilidad de los servicios.

## Comentarios

A la vista de los resultados, de las técnicas utilizadas la que muestra más interés es el análisis PLS, no así la matrix final, ya que los resultados finales muestran que la priorización de políticas o acciones a llevar a cabo es, en la práctica, un reflejo del análisis descriptivo de las estadísticas por lo que este último análisis no aporta mucha información relevante a los resultados del

estudio.
<b>RELEVANCIA DEL ESTUDIO</b>
Alto

FICHA 16	
<b>TÍTULO</b>	<b>LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A JUICIO DE LOS CIUDADANOS: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS, VALORACIÓN DEL GASTO, CONFIANZA EN LOS EMPLEADOS PÚBLICOS Y ACTITUDES HACIA LA E-ADMINISTRACIÓN.</b>
<b>AUTOR</b>	AEVAL OBSERVATORIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2010
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	ESPAÑA
<b>PAÍS</b>	ESPAÑA
<b>URL</b>	<a href="http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Informe_Percepcion_2011.pdf">http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/Informe_Percepcion_2011.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input checked="" type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input checked="" type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: SATISFACCIÓN SERVICIOS PÚBLICOS. CONFIANZA EN EMPLEADOS PÚBLICOS	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es analizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y el grado de confianza en los empleados públicos. Incluye aspectos tales como la valoración del gasto en los servicios públicos y la valoración de los servicios de administración electrónica.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Se han utilizado los datos de la serie de encuestas de Calidad de los Servicios Públicos diseñadas y explotadas por el Observatorio de Calidad de los Servicios de AEVAL (serie desde el año 2006), particularmente de la encuesta del 2010, con una muestra de 2.487 entrevistas. Asimismo se han utilizado cincuenta encuestas del CIS para construir series que permitan ver</p>	

la evolución de las actitudes ciudadanas hacia los servicios públicos.
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>
<p><b>Encuesta AEVAL (2010)</b></p> <p>Entrevistas: personales en domicilio encuestado. 2500 entrevistas tamaño muestra, realizadas 2.489. Cuestionario con las variables de clasificación de carácter socio-demográfico habitualmente utilizadas por el CIS (género, edad, relación con la actividad, nivel de estudios, ideología, clase social o tamaño del hábitat).</p> <p><b>Encuestas CIS pertenecientes a Estudios la base de datos del CIS.</b></p> <p>Entrevistas personales en hogares, muestra 2.500.</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>El estudio no está dirigido al open government sino a la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y de la valoración del gasto público que se invierte en ellos. Incluye satisfacción ciudadana con los servicios de tipo administrativo tanto presenciales como de e-administración. Lo más interesante desde nuestro punto de vista es el estudio relativo a la utilización de los servicios de e-administración. El concepto de usuario de la e-administración es muy amplio e incluye cualquier uso, incluido la simple búsqueda de información tanto directa (personalmente) como indirecta (por medio de otra persona distinta del interesado)</p>
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>
<p>La satisfacción ciudadana de servicios de tipo administrativo es mayor entre los usuarios de la e-administración. Alrededor de un tercio de los ciudadanos son usuarios directos de la e-administración. Casi la mitad de la población no lo usa nunca, pero hay un subcolectivo que siendo usuario de Internet no usa la e-administración, por lo que son usuarios potenciales. A pesar de esto, los ciudadanos prefieren la vía presencial. La mayoría de usuarios de e-administración la utilizan para búsqueda de información y descarga de formularios, un 25% para trámites más complejos. Para la satisfacción del usuario de la e-administración es fundamental la información que contenía la web, seguida de facilidad de manejo, funciones de ayuda y tiempo. El uso del DNI electrónico es muy minoritario. A mayor nivel educativo, mayor utilización de la e-administración.</p>
<b>RELEVANCIA DEL ESTUDIO</b>
Alto

FICHA 17	
<b>TÍTULO</b>	<b>INTERNET Y LA PARTICIPACION POLITICA EN ESPAÑA</b>
<b>AUTOR</b>	<b>CIS</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2010
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	EUROPA
<b>PAÍS</b>	ESPAÑA
<b>URL</b>	<a href="http://libreria.cis.es/static/pdf/OyA63a.pdf">http://libreria.cis.es/static/pdf/OyA63a.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<input type="checkbox"/> Encuesta telefónica <input type="checkbox"/> Encuesta online <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas en profundidad <input type="checkbox"/> Grupos de discusión <input type="checkbox"/> Revisión de fuentes secundarias	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <input type="checkbox"/> Gobierno Abierto <input type="checkbox"/> Open Data <input type="checkbox"/> Administración Electrónica <input type="checkbox"/> Participación ciudadana <input checked="" type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales <input type="checkbox"/> Transparencia <input type="checkbox"/> Otros: __internet y la participación política	
<p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del estudio es abordar tres cuestiones fundamentales, saber en qué medida los ciudadanos utilizan Internet con fines políticos, conocer en qué medida hay diferencias significativas entre la participación política online y offline y averiguar en qué medida el uso que los ciudadanos hacen de Internet incide en su participación política, tanto online como también offline.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Se han realizado 3.793 entrevistas personales a ciudadanos españoles mayores de edad entre el 11 de octubre y el 5 de noviembre de 2007, con una sobrerrepresentación de personas entre 18 y 40 años por ser este grupo de edad el que hace un uso más intenso de Internet. Se han utilizando ponderaciones para corregir esta estratificación. El estudio incluye tanto indicadores relativos a los usos de internet (políticos y no políticos) como los relativos a las actitudes políticas y dimensiones tradicionales del comportamiento político.</p>	
DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO	

Preguntas generales sobre INTERNET y preguntas en particular sobre participación política a través de Internet (información, participación, blogs, sugerencias, reclamaciones, etc) El problema es que la encuesta data del año 2007 por lo que se encuentra muy desfasada aunque la elaboración del estudio es posterior e incluye consideraciones y hechos más actuales.

#### RESUMEN DE RESULTADOS

El estudio concluye que Internet es actualmente un refuerzo a la participación política “tradicional” de los españoles, si bien existe cierta movilización de personas que no participarían de otra forma (en torno al 15%).

La frecuencia de la participación política online de los internautas españoles oscila entre el 5% del contacto con políticos y el 20% de la participación en webs, blogs o foros de contenido político. Si bien algunas formas de implicación política tradicionales se completan con formas de participación online (seguimiento de noticias, contacto), desde el punto de vista de las taxonomías de los modos de participación, internet supone, de momento, la aparición de nuevos modos de participación política.

Los datos indican que un 28% de los internautas participan simultáneamente offline y online. En cambio, un 15% de los internautas se han movilizado políticamente sólo en la esfera online, ya que no participan políticamente a través de los modos tradicionales.

Desde el punto de vista demográfico se ha constatado la importancia de los factores socioeconómicos en el acceso a Internet (brecha digital). Al mismo tiempo, se ha detectado que la participación política online está condicionada por factores nuevos, que no afectan a la participación tradicional, como son las habilidades digitales.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

<b>FICHA 18</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>OPEN GOVERNMENT: BEYOND STATIC MEASURES</b>
<b>AUTOR</b>	<b>KARIN GAVELIN, SIMON BURALL AND RICHARD WILSON</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2009
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	OCDE
<b>PAÍS</b>	
<b>URL</b>	<a href="http://www.oecd.org/dataoecd/31/53/46560184.pdf">http://www.oecd.org/dataoecd/31/53/46560184.pdf</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del documento es presentar una nueva lista de indicadores de medición del nivel de apertura de los gobiernos, destinado a los miembros de la OCDE. Pretende completar los indicadores existentes hasta entonces, centrados en la existencia de leyes e instituciones orientados a facilitar la transparencia o el acceso a la información, incluyendo medidores de su impacto y eficacia.</p> <p>Este conjunto de indicadores está orientado a medir la oferta de Gobierno Abierto.</p> <p>Los indicadores fueron diseñados para ser incluidos en ‘<i>Government at a Glance</i>’ de la OCDE.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
<p>Se han diseñado cuatro bloques de indicadores:</p> <p>A. Indicadores relacionados con la ley de acceso a la información y a documentos:</p> <p>a. La ley presupone la publicación proactiva de información</p>	

- b. La aplicación de la ley satisface la demanda ciudadana de información.
  - c. La ley garantiza la igualdad de acceso a la información y documentos para todos los ciudadanos.
  - d. Los mecanismos para realizar quejas/apelaciones satisfacen las necesidades de los ciudadanos.
- B. Indicadores relativos a las Instituciones de Defensor del Pueblo/ Comisiones de información:
- a. El Comisionado o Defensor del Pueblo es independiente del Ejecutivo
  - b. Las denuncias del Defensor del Pueblo tiene efecto (tienen como consecuencia alguna acción)
  - c. El Defensor del Pueblo ofrece igualdad de acceso a sus informes y servicios a todos los ciudadanos.
- C. Indicadores relativos a las entidades fiscalizadoras o auditoras
- a. La entidad auditora es independiente del Ejecutivo.
  - b. La entidad auditora tiene efectos (tienen como consecuencia alguna acción)
- D. Indicadores relativos a políticas consultivas
- a. Organismos públicos

**Comentarios**

Los indicadores incluidos en el documento hacen referencia principalmente al derecho a la información y a la transparencia de los gobiernos, pero no incluye temas incluidos en el concepto de Open Government como el acceso a servicios públicos (e-government), protección de datos y privacidad, participación ciudadana, etc.

Estos indicadores deben ser tenidos en cuenta conjuntamente con otros indicadores utilizados por la OCDE en sus estudios periódicos como Government at a Glance'. Es importante destacar además la importancia que en diseño tiene la necesidad de ser comparables internacionalmente.

Se tratan de indicadores relevantes para el análisis de la oferta de Gobierno Abierto pero no son aplicables al estudio de la demanda.

**RELEVANCIA DEL ESTUDIO**

Bajo

<b>FICHA 19</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2010</b>
<b>AUTOR</b>	<b>ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2010
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	ONU
<b>PAÍS</b>	
<b>URL</b>	<a href="http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm">http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>El informe refleja la evolución de varios indicadores sobre e-government durante un año de fuerte crisis económica como fue 2009. El documento trata de poner en valor el papel del e-government en el desarrollo de las naciones, como facilitador para que los países en desarrollo alcancen los Objetivos del Milenio.</p> <p>Desde el punto de vista de nuestro estudio resultan relevantes los indicadores desarrollados para el análisis. En ello se incluyen indicadores de oferta pero también de demanda de gobierno electrónico.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
Desde el anterior informe, realizado en 2008, se constata que los gobiernos, especialmente los de países de rentas medias, han hecho un gran esfuerzo en implementar medidas que desarrollan el gobierno electrónico. Sin embargo, el informe concluye que los costes de estas medidas supone a la larga una ventaja para el funcionamiento de las administraciones	

públicas incluso en países con bajos ingresos.

