

CUESTIONARIO

País: /_/_/_/

Número de cuestionario /_/_/_/_/_/_/_/_/

Región: (Unidad Regional Administrativa Europea) (N.U.T.S.1)

Esta entrevista se va a realizar de acuerdo a las normas del código de conducta ESOMAR-ICC y a las indicaciones del briefing.

Texto de presentación: Buenos días. Soy _____ entrevistadora del Instituto Demoscopia. Estamos realizando un estudio sobre temas relacionados con Internet para la Comisión Europea..

P.1. ¿Cuál es el cargo de la persona responsable de la realización de los proyectos de Internet en su localidad?

(LEER)

- Alcalde.....1
- Teniente-alcalde.....2
- Concejal responsable de comunicación.....3
- Concejal responsable de relaciones públicas.....4
- Concejal responsable de nuevas tecnologías.....5
- Jefe de Administración.....6
- Otro cargo responsable de los proyectos de Internet.....7
- (No existe responsable para proyectos de Internet/.....8
no existe proyecto)
- (NS/NC).....9

(En P.1 códigos 1-7 pasar a la P.3)

Gracias por ponerme en contacto con esa persona

(En P.1 códigos 8 y 9 pasar a la P.2)

P.2. En ese caso, ¿cuál es el cargo de la persona responsable de comunicación o de relaciones con los ciudadanos en su localidad?

(LEER)

(EN CASO DE DUDA O NS : Insistir para hablar con el Alcalde)

- Alcalde.....1
- Teniente-Alcalde.....2
- Concejal responsable de comunicación.....3
- Concejal responsable de relaciones con los ciudadanos.....4
- Concejal responsable de nuevas tecnologías.....5
- Jefe de Administración.....6
- Otro cargo responsable de comunicación (ESPECIFICAR)...7
- **(No sabe)>Insistir para hablar con el Alcalde**

Gracias por ponerme en contacto con esa persona

Estamos realizando un estudio encargado por la Comisión Europea en los 15 países de la Unión Europea. Este estudio tiene como tema el uso de las nuevas tecnologías de información en los ayuntamientos y localidades europeas. Le agradeceríamos su colaboración para realizar una entrevista que dura aproximadamente 15 minutos. Le garantizamos el completo anonimato de sus opiniones ya que a ello nos obliga nuestro código deontológico

P.3. ¿Podría Ud. decirme el número de habitantes de su localidad?

□□□□□□

(NS/NC>Código 99999)

(Si la localidad posee menos de 3000 habitantes o NS/NC>TERMINAR ENTREVISTA)

P.4. ¿Cuáles son los principales servicios de Información y Comunicación que su ayuntamiento proporciona a los ciudadanos?

(LEER>RESPUESTA MÚLTIPLE)

- a. Publica un boletín municipal.....1
- b. Envío de cartas.....1
- c. Campañas de carteles publicitarios en su localidad.....1
- d. Un servicio de información telefónica que explica a los ciudadanos los diferentes procedimientos administrativos.....1
- e. Servicios de información telefónica para cada uno de los principales servicios administrativos.....1
- f. Una oficina que recoja las reclamaciones de los ciudadanos.....1
- g. Una línea telefónica gratuita para llamar a la administración pública.....1
- h. Organización de fóruns ciudadanos y debates públicos sobre temas de interés común.....1

- i. Ocasionalmente, realización de programas de televisión o radio para presentar las iniciativas locales.....1
- j. Un sitio web.....1
- k. Otros (ANOTAR).....1
- l. (NS/NC)>FIN DE LA ENTREVISTA

(Si item j., “un sitio web”, pasar a la P.5 – si no, pasar a la P.8)

P.5 ¿Podría Ud. decirme si el sitio web de su ayuntamiento ofrece los siguientes tipos de información?

- Sí.....1
- No.....2
- (NS/NC).....3

(LEER- RESPUESTA MÚLTIPLE)

- a. Información sobre el horario de apertura de los servicios.
- b. Información sobre la estructura/organigrama y las responsabilidades de las autoridades locales.
- c. Nombre y número de teléfono de los responsables de cada actividad.
- d. Dirección e-mail de los responsables de cada actividad.
- e. Indicaciones sobre los procedimientos a seguir para la obtención de documentos oficiales.
- f. Versión informatizada de los formularios oficiales
- g. Lista de las consultas más frecuentes.
- h. Boletín de actividades locales
- i. Información turística.
- j. Links(vínculos) con la prensa local.
- k. Información sobre los centros de enseñanza locales.
- l. Links (vínculos) con los centros e instituciones culturales locales (bibliotecas, museos, teatros...).
- m. Información o vínculo con la Cámara de comercio local.
- n. Instrucciones sobre cómo beneficiarse de los servicios sociales de la localidad (como servicios médicos, de empleo, vivienda, etc.).
- o. Informaciones sobre su localidad o región (comarca) como centro atractivo para los negocios.
- p. (Otras) (ANOTAR)

P.6 ¿Puede Ud. decirme si el sitio web de su ayuntamiento ofrece servicios interactivos en Internet (es decir, servicios que permitan a los usuarios enviar y recibir información) como, por ejemplo.....:

- Sí.....1
- No.....2
- (NS/NC).....3

(LEER>RESPUESTA MÚLTIPLE)

- a. Permitir el envío de formularios oficiales por correo electrónico a través de un sistema electrónico de firma.
- b. Permitir la petición de documentos oficiales (como partidas de nacimiento, certificados de estado civil, etc.).
- c. Permitir a los ciudadanos presentar denuncias contra otros ciudadanos conectados.
- d. Permitir la renovación de licencias on-line.
- e. Posibilitar el pago de multas o impuestos on-line.
- f. Permitir el acceso a actos legislativos o a tomas de decisión locales.
- g. Permitir a los ciudadanos comentar los debates del pleno municipal on-line.
- h. Fóruns (on-line) de ciudadanos o debates públicos sobre temas de interés común.
- i. La realización de sondeos de opinión pública, es decir, referéndums u otras actividades de voto sobre temas públicos.
- j. Entrar en contacto con cargos elegidos o con miembros del pleno municipal.
- k. (Otras) (ANOTAR)

P.7. Según su experiencia, tras la puesta en funcionamiento del sitio web en su localidad, está Ud. más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con que dicho sitio web.....:

- Más bien de acuerdo.....1
- Más bien en desacuerdo.....2
- (NS/NC).....3

(LEER-ROTAR)

- a. Ha causado problemas de reorganización interna.
- b. Ha exigido un tiempo de aprendizaje bastante largo.
- c. Les ha obligado a poner en funcionamiento (u organizar) a un equipo especializado en estas actividades.
- d. Les ha permitido crear nuevos puestos de trabajo dentro de la administración local.
- e. Ha requerido la compra de material costoso.
- f. Ha ocasionado unos costes de comunicación elevados.
- g. Es mal aceptado por el personal en activo.

- h. Todavía no está siendo utilizado más que por un número escaso de ciudadanos.
- i. Ha puesto a prueba la capacidad del Ayuntamiento de dar una rápida respuesta a las demandas de los ciudadanos.
- j. No ha dado resultados significativos en lo referente a la participación popular en las actividades políticas de la localidad.
- k. No puede ser utilizado para procedimientos oficiales a falta de una legislación específica en este sentido.
- l. Verdaderamente no ha tenido un impacto significativo sobre la economía de la localidad.

(PASAR A LA P.10)

(A los que en P.4, respondieron ítem j. = No (“no posee sitio web”))

P.8 ¿De entre las razones siguientes, podría Ud. señalar aquellas que justifican el que no hayan creado todavía un sitio web?

(LEER>RESPUESTA MÚLTIPLE)

- a. Les falta tiempo.....1
- b. Carecen de personal cualificado.....1
- c. Carecen de recursos económicos.....1
- d. El número de ciudadanos conectados a Internet es todavía insuficiente como para justificar esta inversión.....1
- e. El tamaño de su municipio no justifica la creación de un sitio web.....1
- f. Uds. no están al corriente/informados de las oportunidades que ofrece Internet.....1
- g. No saben de ninguna localidad dentro de su región o en otros lugares del país que haya utilizado con éxito esta tecnología para proporcionar una serie de servicios públicos.....1
- h. No están seguros o no confían en la eficacia de este Instrumento.....1
- i. (Otras) (ANOTAR.....).....1
- j. (NS/NC).....1

(A los que en la P.4, contestaron ítem j.= No (“no posee sitio web”))

P.9. ¿Estarían Uds. interesados en la instalación de un sitio web en el curso de los próximos 12 meses?

- Sí.....1
- No.....2
- (NS/NC).....3

(A TODOS)

P.10 Hablando más en general, ¿puede Ud. decirme si su Ayuntamiento ha instalado los siguientes servicios de Internet para los ciudadanos?

- Sí.....1
- No.....2
- (NS/NC).....3

(LEER-RESPUESTA MÚLTIPLE)

- a. Locales públicos donde los ciudadanos pueden consultar Internet a bajo precio.
- b. Locales en los que los ciudadanos pueden consultar Internet.
GRATUITAMENTE
- c. El Ayuntamiento proporciona gratuitamente a sus ciudadanos una dirección e-mail.
- d. Una red de kioscos interactivos situados dentro de lugares públicos (como bibliotecas, estaciones de tren, puntos de información turística...).

P.11 En cuestiones políticas, hablamos normalmente de izquierda y derecha. En una escala de 1 a 10 en que lugar situaría usted la mayoría electoral de su localidad sabiendo que 1 es la posición más a la izquierda y 10 la posición más a la derecha (las puntuaciones comprendidas entre el 1 y el 10 sirven para matizar su respuesta).

NO LEER. RESPUESTA SIMPLE.

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 98 NO CONTESTA
- 99 NO SABE

Codificar Tamaño de la localidad. (según la muestra).

- Menos de 5.0001
- 5.001-20.0002
- 20.001-50.000.....3
- 50.001-100.0004
- 100.001-500.0005
- 500.001+.....6