Desde el punto de vista de los indicadores de análisis, el estudio utiliza los indicadores utilizados por el grupo de trabajo internacional denominado *Partnership on Measuring ICT for Development* (2009), que se dividen en tres grupos:

### 1. Capacity indicators

- Percent of staff in government institutions with a computer, disaggregated by gender
- Percent of staff in government institutions with Internet access at the office, disaggregated by gender
- Percent of government institutions with websites and/or databases
- Percent of government institutions with corporate networks (LAN, intranet, extranet)
- Percent of government institutions offering mobile phone technology accessible platforms
- Percent of ICT personnel in government institutions, disaggregated by gender
- Number of intrusions and hacking of networks and websites of government institutions
- Percent of spam messages per total email messages received
- Percent of expenditure on ICT per total expenditure of government institutions
- Percent of ICT budget spent on institutional capacity-building and human resource development
- Percent of government institutions with access to the Internet by type of access (narrowband, fixed broadband, mobile broadband)

### 2. Usage indicators

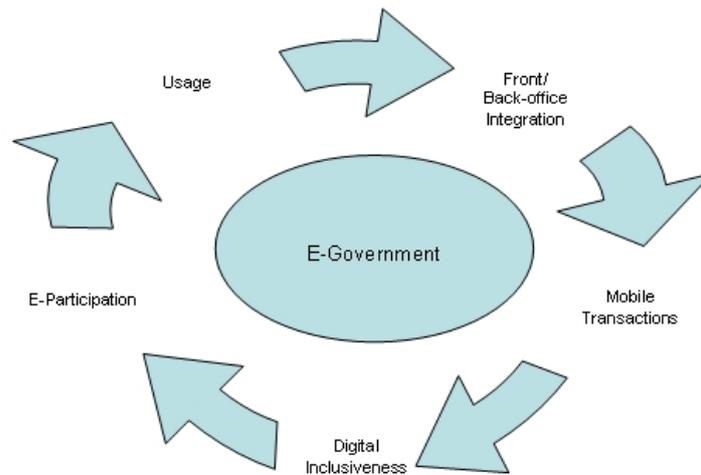
- Percent of open source software vis-à-vis proprietary
- Percent and type of applications used, e.g. word processing, accounting, data base, website
- Percent of staff in government institutions who are trained on use of ICTs, disaggregated by gender

### 3. Transformation indicators

- Percent of government institutions providing services online and type of services; e.g. retrieval and printing of online forms, use of interactive online forms, online bids, payment of bills, tax filing applications, company registration, car registration, voting, public grievance systems, online feedback
- Percent of requests processed using ICTs vis-à-vis overall number of requests
- Percent of requests processed online vis-à-vis overall number of requests processed using ICTs
- Degree of satisfaction of e-government service users, disaggregated by gender

Los indicadores de *e-government* se completan con otro modelo de indicadores denominado *e-participation*, aunque diversos autores han expresado sus dudas sobre la representatividad de este segundo índice (Grönlund, 2011).

## e-Government Indicators



### UN eParticipacion Index

#### E-Information

- Government provides a clear and explicit written eparticipation policy or mission E-mail alerts for e-participation purposes
- RSS used to update and involve citizens
- Written calendar listing of upcoming online participation activities

#### E-Consultation

- Use of polls to solicit citizen opinion
- Use of chat/instant messaging to solicit citizen opinion
- Use of weblogs (blogs) to solicit citizen opinion
- An open web forum for discussing any topic
- An open online discussion forum specifically for policy issues
- The content of past discussions in an online forum is posted
- Formal online consultation process offering a structured way for citizens to comment on government laws or policy
- Non-formal online consultation mechanism asking for citizen feedback on policies and activities

#### E-Decision-Making

- Government commits itself, formally or informally, to incorporating the results of e-participation into e-decision-making
- Explicit acknowledgement of received e-opinions, e-deliberations and e-interactions
- Government sends a 'sent receipt' to citizens after receiving input, including a copy of what was received, by whom, time/date received and estimated response time
- Officials moderate e-deliberations online
- Government publishes findings/results of citizen opinions, including e-opinions, on website

#### **Comentarios**

Los indicadores utilizados por la ONU suponen un importante intento de incluir medidas de uso, aunque resulta limitado para los objetivos de nuestro estudio.

<b>RELEVANCIA DEL ESTUDIO</b>
Medio

FICHA 20	
TÍTULO	DIGITIZING PUBLIC SERVICES IN EUROPE: PUTTING AMBITION INTO ACTION
AUTOR	EUROPEAN COMMISSION, DIRECTORATE GENERAL FOR INFORMATION SOCIETY AND MEDIA
AÑO DE PUBLICACIÓN	2010
ZONA GEOGRÁFICA	EUROPA
PAÍS	COMISIÓN EUROPEA
URL	<a href="http://www.epractice.eu/files/Digitizing%20Public%20Services%20in%20Europe%20Putting%20ambition%20into%20action%20-%209th%20Benchmark%20Measurement%20-%20December%202010.pdf">http://www.epractice.eu/files/Digitizing%20Public%20Services%20in%20Europe%20Putting%20ambition%20into%20action%20-%209th%20Benchmark%20Measurement%20-%20December%202010.pdf</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<p>El estudio utilizó diversas metodologías de análisis para cada uno de los indicadores analizados, entre ellas: la realización de encuestas a través de correo electrónico a representantes gubernamentales de cada país analizado y el análisis de páginas web a nivel, nacional, regional y local en los 32 europeos países analizados.</p>	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>Se trata de un estudio comparativo de los servicios de administración electrónica en 32 países europeos, desde el punto de vista de la oferta.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Los principales indicadores del estudio son:</p> <p><b>1. Sofisticación y disponibilidad online total de 20 servicios básicos</b></p> <p>Se analizaron 20 servicios digitales (12 para ciudadanos y 8 para empresas) teniendo en cuenta los distintos niveles de gobierno (local, regional y nacional).</p> <p>El estudio se realizó a través del análisis de más de 10.000 páginas web de todos los niveles de gobierno en los 32 países.</p>	

## **2. Visibilidad de la contratación públicas electrónica**

Se analizaron las páginas web de las autoridades de contratación pública de cada país.

## **3. Disponibilidad de los procesos de contratación electrónica (pre-concesión)**

Se realizaron cuestionarios vía web a los gestores de las plataformas de contratación de cada país. La muestra utilizada fue de 67 cuestionarios. El cuestionario era en inglés y se basaba en preguntas binarias (si/no).

## **4. Orientación al usuario (combinación de necesidades, experiencia y satisfacción)**

Se analizó la usabilidad de los 20 servicios básicos analizados inicialmente (el análisis de realizó sobre una muestra del 30% de las webs analizadas para el primer indicador).

### DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO

No aplica

### RESUMEN DE RESULTADOS

El estudio analiza la oferta de servicios públicos electrónicos por lo que su relevancia para nuestro estudio es escasa.

### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Bajo

FICHA 21	
TÍTULO	BOLETÍN DE INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
AUTOR	OBSERVATORIO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
AÑO DE PUBLICACIÓN	Diciembre 2011
ZONA GEOGRÁFICA	EUROPA
PAÍS	ESPAÑA
URL	<a href="http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&amp;_pageLabel=P4000182301321437620420&amp;langPae=es">http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&amp;_pageLabel=P4000182301321437620420&amp;langPae=es</a>
METODOLOGÍA DE ESTUDIO	
<p>Para la actualización de los indicadores se utilizan diversas metodologías, fundamentalmente a través del análisis de fuentes de datos secundarias. Las principales fuentes de datos utilizadas son: encuestas de AEVAL, Eurostat e INE, análisis de datos de la Comisión Europea, Fundación Orange, datos de los Ministerios y del Observatorio de accesibilidad web.</p>	
RESUMEN DE OBJETIVOS	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana.</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>Actualizar periódicamente los datos sobre implantación de la administración electrónica en España.</p>	
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO	
<p>Los principales indicadores del estudio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de los servicios <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uso directo de servicios</li> <li>○ Tramitación electrónica de servicios</li> </ul> </li> <li>• Calidad de los servicios <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción de los ciudadanos</li> <li>○ Madurez de los servicios</li> <li>○ Accesibilidad</li> </ul> </li> <li>• Tramitaciones electrónicas en servicios más destacados</li> </ul>	

<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>
No aplica
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>
<p>A pesar de que los datos se actualizan trimestralmente, las fuentes de información para los indicadores de uso y de satisfacción con los servicios, los más relevantes para nuestro estudio, corresponden al año 2010 (encuestas de Eurostat y AEVAL).</p> <p>El uso de los servicios electrónicos respecto al año 2009 aumentó de forma muy poco significativa (un 2%). Respecto a los datos de satisfacción de los usuarios con los servicios, el origen de los datos es objeto de análisis independiente en el ámbito de nuestro estudio.</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>Se trata de indicadores de gran interés y el hecho de que sea una publicación periódica resulta de gran relevancia para el análisis y el seguimiento de la implantación de la administración electrónica en España, sin embargo, la publicación periódica pierde relevancia al no poder actualizarse los datos más importantes al mismo ritmo, ya que las fuentes de las que extrae la información son de actualización anual, en el caso de Eurostat y el INE, y en el caso de la encuesta de AEVAL, al no ser una publicación periódica, ni siquiera se conoce cuándo será actualizado.</p>
<b>RELEVANCIA DEL ESTUDIO</b>
Medio

<b>FICHA 22</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>OPEN GOVERNMENT: GOBIERNO ABIERTO</b>
<b>AUTOR</b>	<b>CÉSAR CALDERÓN Y SEBASTIÁN LORENZO</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2010
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	EUROPA
<b>PAÍS</b>	España
<b>URL</b>	<a href="http://es.scribd.com/doc/30343946/Open-Government-Gobierno-Abierto">http://es.scribd.com/doc/30343946/Open-Government-Gobierno-Abierto</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del libro es abordar el concepto de Gobierno Abierto, tratando de agrupar la extensa información que se encuentra distribuida en la red a través de blogs, wikis y webs diversas. En esta ardua labor participaron dieciséis autores desde España y Argentina.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
<p>César Calderón y Sebastián Lorenzo definen el concepto de Gobierno Abierto como “aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toman decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente”.</p>	

Para ellos la idea de Gobierno Abierto no es nueva, es tan vieja como la idea de democracia, pero sólo ahora se posibilita con el avance tecnológico: la web 2.0 y la extensión de Internet; de forma práctica y con costes asumibles. Este avance ha propiciado un cambio de mentalidad y de valores, puesto que los ciudadanos ya no son sujetos pasivos de las políticas públicas, comienzan a exigir transparencia y participación. Su cambio de rol comenzó en los años noventa con la modernización administrativa y su tratamiento como cliente y ahora va más allá presentándose como protagonista activo en el proceso de cambio.

Los cambios que señalan como necesarios en la Administración para llevar a cabo el Gobierno Abierto son:

- Cambio cultural: entender que el objetivo del administrador es servir al ciudadano.
- Cambio en los procesos: si los procesos no son cómodos para el ciudadano o no le ayudan en lo que necesita hay que eliminarlos o cambiarlos.
- Cambio en la organización: actuar bajo un modelo en red.
- Cambio en las formas de relación: del mostrador a la mesa redonda, comunicación on line, etc.

A continuación se exponen algunos de los principales argumentos del libro y sus autores acerca del Gobierno Abierto:

Alberto Ortiz de Zárate recoge la necesidad de potenciar la participación ciudadana en los asuntos públicos como medio que palie la creciente desafección política. Para ello Gobierno Abierto lleva a efecto la gobernanza democrática buscando la corresponsabilidad social en el diseño y puesta en práctica de las políticas públicas. En este punto Manuel Castells habla de sociedad-red en donde los ciudadanos comparten información y se organizan con unos intereses compartidos. Por otro lado, Ortiz destaca los efectos de la participación, como es la redistribución de poder entre los poderes públicos y las iniciativas ciudadanas. A este respecto apunta la escala de participación ciudadana acuñada por Sherry Arnstein en 1969 y formulaciones posteriores.

Javier Llinares aborda las claves de la colaboración: destaca la relación indirecta e imperfecta entre representantes y representados políticos. Aboga por un cambio bidireccional en la mentalidad de ambos para apostar por medios de comunicación directa y sin intermediarios. Para ello es necesario apostar en serio por el Open Data. En este punto destaca la importancia de generar la “sabiduría de multitudes” definida por Surowiecki puesto que es más el todo que la suma de las partes.

Carlos Guardián trata el concepto de Gobierno Abierto remontándose al origen anglosajón de transparencia, el cual en la actualidad se ve facilitado por la web 2.0. El Open Government Data procurará la necesaria transparencia de la Administración gracias a los esfuerzos de W3C por definir unos estándares para la información pública, reutilizándola sin problemas. Esta visión permitirá: la interoperabilidad entre administraciones y la accesibilidad de la ciudadanía.

Antoni Manchado va un paso más allá del concepto de transparencia y añade a la disponibilidad de datos y a su reutilización la vertiente más democrática: hay que abrir los procesos administrativos de relevancia a la ciudadanía desde su génesis, interactuar con ellos y manifestar sus posiciones y, por tanto, corregir o matizar su rumbo.

César Ramos recoge la creciente inmersión de los partidos políticos en las nuevas herramientas tecnológicas como parte de su estrategia de marketing político. Los partidos son conscientes de que ciudadanos anónimos utilizan como portavoz la red y son líderes de opinión. Nagore de los Ríos incluye en este punto la necesidad de los gobernantes de tener más allá de herramientas de comunicación, un plan de acción, iniciativas y talento.

RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

<b>FICHA 23</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>OPEN GOVERNMENT: COLLABORATION, TRANSPARENCY AND PARTICIPATION IN PRACTICE.</b>
<b>AUTOR</b>	<b>LATHROP D. Y RUMA L.</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2010
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	NORTEAMERICA
<b>PAÍS</b>	EEUU
<b>URL</b>	<a href="http://books.google.es/books?id=JQJ5LF3h4ikC&amp;pg=PA83&amp;hl=es&amp;source=gbs_toc_r&amp;cad=4#v=onepage&amp;q&amp;f=false">http://books.google.es/books?id=JQJ5LF3h4ikC&amp;pg=PA83&amp;hl=es&amp;source=gbs_toc_r&amp;cad=4#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del documento es ofrecer una visión de cómo lograr dirigir este mundo emergente de la colaboración en línea, la transparencia y la participación y cómo el gobierno puede aprovechar esta apertura para mejorar sus operaciones y aumentar la participación ciudadana y la conciencia política. Todo ello expuesto a través de una colección de ensayos y estudios de casos.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
Las Administraciones han ido incorporando a sus procesos organizativos las herramientas	

tecnológicas que han ido apareciendo a lo largo del tiempo. El reto más reciente es la inclusión de las herramientas colaborativas o 2.0 en la forma que tienen de comunicarse e interactuar con los ciudadanos.

Un creciente número de gobiernos y administraciones se está percatando de la necesidad de distribuir el poder con la sociedad civil y el sector privado para fomentar la innovación y el conocimiento entre todos.

El Gobierno Abierto, siguiendo a Lathrop y Ruma, abre sus puertas al mundo, innova conjuntamente con todos los sujetos, especialmente con los ciudadanos, aprovecha el poder que deriva de la colaboración de los ciudadanos y conduce todos sus procesos y operaciones en total transparencia.

La forma en la que el gobierno deberá adaptarse a este nuevo entorno será transformándose en una plataforma en donde se creará el valor público y la innovación social que permitirá una gestión eficiente.

Esta situación, asimismo, se dará en una generación a la que no le resulta atractiva la carrera de funcionario público.

Lathrop y Ruma vinculan el concepto de Gobierno Abierto al movimiento de “open source software”, pues en él los usuarios cambian y contribuyen al código fuente de su software. En el Gobierno Abierto los ciudadanos no sólo tienen acceso a la información, documentos y procedimientos, también pueden convertirse en participantes en la dirección de las temáticas públicas de su interés. El Gobierno Abierto persigue hacer posibles la accountability (o rendición de cuentas) e incrementar la eficiencia.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

<b>FICHA 24</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>TRANSPARENCY AND OPEN GOVERNMENT</b>
<b>AUTOR</b>	<b>BARACK OBAMA</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2009
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	NORTEAMERICA
<b>PAÍS</b>	EEUU
<b>URL</b>	<a href="http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyaandOpenGovernment/">http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyaandOpenGovernment/</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del documento es fijar los principios básicos que deben regir el funcionamiento de la Administración Pública de EEUU, estos son: transparencia, participación y colaboración. De esta forma se trata de aumentar la eficacia y eficiencia en el gobierno.</p> <p>El memorándum va dirigido a los jefes de departamento y a las agencias públicas de forma que incluye plazos para ponerlo en marcha, además, contiene una llamada para que se pongan en práctica medidas concretas que hagan posible el contenido de la propuesta.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
El Memorando para la Transparencia y el Gobierno Abierto que firmó Barack Obama, tan sólo	

un día después de haber tomado posesión de su cargo, es un compromiso del Gobierno de EEUU hacia los ciudadanos para asegurar el acceso a la información, transparencia, participación y colaboración con el fin de fortalecer la democracia y promover la eficiencia y eficacia.

En el documento se definieron los tres principios básicos por los que se identifican actualmente las iniciativas de Gobierno Abierto: transparencia, participación y colaboración:

- **Transparencia:** El Gobierno debe proporcionar a los ciudadanos información sobre lo que está haciendo. La información pública es un valor nacional y por ello el Gobierno debe revelar la información rápidamente, de forma que los ciudadanos puedan encontrarla fácilmente y ser reutilizada. Las agencias y departamentos ejecutivos deben aprovechar las nuevas tecnologías para mostrar la información pública en línea y preparada para ser consumida.
- **Participación:** La participación pública mejora la eficiencia del Gobierno y la calidad de sus decisiones. El conocimiento está distribuido en toda la sociedad y por ello el Gobierno debe solicitar activamente experiencias fuera del ámbito de su Gobierno.
- **Colaboración:** Los funcionarios del Gobierno deben utilizar herramientas innovadoras, métodos y sistemas que permitan trabajar conjuntamente en todos los niveles de gobierno, así como con los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales y sector privado como parte de su trabajo.

Además, se solicita explícitamente a la sociedad su opinión y sugerencias que permitan mejorar la ejecución de los tres pilares básicos descritos.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto

<b>FICHA 25</b>	
<b>TÍTULO</b>	<b>GOBIERNO ABIERTO: ALCANCE E IMPLICACIONES</b>
<b>AUTOR</b>	<b>ANA COROJÁN Y EVA CAMPOS</b>
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2011
<b>ZONA GEOGRÁFICA</b>	EUROPA
<b>PAÍS</b>	España
<b>URL</b>	<a href="http://www.fundacionideas.es/sites/default/files/pdf/DT-Gobiernoabierto-Pol 0.pdf">http://www.fundacionideas.es/sites/default/files/pdf/DT-Gobiernoabierto-Pol 0.pdf</a>
<b>METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE OBJETIVOS</b>	
<p><b>Objeto</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Gobierno Abierto</p> <p><input type="checkbox"/> Open Data</p> <p><input type="checkbox"/> Administración Electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Participación ciudadana</p> <p><input type="checkbox"/> Uso de Internet y redes sociales</p> <p><input type="checkbox"/> Transparencia</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: _____</p> <p><b>Comentarios</b></p> <p>El objetivo del documento es realizar una aproximación al concepto de Gobierno Abierto, analizando los ejemplos más representativos en distintos países. De esta forma, el documento determina los patrones comunes para alcanzar el éxito en las iniciativas que conduzcan a la apertura de Gobiernos, particularmente, en el caso de España.</p>	
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ESTUDIO</b>	
No aplica	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CUESTIONARIO</b>	
No aplica	
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>	
<p>En el estudio se define el concepto de Gobierno Abierto como “una nueva forma de reinventar la manera de gobernar, un cambio de mentalidad y una oportunidad de superar el sistema tradicional de relación entre el Gobierno y los ciudadanos”. Para ello es necesario fomentar la transparencia en el Gobierno, la colaboración y la participación ciudadana en los</p>	

procesos de decisión y control.

La existencia del Gobierno Abierto requiere: el acceso libre, abierto y gratuito a los datos e información relacionada (open data) y, por otro lado, que se faciliten los mecanismos necesarios para la participación y acción de los ciudadanos (open action).

Los beneficios del Gobierno Abierto pueden resumirse en:

- El fortalecimiento democrático, lo que conlleva, igualmente, una mejora de la calidad de las políticas públicas.
- La ciudadanía pasa a ser un pilar fundamental en el funcionamiento del sistema público.
- La reutilización de datos públicos genera nuevas oportunidades de negocio, lo que se traduce en beneficios económicos.

El estudio de las experiencias internacionales ofrecen una serie de recomendaciones para el diseño de una estrategia de implantación de Gobierno Abierto en España, puesto que aportan pautas comunes a modo de guía, sin llegar a representar un modelo perfecto que garantice el éxito:

- Conjugar la labor de tres actores principales como son la sociedad civil, los empleados públicos y los líderes políticos.
- Establecer estrategias de interoperabilidad y procesamiento de datos ya disponibles.
- Contar con un marco regulatorio adecuado.
- Establecer unos costes de implantación sostenibles.
- Disponer de una sociedad de la información desarrollada.

Las recomendaciones en el caso de España:

- Fuerte liderazgo que dirija y coordine la política de apertura.
- Diseño de un plan estratégico decidido.
- Marco normativo más ambicioso que regule el derecho de acceso a la información pública.
- Análisis de beneficios económicos, políticos y sociales.
- Declaración pública de compromiso firme con la transformación en un Gobierno más transparente y abierto que marque una nueva era.
- Establecimiento del derecho de acceso universal a Internet como un derecho fundamental.
- Creación de un único punto de acceso en línea para el Gobierno Abierto con datos en estandarizados que faciliten su tratamiento, consulta y gestión.
- Creación de un organismo independiente que centralice, coordine y evalúe esta política.
- Difusión de las iniciativas de Gobierno Abierto a la ciudadanía para que sean útiles.

#### RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Alto





Otros ¿Cuál? \_\_\_\_\_ 4

**P4. ¿Me podría decir su nivel de estudios por favor?**

Sin estudios / menos que primarios / Primarios incompletos 1 FIN

Otros (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_ 4

**SÓLO PARA P2=4 ó 5 ó 6**

**P5. ¿Me podría decir cuál es/fue la ocupación del sustentador principal del hogar?**

Empresario (con trabajadores) 1 FIN

Directivo de empresa/alto funcionario. 2 FIN

Obrero no especializado, subalternos, otros no cualificados, jornaleros..... 3 FIN

Otros (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_ 4

**SÓLO PARA P2=4 ó 5 ó 6**

**P6. ¿Me podría decir el nivel de estudios del sustentador principal?**

Sin estudios / menos que primarios / Primarios incompletos 1 FIN

Otros (ESPECIFICAR) \_\_\_\_\_ 4

**P7. ¿Se ha conectado usted a Internet en los últimos 3 meses?**

No, nunca .....1 FIN si G1-G2/VER CUOTAS si G3

Sí, algunas veces (como mucho, cada quince días). .....2 FIN si G1-G2/VER CUOTAS si G3

Sí, una vez por semana .....3

Sí, 3 a 4 veces por semana .....3

Sí, todos los días.....3

**P8. ¿Dónde suele conectarse a Internet?**

Principalmente en casa 1

Principalmente en el trabajo/centro de estudios 2

En casa y en el trabajo/centro de estudios por igual 3

Principalmente en un sitio público (locutorio, biblioteca, asociación...) 4

En otro sitio, ¿Cuál? \_\_\_\_\_ 6

**P9. ¿Podría decirme por favor para qué usa principalmente Internet? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?**

	1er	2do	3er
Mirar el correo electrónico			
Ver noticias en medios de comunicación o portales de noticias			
Realizar gestiones (banco, servicios, compras...)			
Conectarse a redes sociales (Facebook, Twiter, Tuenti...)			
Chatear			
Navegar por Internet sin un objetivo definido			

**P10. Ahora le haré algunas preguntas muy cortas sobre su estilo de vida**

	SÍ	NO
¿Hace algún deporte?		
¿Ha asistido el último mes al cine o al teatro?		
¿Realiza actividades con algún Partido Político o Sindicato?		
¿Pertenece a algún asociación de cualquier tipo?		

→ Si SÍ FIN

**P11. Cuando se habla de política normalmente se utilizan las expresiones izquierda y derecha. De las siguientes posiciones ¿cuál elegiría usted por ser más cercana a su manera de pensar?**

- Extrema izquierda ..... 1 **FIN**
- Izquierda ..... 2
- Centro-izquierda ..... 3
- Centro ..... 4
- Centro-derecha ..... 5
- Derecha ..... 6
- Extrema derecha ..... 7 **FIN**

**P12. Ahora me gustaría que me dijera cuáles de los siguientes aspectos de su vida le producen a Ud. mayor satisfacción en estos momentos? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).**

- El trabajo ..... 1
- Su vida familiar ..... 2
- Su situación económica ..... 3
- El tiempo libre de que dispone ..... 4
- Su vivienda ..... 5
- Su salud o forma física ..... 6
- Su nivel educativo o de formación..... 7
- Sus relaciones afectivas ..... 8
- Ninguno..... 9

## **INVITACIÓN:**

Muchas gracias por sus respuestas. De acuerdo con lo que me ha dicho, usted cumple las características que estamos buscando, así que queríamos hacerle una invitación a participar en este estudio. No consiste en una encuesta, sino en una entrevista grupal. O sea, una reunión en que las personas invitadas dan su opinión sobre los temas que les planteamos. En agradecimiento, les realizamos un pequeño obsequio.

## **¿Le interesaría participar?**

Sí

No → FIN

## **ARGUMENTARIO Y EXPLICACIONES**

### **En qué consiste:**

Es una reunión en la que solo se espera que los participantes den sus opiniones. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Puede consultar nuestra web ([www.random-eoms.com](http://www.random-eoms.com)) para saber más de la empresa.

### **Quiénes participan:**

En la reunión participarán otros profesionales como usted, con características similares. La reunión la conduce una socióloga de nuestra empresa que les hará preguntas para conocer sus opiniones.

### **Cuánto dura:**

Entre una hora y media y una hora y cuarenta y cinco, como mucho.

### **Dónde se realiza:**

En nuestras oficinas, que están en Cuatro Caminos (dar dirección)

### **Otras:**

En qué consiste el incentivo económico.

No se va a vender nada.

No se trata de una charla.

**Declaro que este cuestionario se ha realizado con las normas del código de conducta ESOMAR y las indicaciones del Briefing.**

**CONTACTADORA:** \_\_\_\_\_

**GRUPO ASIGNADO:** \_\_\_\_\_

## ANEXO IV: GUION DE DISCUSIÓN

**NOTA GENERAL:** Serán grupos poco dirigidos, dejaremos que los participantes, a partir de estímulos muy genéricos, opinen y construyan un discurso común.

### PRESENTACIÓN DE LA DINÁMICA

#### 1º parte: LAS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS

(30-40 minutos aproximadamente)

DISCUSIÓN LIBRE.

OBJETIVOS:

En esta parte se establecerá el punto de partida de toda la discusión.

Cómo son y cómo entienden la relación actual con las administraciones: en qué tipo o tipos de relaciones basan sus afirmaciones, qué les interesa o les preocupa o les indigna... Cómo valoran los servicios que les ofrecen. Qué importancia tienen en su vida cotidiana.

Qué papel conceden actualmente y hasta donde creen que puede llegar internet en esta relación.

PAPEL DEL MODERADOR:

Introducir el tema y durante la discusión:

. Abrir la mirada a todo tipo de servicios y a todo tipo de administraciones (local, autonómica, estatal, organismos autónomos... )

. Introducir, en una segunda parte, (si no surge espontáneamente) Internet como medio para la relación.

Posibles preguntas:

Ya hay, por ejemplo, gestiones que se pueden hacer por Internet ¿Las habéis usado? ¿Cuáles? ¿Qué cambia respecto a lo que habéis estado hablando cuando la relación es a través de Internet?...

#### 2º parte: DEMANDAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN Y EL GOBIERNO.

(35-40 min aproximadamente)

DISCUSIÓN LIBRE EN LA PRIMERA MITAD Y MÁS DIRIGIDO EN LA SEGUNDA.

OBJETIVOS:

Conocer cuáles son las áreas de interés, cómo se construyen estos intereses, cómo se concretan y se expresan.

Indagar sobre las demandas de Información que puedan tener, así como sobre Participación y Colaboración.

Cómo valoran los cauces que conocen para obtener información y para participar o colaborar. Que otras posibilidades barajan y en qué mejoran los mecanismos actuales.

Indagar los modos/medios/ herramientas que consideran más adecuados para obtener información y para participar/colaborar.

**PAPEL DEL MODERADOR:**

Introducir las demandas, idealmente retomando alguna petición que haya surgido en la primera parte.

Abrir las demandas más allá de la Administración: sin utilizar la palabra gobierno, abrir el ámbito (por ejemplo, haciendo referencia al Congreso, Senado, Gobierno, Partidos políticos...).

En el caso de que sea necesario (no surja de modo espontáneo) abrir el debate hacia la Participación y la Colaboración.

En la segunda mitad, conducir la discusión e intentar que el grupo de modo conjunto elabore una lista de demandas y reflexione sobre ellas (contenidos, medios, utilidades, importancia de su existencia, probabilidad de uso, cambios que implican su existencia en la Administración y el Gobierno).

**3º parte: EL GOBIERNO ABIERTO**

(15-20 min. aproximadamente)

**JUEGO GRUPAL:** poner un nombre y describir ventajas e inconvenientes de este tipo de organización que hemos diseñado a partir de sus demandas (5 minutos de reflexión en cuatro equipos y 10-15 de exposición y debate)

**OBJETIVOS:**

Obtener las conclusiones que los participantes hayan extraído del debate, conocer qué es para ellos lo relevante e importante del Gobierno Abierto, cómo lo denominan, cómo lo entienden, qué frenos y desventajas ven en él y qué beneficios.

**PAPEL DEL MODERADOR:**

Dirigir y dinamizar el juego.

**Agradecimiento y fin de la reunión**

## ANEXO V. CUESTIONARIO NACIONAL

### CUESTIONARIO

Soy \_\_\_\_\_ y le estoy llamando de RANDOM, una empresa dedicada a realizar estudios de opinión porque estamos realizando una investigación para conocer las opiniones de los ciudadanos sobre algunos temas sociales y de actualidad. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas por favor?

**P1. Sexo**

**P2. ¿Cuántos años cumplió en su último cumpleaños?**

**P3. ¿Dispone de alguno de los siguientes dispositivos?.**

Ordenador portátil

Ordenador de sobremesa (PC)

Tableta, PDA, iPad

Teléfono móvil con acceso a Internet

*Si sí en P3*

**P5. ¿Disponen en su vivienda de acceso a Internet (a través de cualquier dispositivo) independientemente de si es utilizado?**

Sí

No

**P6. ¿Ha usado Internet alguna vez?**

Sí

No → A P27

*Si SÍ en P6*

**P7. ¿Cuándo fue la última vez que usó Internet?**

- En el último mes
- Hace más de 1 mes y menos de 3
- Hace más de 3 meses y menos de 1 año
- Hace más de 1 año

*Si la última vez fue hace 3 meses como máximo*

**P8. De media, ¿con qué frecuencia ha usado Internet en los últimos 3 meses?**

- Diariamente, al menos 5 días por semana
- Todas las semanas, pero no diariamente (CONTADOR: INTERNAUTA)
- Al menos una vez al mes, pero no todas las semanas
- No todos los meses

**P9. ¿Para qué usa Internet? PRECODIFICADA Y ESPONTÁNEA**

- Consultar el correo
- Buscadores, para navegar
- Consultar noticias
- Realizar actividades de formación (cursos on line)
- Compras
- Realizar actividades en la banca
- Participar en redes sociales
- Búsqueda de empleo
- Para chatear
- Ocio: ver películas, escuchar música, etc.
- Colgar o crear contenidos propios (vídeos, fotos, blogs, etc.)
- Ver mapas
- Consultar el tiempo
- ...

**P9.1 PREGUNTAR POR CADA ACTIVIDAD NO MENCIONADA EN P9**

*Solo si sí en P6*

**P10. ¿Cómo valora usted su experiencia actual de uso de Internet, globalmente considerada? Valore, por favor, entre 0 y 10.**

*Si participa en redes sociales en P9 y en P9.1*

**P11. ¿Con qué frecuencia se conecta a redes sociales?**

- Diariamente,
- Semanalmente
- Al menos una vez al mes
- No todos los meses

*Si participa en redes sociales en P9 o en P9.1*

**P12. ¿Qué actividades ha realizado al menos en alguna ocasión en las redes sociales?**

Leer la información publicada por otros  
Publicar opiniones, comentarios  
Publicar fotos  
Crear o invitar a eventos  
Apuntarse a eventos o a grupos o foros en la Red Social  
Difundir información

*Si participa en redes sociales en P9 y en P9.1*

**P13. ¿Cómo valora usted su experiencia de uso de Redes Sociales en Internet, globalmente considerada? Valore, por favor, entre 0 y 10.**

**P14. ¿A qué redes sociales se ha conectado? LEER.**

Facebook  
Twitter  
Tuenti  
Linkedin  
Google+  
Myspace  
Flickr  
Otras, ¿cuáles?

**P15. ¿Ha visitado alguna vez la página web de un Ministerio, Ayuntamiento, CC.AA. u otra institución pública?**

Sí  
No

*Si sí en P15*

**P16. Concretamente, ¿con que institución(es) ha contactado? ¿Recuerda alguna más? ABIERTA**

\_\_\_\_\_  
NS

Si sí en P16

**P17. ¿Qué actividades ha realizado en esta(s) web? LEER**

	P17. ... en el último año?	P17.1 ... alguna vez?
A. Buscar información	Sí → pasar a siguiente ítem No → A P17.1	
B. Realizar una gestión o trámite	Sí → pasar a siguiente ítem No → A P17.1	
C. Realizar una consulta o pregunta	Sí → pasar a siguiente ítem No → A P17.1	
D. Otra actividad	Sí → ¿Cuál? No → A P17.1	

No recuerda (NO LEER)

SI SÍ EN P17.1A O SÍ EN P17.1B = USUARIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (CONTADOR)

Si ha buscado información

**P18. ¿Sobre qué tema ha buscado información?**

Si ha realizado un trámite

**P19. ¿Qué gestión o trámite ha realizado?**

Si ha realizado una consulta

**P20. ¿Cómo envió la consulta?**

- Por correo ordinario
- Por correo electrónico
- En un apartado en la misma web
- Otra forma, ¿cuál?

**P20.1 ¿Obtuvo respuesta?**

- Sí
- No

Si ha realizado otra actividad

**P21. ¿Qué otra actividad ha realizado?**

Si sí en P15 y participa en redes sociales en P9 o en P9.1

**P22. ¿Ha accedido alguna vez a las Administraciones Públicas desde alguna red social?**

*Si sí en P15*

**P23. Cuando ha realizado consultas o trámites en una web de la Administración, ¿cómo de fácil y cómodo le ha resultado?**

- Muy cómodas o fáciles
- Bastante cómodas o fáciles
- Poco cómodas o fáciles
- Nada cómodas o fáciles

*Si en P8 ha contactado al menos 1 vez por semana*

**P24. ¿Qué grado de confianza le inspiran las web de las Administraciones para buscar información o realizar trámites?**

- Mucha o total confianza
- Bastante confianza
- Poca confianza
- Nada o casi nada de confianza

*Si sí en P15*

**P25. ¿Le recomendaría a otras personas que utilizaran Internet para buscar información de servicios públicos o realizar gestiones con las Administraciones?**

- Seguro que lo recomendaría
- Probablemente lo recomendaría
- Probablemente no lo recomendaría
- Seguro que no lo recomendaría

*Si sí en P15*

**P26. ¿Usted mismo usará más o menos Internet, en el futuro próximo, para buscar información de servicios públicos o realizar gestiones con las Administraciones?**

- Más
- Menos
- Igual (NO LEER)
- NS

A TODOS

**P27. De las siguientes acciones que se pueden realizar a través de Internet, dígame, con toda franqueza por favor, si usted sabía que se pueden realizar por Internet:**

*ROTAR*

Pedir cita con el médico de cabecera o la enfermera

Hacer y enviar la Declaración de la Renta

Descargar formularios para realizar trámites como: pagar multas, recurrir una sanción, solicitar una tarjeta sanitaria

Pedir cita para sacar o renovar el DNI o el pasaporte

Pagar impuestos

Solicitar prestaciones sociales (ayudas, becas, subsidios...)

**P28. De los siguientes, ¿cuál cree que es el principal problema que tienen actualmente estos servicios que ofrecen las Administraciones a través de Internet? ¿y en segundo lugar? ¿y en tercero?**

La información que se puede consultar es insuficiente

Las gestiones que se pueden hacer son pocas

Falta información sobre lo que se puede hacer con las Administraciones a través de Internet

Existe desconfianza sobre la información o el uso de los servicios públicos en Internet

NS

*Solo para P6=1*

**Le vamos a preguntar ahora por la información que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos en Internet. En primer lugar...**

**P29 ¿Ha consultado alguna vez a través de Internet información de interés general, como datos, estadísticas, que no se refiera a trámites y gestiones, sobre:**

LEER. RESPONDER SÍ / NO PARA CADA UNA.

Educación

Sanidad

Consumo

Seguridad pública

Empleo/paro/pensiones

Impuestos

Medio Ambiente

Vivienda

Justicia

Política

*Solo si algún Sí en P29*

**P30. Diría que conseguir esa información fue**

Muy fácil

Bastante fácil

Poco fácil

Nada fácil

*Sólo para P6=2*

(ES IGUAL QUE LA P48B)

**P48A. Vamos a hablar ahora de temas de interés para todos los ciudadanos. Dejando al margen las cuestiones políticas o de actualidad, dígame cómo calificaría la calidad de los servicios públicos en España:**

De excelente calidad

De buena calidad

De mala calidad

De muy baja calidad

*Sólo para P6=2*

(ES IGUAL QUE LA P49B)

**P49A. La Administración Pública le inspira, personalmente:**

Mucha confianza

Bastante confianza

Poca confianza

Ninguna confianza

*A todos*

*Redacción para P6=Sí*

**P31. Y en cuanto a la cantidad de información que está disponible (sobre estos temas generales: educación, sanidad, consumo...), diría que está disponible...**

Toda o prácticamente toda la información

Una buena parte de la información

Una escasa parte de la información

Nada o casi nada de la información

*Redacción para P6=No*

**Por favor, piense ahora en la información sobre temas de interés común para la ciudadanía como educación, sanidad, consumo... Por lo que usted piensa o cree, ¿diría que está disponible...?**

**P32. ¿Cree que el hecho de que la información sobre estos temas esté disponible, mejora o no mejora la eficiencia de la Administración? (Si hace falta, aclarar: temas como educación, sanidad, consumo)**

Mejora mucho la eficiencia de la Administración

Mejora bastante la eficiencia de la Administración

Mejora poco la eficiencia de la Administración

Mejora nada o casi nada la eficiencia de la Administración

- P33. ¿Cree que si los ciudadanos tuvieran acceso a esta información mejoraría mucho, bastante, poco o nada la confianza en el Gobierno de turno? (Si hace falta, aclarar: temas como educación, sanidad, consumo)**  
Mucho  
Bastante  
Poco  
Nada
- P34. En cuanto a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, ¿cómo de necesaria le parece?**  
Muy necesaria  
Bastante necesaria  
Poco necesaria  
Nada necesaria
- P35. ¿Cree que existen canales suficientes para que los ciudadanos participen efectivamente o que son insuficientes?**  
Existen canales suficientes y son efectivos  
Existen canales suficientes pero no son efectivos  
Los canales son insuficientes, aunque los que hay son efectivos  
Los canales que existen son insuficientes y no sirven para nada

**En cuanto a la participación de la ciudadanía, le leeré algunas opiniones que hemos recogido para que usted me diga con cuál está más de acuerdo:**

- P36.** Si existieran canales para la participación ciudadana, las instituciones funcionarían mejor, más eficientemente  
... o más bien  
La participación ciudadana no influiría en la eficiencia de las instituciones
- P37.** La confianza en los gobiernos (cualesquiera que fueran) sería mayor si las personas pudieran participar en los proyectos y decisiones que les afectaran  
... o más bien  
La confianza en los gobiernos no va a cambiar por más que las personas pudieran participar en los proyectos y decisiones que les afectaran
- P38.** Si existieran canales para participar en la elaboración de proyectos y en su ejecución, las personas se interesarían más por estos temas y participarían  
... o más bien  
Aunque existieran canales de participación, las personas no participarían en los asuntos públicos

**P39. Si existiera la posibilidad de que usted participara activamente en un proyecto público que llevara a cabo una Administración (como su Ayuntamiento, por ejemplo), cómo de interesado estaría usted en:**

(Muy, bastante, poco o nada)

Aportar ideas antes del inicio

Votar sobre el desarrollo o no desarrollo del proyecto o norma

Revisar información sobre el avance del proyecto

Enviar preguntas sobre cómo se desarrolla, una vez en marcha

**P40. Pensemos ahora en los distintos ámbitos de información que hemos comentado anteriormente. Dígame, por favor, cómo de interesante le parece cada uno, aunque no lo haya consultado nunca (muy, bastante, poco o nada interesante). Me refiero a información datos, legislación, estadística de estos temas.**

Educación

Sanidad

Consumo

Seguridad pública

Empleo/paro/pensiones

Impuestos

Medio ambiente

Vivienda

Justicia

Política

**P41. En el tema de (PROGRAMAR LA ELECCIÓN ALEATORIA DE UNO DE LOS CALIFICADOS COMO MUY INTERESANTE, SI NO HAY NINGUNO ELEGIR UNO CALIFICADO COMO 'BASTANTE INTERESANTE'), qué es lo que le parecería más interesante. ¿Y en segundo lugar?**

Mis derechos y obligaciones

El gasto público que supone (su presupuesto)

Cómo se gasta ese presupuesto

Los servicios disponibles (*se especificarán algunos para cada área*)

Información sobre la calidad de los servicios

Próximas iniciativas y proyectos en este ámbito (planes)

**P41.1 ¿Alguna otra información que le parecería interesante?**

**P42. Para acceder a esta información cuál le parece que es el mecanismo más adecuado:**

Que sean los propios ciudadanos quienes la busquen a través de Internet en páginas de información general (privadas)

Que sean los propios ciudadanos quienes busquen a través de las páginas web oficiales de las instituciones responsables

Que la Administración envíe esa información a los ciudadanos que se hayan apuntado para recibirla vía correo electrónico

Que la Administración la publique en las Redes sociales

Otros: especifique

*Solo si SÍ en P6*

**P43. ¿Ha participado en alguna encuesta a través de Internet o ha enviado públicamente su opinión sobre algún tema político, social o económico a través de cualquier web, medios, foros, blogs...?**

Sí  
No

*A todos*

**P44. ¿Votó en las últimas elecciones generales?**

Sí  
No

**P45. Diría Ud. que, en líneas generales, la política le interesa mucho, bastante, poco o nada?**

Mucho  
Bastante  
Poco  
Nada

**P46. Teniendo en cuenta su situación, sus expectativas y sus aspiraciones ¿cómo valora usted España como un país para vivir? Valore, por favor, entre 0 (muy malo) y 10 (muy bueno)**

**P47. ¿Ha realizado alguna vez alguna de las siguientes acciones:**

Publicar o comentar información política en Internet (en un blog, red social, etc.)  
Firmar una petición o manifiesto  
Convocar a una manifestación  
Realizar un donativo para una causa social o política  
Consultar un proyecto de ley o programa públicos

*Solo si P6=1*

**P48B. Dejando al margen las cuestiones políticas o de actualidad, dígame cómo calificaría la calidad de los servicios públicos en España:**

De excelente calidad  
De buena calidad  
De mala calidad  
De muy baja calidad

*Solo si P6=1*

**P49B. La Administración Pública le inspira, personalmente:**

Mucha confianza  
Bastante confianza

Poca confianza  
Ninguna confianza

**Para terminar, le pediré algunos datos con el fin de poder clasificar esta encuesta según distintos parámetros**

**P50. Si consideráramos una escala en la que 1 es extrema izquierda y 10 extrema derecha, ¿dónde se ubicaría usted?**

**P51. Contando con usted, ¿cuántas personas viven en su casa?**

*Si P51 > 1*

**P52. ¿Cuántos niños menores de 18 años viven en su hogar?**

Ninguno  
Uno  
Más de uno

*Si hay 1 niño en el hogar*

**P53. ¿Qué edad tiene este niño?**

*Si hay más de 1 niño en el hogar*

**¿Cuál es la edad del más pequeño de los niños de su hogar?**

*Si P51 > 1*

**P54. ¿Cuántas personas mayores de 64 años viven en el hogar?**

**P55. ¿Cuál es su actual estado civil o situación de pareja?**

Soltero/a  
Casado/a  
Divorciado/a  
Viudo/a  
Vive en pareja  
NC

*Si P51 > 1*

**P57. ¿Es usted el sustentador principal del hogar?**

Sí  
No

A todos

**P58. Por favor, ¿podría decirme cuál es su nivel de estudios?**

No sabe leer ni escribir

Sin estudios (Estudios primarios sin terminar)

Primer Grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años

Segundo Grado-1er Ciclo: (Graduado escolar, o EGB 2ª etapa, o 1º y 2º ESO-1er ciclo- hasta 14 años)

Segundo Grado-2ª Ciclo: FP Iº y IIº, Bachiller superior, BUP, 3º y 4º de ESO (2º ciclo) COU, PREU, 1º y 2º Bachillerato, hasta 18 años

Tercer Grado-1er Ciclo: equivalente a Ingeniero técnico, 3 años, Escuelas universitarias, Ingenieros técnicos, Arquitectos técnicos, Peritos, Magisterio, ATS, Diplomados universitarios, 3 años de carrera, Graduados sociales, Asistentes sociales, etc.

Tercer Grado-2º Ciclo: Universitarios, Licenciados superior, Facultades, Escuelas técnicas superiores, Doctorados, etc.

**P59. ¿Cuál es su ocupación?**

Trabaja actualmente

Pensionista / Incapacitado/a (ha trabajado)

Parado/a habiendo trabajado

Parado/a busca su primer empleo

Estudiante

Ama de casa (no trabaja)

Pensionista / Incapacitado/a (nunca ha trabajado)

*Si trabaja o ha trabajado*

**P60. Su trabajo es / fue / ha sido...**

Por cuenta propia

Por cuenta ajena

**P61. Su trabajo es / fue / ha sido...**

Manual

No manual

*Si trabaja o ha trabajado por cuenta propia*

**P62. Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

Empresarios(as) agrarios(as) con 6 y más empleados

Empresarios(as) agrarios(as) con 1 a 5 empleados

Propietarios(as) agrícolas sin empleados

Miembros de cooperativas agrarias

Empresarios(as) / comerciante con 6 y más empleados

Empresarios(as) / comerciantes con 1 a 5 empleados

Empresarios(as) / comerciantes sin empleados

Miembros de cooperativas no agrarias

Profesionales y técnicos por cuenta propia

Trabajadores(as) manuales y artesanos(as) por cuenta propia

*Si trabaja o ha trabajado por cuenta ajena*

**P63. Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

Directores(as) de empresas públicas y privadas, 25 y más trabajadores  
Directores(as) de empresas públicas y privadas, menos de 25 trabajadores

Mandos superiores / empleados(as) a nivel superior de empresas, administración pública y jefes del ejército

Mandos intermedios / empleados(as) a nivel medio de empresas, administración pública y oficiales del ejército

Capataces, encargados(as), suboficiales del ejército

Agentes comerciales, representantes

Administrativos(as)

Obreros(as) especializados, número guardia civil y policía

Vendedores(as), dependientes(as)

Empleados(as) subalternos.

Obreros(as) sin especializar, peones, servicio doméstico.

Jornaleros(as) del campo

Otro personal no cualificado

*Si trabaja o ha trabajado por cuenta ajena*

**P64. ¿Tiene un contrato temporal o indefinido?**

Temporal

Indefinido

Otro tipo, ¿cuál?

*Si P57=No*

**P65. Por favor, ¿podría decirme cuál es el nivel de estudios del sustentador principal del hogar?**

No sabe leer ni escribir

Sin estudios (Estudios primarios sin terminar)

Primer Grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años

Segundo Grado-1er Ciclo: (Graduado escolar, o EGB 2ª etapa, o 1º y 2º ESO-1er ciclo- hasta 14 años)

Segundo Grado-2ª Ciclo: FP Iº y IIº, Bachiller superior, BUP, 3º y 4º de ESO (2º ciclo) COU, PREU, 1º y 2º Bachillerato, hasta 18 años

Tercer Grado-1er Ciclo: equivalente a Ingeniero técnico, 3 años, Escuelas universitarias, Ingenieros técnicos, Arquitectos técnicos, Peritos, Magisterio, ATS, Diplomados universitarios, 3 años de carrera, Graduados sociales, Asistentes sociales, etc.

Tercer Grado-2º Ciclo: Universitarios, Licenciados superior, Facultades, Escuelas técnicas superiores, Doctorados, etc.

*Si P57=No*

**P66. ¿Cuál es la ocupación del sustentador principal del hogar?**

Trabaja actualmente

Pensionista / Incapacitado/a (ha trabajado)

Parado/a habiendo trabajado

Parado/a busca su primer empleo

Estudiante

Ama de casa (no trabaja)

Pensionista / Incapacitado/a (nunca ha trabajado)

Si P57=No

**P67. Su trabajo es / fue / ha sido...**

Por cuenta propia

Por cuenta ajena

Si el sustentador principal trabaja o ha trabajado por cuenta propia

**P68. Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

Empresarios(as) agrarios(as) con 6 y más empleados

Empresarios(as) agrarios(as) con 1 a 5 empleados

Propietarios(as) agrícolas sin empleados

Miembros de cooperativas agrarias

Empresarios(as) / comerciante con 6 y más empleados

Empresarios(as) / comerciantes con 1 a 5 empleados

Empresarios(as) / comerciantes sin empleados

Miembros de cooperativas no agrarias

Profesionales y técnicos por cuenta propia

Trabajadores(as) manuales y artesanos(as) por cuenta propia

Si el sustentador principal trabaja o ha trabajado por cuenta ajena

**P69. Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

Directores(as) de empresas públicas y privadas, 25 y más trabajadores

Directores(as) de empresas públicas y privadas, menos de 25 trabajadores

Mandos superiores / empleados(as) a nivel superior de empresas, administración pública y jefes del ejército

Mandos intermedios / empleados(as) a nivel medio de empresas, administración pública y oficiales del ejército

Capataces, encargados(as), suboficiales del ejército

Agentes comerciales, representantes

Administrativos(as)

Obreros(as) especializados, número guardia civil y policía

Vendedores(as), dependientes(as)

Empleados(as) subalternos.

Obreros(as) sin especializar, peones, servicio doméstico.

Jornaleros(as) del campo

Otro personal no cualificado

## ANEXO VI. CUESTIONARIO EUSKADI

### CUESTIONARIO

Soy \_\_\_\_\_ y le estoy llamando de RANDOM, una empresa dedicada a realizar estudios de opinión porque estamos realizando una investigación para conocer las opiniones de los ciudadanos sobre algunos temas sociales y de actualidad. ¿Sería tan amable de contestar unas preguntas por favor?

**P1. Sexo**

**P2. ¿Cuántos años cumplió en su último cumpleaños?**

**P3. ¿Dispone de alguno de los siguientes dispositivos?.**

Ordenador portátil

Ordenador de sobremesa (PC)

Tableta, PDA, iPad

Teléfono móvil con acceso a Internet

*Si sí en P3*

**P4. ¿Disponen en su vivienda de acceso a Internet (a través de cualquier dispositivo) independientemente de si es utilizado?**

Sí

No

**P5. ¿Ha usado Internet alguna vez?**

Sí

No → A P30

*Si SÍ en P5*

**P6. ¿Cuándo fue la última vez que usó Internet?**

- En el último mes
- Hace más de 1 mes y menos de 3
- Hace más de 3 meses y menos de 1 año
- Hace más de 1 año

*Si la última vez fue hace 3 meses como máximo*

**P7. De media, ¿con qué frecuencia ha usado Internet en los últimos 3 meses?**

- Diariamente, al menos 5 días por semana
- Todas las semanas, pero no diariamente
- Al menos una vez al mes, pero no todas las semanas
- No todos los meses

SI P7: DIARIAMENTE O TODAS LAS SEMANAS = INTERNAUTA

**P8. ¿Para qué usa Internet? LEER**

- Consultar el correo
- Buscadores, para navegar
- Consultar noticias
- Realizar actividades de formación (cursos on line)
- Compras
- Realizar actividades en la banca
- Participar en redes sociales
- Búsqueda de empleo
- Para chatear
- Ocio: ver películas, escuchar música, etc.
- Colgar o crear contenidos propios (vídeos, fotos, blogs, etc.)
- Ver mapas
- Consultar el tiempo
- Otros, ¿qué otras actividades?

*Solo si sí en P5*

**P9. ¿Cómo valora usted su experiencia actual de uso de Internet, globalmente considerada? Valore, por favor, entre 0 y 10.**

**P10. ¿Ha visitado alguna vez la página web de un Ministerio, Ayuntamiento, CC.AA. u otra institución pública?**

- Sí
- No → A Pxx

*Si sí en P10*

**P11. Concretamente, ¿con qué institución(es) ha contactado? ¿Recuerda alguna más? ABIERTA**

\_\_\_\_\_

Irekia  
Open Data Euskadi  
La página del gobierno vasco  
Adi! o la página del Parlamento vasco  
NS

*Si sí en P11*

**P12. ¿Qué actividades ha realizado en esta(s) web en el último año? LEER**

- A. Buscar información  
(una dirección, horarios, documentación necesaria para un trámite...)
- B. Realizar una gestión o trámite  
(descargar un formulario, pedir una cita, enviar la declaración de la renta...)
- C. Realizar una consulta o pregunta  
(mandar por la misma web un correo con una pregunta)
- D. Otra actividad  
No recuerda (NO LEER)

*SI SÍ EN P12 = USUARIO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA (CONTADOR)*

*Si P5=sí*

**P13.1 ¿Conoce el Portal Irekia?**

**P13.2 ¿Y la iniciativa Adi! del Parlamento vasco?**

**P13.3 ¿Conoce el portal Open Data Euskadi?**

- Sabe que existe, pero no ha entrado nunca al portal (web)
- Ha entrado al portal y lo ha visto por encima
- Ha usado el portal (aunque solo sea para buscar información)
- No ha oído hablar de él

*Si Conoce Irekia o ADI! O Open Data Euskadi* **P14 ¿Cómo conoció...**  
(preguntar para cada una de las conocidas en P13)?

NO LEER

A través de una campaña publicitaria en medios de comunicación como TV, radio, prensa...

Mediante carteles en sedes de la Administración (servicios públicos)

Se lo comentaron personas conocidas

A través de las noticias (en TV, radio o prensa)

Otra → especificar

*Si ha entrado Irekia, Open Data Euskadi o ADI!*

**P15. ¿Con qué frecuencia suele entrar a... (cada uno de los conocidos en P13)?**

LEER.

Todos o casi todos los días

Al menos una vez por semana

Cada 15 días

Una vez por mes

Menos frecuencia

*Redacción si conoce Irekia, Open Data Euskadi o Adi!*

**P16. Cuando ha realizado consultas o trámites en Irekia, Open Data EuskadiAdi!, ¿cómo de fácil y cómodo le ha resultado?**

- Muy cómodas o fáciles
- Bastante cómodas o fáciles
- Poco cómodas o fáciles
- Nada cómodas o fáciles

*Redacción si sí en P10 y ha entrado en Irekia, Open Data Euskadi o Adi!*

**Por favor, piense ahora en general en las web de la Administración (servicios públicos del Estado, Euskadi o su ciudad). Cuando ha realizado consultas o trámites en una web de la Administración, ¿cómo de fácil y cómodo le ha resultado?**

*Redacción si conoce Irekia, Open Data Euskadi o Adi!*

**P17. ¿Qué grado de confianza le inspiran Irekia, Open Data Euskadi o Adi! para buscar información, realizar comentarios o participar?**

- Mucha o total confianza
- Bastante confianza
- Poca confianza
- Nada o casi nada de confianza

*Redacción si en P7 ha contactado al menos 1 vez por semana y no conoce Irekia, Open Data Euskadi o Adi!*

**¿Qué grado de confianza le inspiran las web de las Administraciones para buscar información o realizar trámites?**

- Mucha o total confianza
- Bastante confianza
- Poca confianza
- Nada o casi nada de confianza

*Redacción si conoce Irekia, Open Data Euskadi o Adi!*

**P18. ¿Le recomendaría a otras personas que utilizaran Irekia, Open Data Euskadi o Adi! para buscar información o realizar propuestas al Gobierno vasco?**

- Seguro que lo recomendaría
- Probablemente lo recomendaría
- Probablemente no lo recomendaría
- Seguro que no lo recomendaría

*Redacción si sí en P15*

**¿Le recomendaría a otras personas que utilizaran Internet para buscar información de servicios públicos o realizar gestiones con las Administraciones?**

- Seguro que lo recomendaría
- Probablemente lo recomendaría
- Probablemente no lo recomendaría

Seguro que no lo recomendaría

*Redacción si conoce Irekia o Adi!*

**P19. ¿Usted mismo usará más o usará menos Irekia, Open Data Euskadi o Adi! en el futuro próximo, para buscar información, hacer propuestas, participar en decisiones...?**

Más

Menos

Igual (NO LEER)

NS

*Redacción si sí en P10 y no conoce Irekia, Open Data Euskadi o Adi!*

**¿Usted mismo usará más o usará menos Internet, en el futuro próximo, para buscar información de servicios públicos o realizar gestiones con las Administraciones?**

*Para todos*

**P20. De las siguientes acciones que se pueden realizar a través de Internet, dígame, con toda franqueza por favor, si usted sabía que se pueden realizar por Internet:**

ROTAR

Pedir cita con el médico de cabecera o la enfermera

Hacer y enviar la Declaración de la Renta

Descargar formularios para realizar trámites como: pagar multas, recurrir una sanción, solicitar una tarjeta sanitaria

Pedir cita para sacar o renovar el DNI o el pasaporte

Pagar impuestos

Solicitar prestaciones sociales (ayudas, becas, subsidios...)

No sabía que se podía hacer ninguna de éstas (NO ROTAR)

*Para todos*

**P21. De los siguientes, ¿cuál cree que es el principal problema que tiene actualmente estos servicios que ofrecen las Administraciones a través de Internet? ¿y en segundo lugar? ¿y en tercero?**

La información que se puede consultar es insuficiente

Las acciones que se pueden realizar son pocas

Falta información sobre lo que se puede hacer con las Administraciones a través de Internet

Existe desconfianza sobre la información o el uso de los servicios públicos en Internet

NS

*P22 Solo para P5=1*

*Redacción si conoce Irekia o Adi!*

**Le vamos a preguntar ahora por la información que está disponible para los ciudadanos en Irekia y Open Data Eukadi! En primer lugar...**

**P22 ¿Ha consultado alguna vez a través de Internet información de interés general, como datos, estadísticas, que no se refiera a trámites y gestiones, sobre:**

LEER. RESPONDER SÍ / NO PARA CADA UNA.

Educación

Sanidad

Consumo

Seguridad pública

Empleo/paro/pensiones

Impuestos

Medio Ambiente

Vivienda

Justicia

Política

*Redacción si no conoce Irekia, Open Data Euskadi o Adi!*

**Le vamos a preguntar ahora por la información que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos en Internet. En primer lugar...**

**¿Ha consultado alguna vez a través de Internet información de interés general, como datos, estadísticas, que no se refiera a trámites y gestiones, sobre:**

LEER. RESPONDER SÍ / NO PARA CADA UNA.

Educación

Sanidad

Consumo

Seguridad pública

Empleo/paro/pensiones

Impuestos

Medio Ambiente

Vivienda

Justicia

Política

*Solo si algún Sí en P22*

**P23. Diría que conseguir esa información fue**

Muy fácil

Bastante fácil

Poco fácil

Nada fácil

Sólo para P5=2

(ES IGUAL QUE LA PxxB)

**P35A. Vamos a hablar ahora de temas de interés para todos los ciudadanos. Dejando al margen las cuestiones políticas o de actualidad, dígame cómo calificaría la calidad de los servicios públicos en Euskadi:**

De excelente calidad

De buena calidad

De mala calidad

De muy baja calidad

Sólo para P5=2

(ES IGUAL QUE LA PxxB)

**P36A. La Administración Pública le inspira, personalmente:**

Mucha confianza

Bastante confianza

Poca confianza

Ninguna confianza

A todos

*Redacción si conoce Irekia o ADI!*

**P24. ¿Cree que el hecho de que la información sobre estos temas esté disponible en web como Irekia, Open Data Euskadi o ADI!, mejora o no mejora la eficiencia de la Administración? (Si hace falta, aclarar: temas como educación, sanidad, consumo)**

Mejora mucho la eficiencia de la Administración

Mejora bastante la eficiencia de la Administración

Mejora poco la eficiencia de la Administración

Mejora nada o casi nada la eficiencia de la Administración

*Redacción si no conoce Irekia, Open Data Euskadi o ADI!*

**¿Cree que el hecho de que la información sobre estos temas esté disponible, mejora o no mejora la eficiencia de la Administración? (Si hace falta, aclarar: temas como educación, sanidad, consumo)**

A todos

*Redacción si conoce Ireki, Open Data Euskadi a o ADI!*

**P25. ¿Cree que ahora que los ciudadanos de Euskadi tienen acceso a esta información (a través de Irekia, Open Data Euskadi y ADI!) mejorará mucho, bastante, poco o nada la confianza en el Gobierno de turno? (Si hace falta, aclarar: temas como educación, sanidad, consumo)**

Mucho

Bastante

Poco

Nada

*Redacción si no conoce Irekia, Open Data Euskadi o ADI!*

**¿Cree que si los ciudadanos tuvieran acceso a esta información mejoraría mucho, bastante, poco o nada la confianza en el Gobierno de turno? (Si hace falta, aclarar: temas como educación, sanidad, consumo)**

*A todos*

*Redacción si conoce Irekia, Open Data Euskadi o ADI!*

**P26. En cuanto a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos a través de Irekia, o ADI!, ¿cómo de necesaria le parece?**

Muy necesaria

Bastante necesaria

Poco necesaria

Nada necesaria

*Redacción si no conoce Irekia, Open Data Euskadi o ADI!*

**En cuanto a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, ¿cómo de necesaria le parece?**

*A todos*

*Redacción si conoce Irekia, Open Data Euskadi o ADI!*

**P27. ¿Cree que Irekia, y ADI! son canales suficientes para que los ciudadanos participen efectivamente o que son insuficientes?**

Son canales suficientes y son efectivos

Son suficientes pero no son efectivos

Son insuficientes, aunque son efectivos

Son insuficientes y no sirven para nada

*Redacción si no conoce Irekia, Open Data Euskadi o ADI!*

**¿Cree que existen canales suficientes para que los ciudadanos participen efectivamente o que son insuficientes?**

Existen canales suficientes y son efectivos

Existen canales suficientes pero no son efectivos

Los canales son insuficientes, aunque los que hay son efectivos

Los canales que existen son insuficientes y no sirven para nada

*Redacción si conoce Irekia o ADI!*

**P28. Irekia y ADI! le dan la posibilidad de participar activamente en algunos proyectos públicos que lleva a cabo la Administración de Euskadi. ¿Cómo de interesado estaría usted en...:?**

(Muy, bastante, poco o nada)

Aportar ideas antes del inicio de algún proyecto

Votar sobre el desarrollo o no desarrollo del proyecto o norma

Revisar información sobre el avance del proyecto

Enviar preguntas sobre cómo se desarrolla, una vez en marcha

*Redacción si no conoce Irekia o ADI!*

**Si existiera la posibilidad de que usted participara activamente en un proyecto público que llevara a cabo una Administración (como su Ayuntamiento, por ejemplo), cómo de interesado estaría usted en:**

(Muy, bastante, poco o nada)

Aportar ideas antes del inicio

Votar sobre el desarrollo o no desarrollo del proyecto o norma

Revisar información sobre el avance del proyecto

Enviar preguntas sobre cómo se desarrolla, una vez en marcha

*Igual redacción para todos*

**P29. Pensemos ahora en los distintos ámbitos de información que hemos comentado anteriormente. Dígame, por favor, cómo de interesante le parece cada uno, aunque no lo haya consultado nunca (muy, bastante, poco o nada interesante). Me refiero a información datos, legislación, estadística de estos temas.**

Educación

Sanidad

Consumo

Seguridad pública

Empleo/paro/pensiones

Impuestos

Medio ambiente

Vivienda

Justicia

Política

*Igual redacción para todos*

**P30. En el tema de (PROGRAMAR LA ELECCIÓN ALEATORIA DE UNO DE LOS CALIFICADOS COMO MUY INTERESANTE, SI NO HAY NINGUNO ELEGIR UNO CALIFICADO COMO 'BASTANTE INTERESANTE'), qué es lo que le parecería más interesante. ¿Y en segundo lugar?**

Mis derechos y obligaciones

El gasto público que supone (su presupuesto)

Cómo se gasta ese presupuesto

Los servicios disponibles (*se especificarán algunos para cada área*)

Información sobre la calidad de los servicios

Próximas iniciativas y proyectos en este ámbito (planes)

**P31. Para acceder a esta información cuál le parece que es el mecanismo más adecuado:**

Que sean los propios ciudadanos quienes la busquen a través de Internet en páginas de información general (privadas)

Que sean los propios ciudadanos quienes busquen a través de las páginas web oficiales de las instituciones responsables

Que la Administración envíe esa información a los ciudadanos que se hayan apuntado para recibirla vía correo electrónico

Que la Administración la publique en las Redes sociales

Otros: especifique

*A todos*

**P32. ¿Votó en las últimas elecciones generales?**

Sí

No

**P33. Diría Ud. que, en líneas generales, la política le interesa mucho, bastante, poco o nada?**

Mucho

Bastante

Poco

Nada

**P34. ¿Ha realizado alguna vez alguna de las siguientes acciones:**

Publicar o comentar información política en Internet (en un blog, red social, etc.)

(mostrar solo si P6=Sí)

Firmar una petición o manifiesto

Convocar a una manifestación

Realizar un donativo para una causa social o política

Consultar un proyecto de ley o programa públicos

*Solo si P5=1*

**P35B. Dejando al margen las cuestiones políticas o de actualidad, dígame cómo calificaría la calidad de los servicios públicos en España:**

- De excelente calidad
- De buena calidad
- De mala calidad
- De muy baja calidad

*Solo si P6=1*

**P36B. La Administración Pública le inspira, personalmente:**

- Mucha confianza
- Bastante confianza
- Poca confianza
- Ninguna confianza

**Para terminar, le pediré algunos datos con el fin de poder clasificar esta encuesta según distintos parámetros**

**P37. Si consideráramos una escala en la que 1 es extrema izquierda y 10 extrema derecha, ¿dónde se ubicaría usted?**

*Si P38 > 1*

**P38. ¿Es usted el sustentador principal del hogar?**

- Sí
- No

A todos

**P39. Por favor, ¿podría decirme cuál es su nivel de estudios?**

No sabe leer ni escribir

Sin estudios (Estudios primarios sin terminar)

Primer Grado: Certificado escolar, EGB 1ª etapa, más o menos 10 años

Segundo Grado-1er Ciclo: (Graduado escolar, o EGB 2ª etapa, o 1º y 2º ESO-1er ciclo- hasta 14 años)

Segundo Grado-2ª Ciclo: FP Iº y IIº, Bachiller superior, BUP, 3º y 4º de ESO (2º ciclo) COU, PREU, 1º y 2º Bachillerato, hasta 18 años

Tercer Grado-1er Ciclo: equivalente a Ingeniero técnico, 3 años, Escuelas universitarias, Ingenieros técnicos, Arquitectos técnicos, Peritos, Magisterio, ATS, Diplomados universitarios, 3 años de carrera, Graduados sociales, Asistentes sociales, etc.

Tercer Grado-2º Ciclo: Universitarios, Licenciados superior, Facultades, Escuelas técnicas superiores, Doctorados, etc.

**P40. ¿Cuál es su ocupación?**

Trabaja actualmente

Pensionista / Incapacitado/a (ha trabajado)

Parado/a habiendo trabajado

Parado/a busca su primer empleo

Estudiante

Ama de casa (no trabaja)

Pensionista / Incapacitado/a (nunca ha trabajado)

*Si trabaja o ha trabajado*

**P41. Su trabajo es / fue / ha sido...**

Por cuenta propia

Por cuenta ajena

*Si trabaja o ha trabajado*

**P42. Su trabajo es / fue / ha sido...**

Manual

No manual

*Si trabaja o ha trabajado por cuenta propia*

**P43. Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

Empresarios(as) agrarios(as) con 6 y más empleados

Empresarios(as) agrarios(as) con 1 a 5 empleados

Propietarios(as) agrícolas sin empleados

Miembros de cooperativas agrarias

Empresarios(as) / comerciante con 6 y más empleados

Empresarios(as) / comerciantes con 1 a 5 empleados

Empresarios(as) / comerciantes sin empleados

Miembros de cooperativas no agrarias

Profesionales y técnicos por cuenta propia

Trabajadores(as) manuales y artesanos(as) por cuenta propia

*Si trabaja o ha trabajado por cuenta ajena*

**P44. Y, concretamente ¿cuál (es / fue / ha sido) su actividad u ocupación?**

Directores(as) de empresas públicas y privadas, 25 y más trabajadores

Directores(as) de empresas públicas y privadas, menos de 25 trabajadores

Mandos superiores / empleados(as) a nivel superior de empresas, administración pública y jefes del ejército

Mandos intermedios / empleados(as) a nivel medio de empresas, administración pública y oficiales del ejército

Capataces, encargados(as), suboficiales del ejército

Agentes comerciales, representantes

Administrativos(as)

Obreros(as) especializados, número guardia civil y policía

Vendedores(as), dependientes(as)

Empleados(as) subalternos.

Obreros(as) sin especializar, peones, servicio doméstico.

Jornaleros(as) del campo

Otro personal no cualificado

*Si trabaja o ha trabajado por cuenta ajena*

**P45. ¿Tiene un contrato temporal o indefinido?**

Temporal (por obra, servicio)

Indefinido

Otro tipo, ¿cuál?

