

---

# La interacció de les entitats beneficiàries de subvencions amb l'Ajuntament d'Esparreguera en el context de l'administració electrònica

Màster en Administració i Govern Electrònic

Treball de Final de Màster Investigació

Juny 2021

---

**Autor/a:** Anna Moral Gironés

**Director/a:** Montserrat Simó Solsona

**PRA:** Rosa Borge Bravo

## RESUM

---

La irrupció de les TIC ha propiciat noves formes de relació que, en les administracions públiques, s'emmarquen en un context d'administració electrònica. L'estudi pretén analitzar com ha canviat la forma d'interacció entre els actors en aquest nou model d'administració. Per fer-ho es focalitza en l'anàlisi de l'activitat de foment que exerceix l'Ajuntament d'Esparreguera en la concessió de subvencions per al foment de projectes d'interès públic.

El disseny de la recerca parteix d'un punt de vista pluralista metodològicament parlant al combinar tan tècniques de recollida i d'anàlisi pròpies de la metodologia quantitativa com qualitativa, realitzant enquestes per qüestionari i entrevistes en profunditat a les entitats del municipi que accedeixen a les diferents línies de foment.

Els resultats evidencien que l'arribada de l'administració electrònica inevitablement comporta canvis en la forma d'interacció, sent el canvi de canal el més significatiu. Si bé és cert que han existit dificultats, sobretot entre els col·lectius amb menys capacitats digitals i amb un nivell formatiu més baix, els impediments més importants s'han donat en la pròpia complexitat del tràmit de les subvencions en sí mateix.

**Paraules Clau:** Administració Electrònica, Interacció, Mesures d'Acompanyament

## RESUMEN

---

La irrupción de las TIC ha propiciado nuevas formas de relación que, en las administraciones públicas, se enmarcan en un contexto de administración electrónica. El estudio pretende analizar cómo ha cambiado la forma de interacción entre los actores en este nuevo modelo de administración. Para ello se focaliza en el análisis de la actividad de fomento que ejerce el Ayuntamiento de Esparreguera en la concesión de subvenciones para el fomento de proyectos de interés público.

El diseño de la investigación parte de un punto de vista pluralista metodológicamente hablando al combinar técnicas de recogida y de análisis propias de la metodología cuantitativa como cualitativa, realizando encuestas por cuestionario y entrevistas en profundidad a las entidades del municipio que acceden a las diferentes líneas de fomento.

Los resultados evidencian que la llegada de la administración electrónica inevitablemente conlleva cambios en la forma de interacción, siendo el cambio de canal lo más significativo. Si bien es cierto que han existido dificultades, sobre todo entre los colectivos con menos capacidades digitales y con un nivel formativo más bajo, los impedimentos más importantes se han dado en la propia complejidad del trámite de las subvenciones en sí mismo.

**Palabras Clave:** Administración Electrónica, Interacción, Medidas de Acompañamiento

## ABSTRACT

---

The emergence of TIC has fostered new forms of relationship that, in public administrations, are framed in a context of electronic administration. The study aims to analyze how the form of interaction between the actors in this new administration model has changed. For this, it focuses on the analysis of the promotion activity carried out by the Esparreguera City Council in the granting of subsidies for the promotion of projects of public interest.

The research design starts from a methodologically pluralistic point of view by combining collection and analysis techniques typical of quantitative and qualitative methodology, conducting questionnaire surveys and in-depth interviews with the municipal entities that access the different lines of research. promotion.

The results show that the arrival of electronic administration inevitably entails changes in the form of interaction, the change of channel being the most significant. While it is true that there have been difficulties, especially among groups with less digital skills and a lower level of training, the most important impediments have been in the complexity of the grant process itself.

**Key Words:** Electronic Administration, Interaction, Accompanying Measures

## **ÍNDEX**

<b>RESUM</b> .....	<b>1</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>5</b>
PREGUNTA DE RECERCA.....	5
OBJECTIUS.....	5
<b>L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b> .....	<b>6</b>
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA.....	6
OBLIGATS ELECTRÒNICS .....	7
<i>Del dret a la obligació</i> .....	7
<i>Mesures d'Assistència</i> .....	7
<i>Accés a les administracions públiques en condicions d'igualtat</i> .....	7
BRETXA DIGITAL .....	8
<b>HIPÒTESIS</b> .....	<b>9</b>
GENERAL.....	9
ESPECÍFIQUES.....	9
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>9</b>
DISSENY DE LA RECERCA .....	9
FASE 1: EXPLORACIÓ DEL TEMA.....	9
FASE 2: DIMENSIÓ OBJECTIVA .....	10
<i>PROCÉS DE DIMENSIONALITZACIÓ DE L'ENQUESTA PER QÜESTIONARI</i> .....	12
FASE 3: DIMENSIÓ SUBJECTIVA .....	16
<i>PROCÉS DE DIMENSIONALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA EN PROFUNDITAT</i> .....	17
<b>LA INTERACCIÓ DE LES ENTITATS AMB L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b> .....	<b>19</b>
PERFIL DE LES ENTITATS .....	19
COMPETÈNCIES DIGITALS DE LES PERSONES QUE ES RELACIONEN AMB L'AJUNTAMENT .....	20
INTERACCIÓ EN UN ENTORN D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA.....	21
MESURES D'ACOMPANYAMENT I SUPORT .....	24
CARACTERÍSTIQUES QUE PODEN INCIDIR EN LA VALORACIÓ .....	25
<b>DISCUSSIÓ</b> .....	<b>29</b>
<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>30</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>31</b>

FONTS BIBLIOGRÀFIQUES .....	31
MARC NORMATIU .....	31
<b>ANNEXES .....</b>	<b>32</b>
ENQUESTA PER QÜESTIONARI .....	32
GUIÓ ENTREVISTA EN PROFUNDITAT .....	35
GRÀFICS ANÀLISI DADES DESCRIPTIVES ENQUESTA PER QÜESTIONARI .....	38

---

# INTRODUCCIÓ

---

Aquesta recerca gira entorn la interacció entre els actors en el context de l'administració electrònica.

L'estudi s'emmarca en l'activitat de foment que exerceix l'Ajuntament d'Esparreguera i les subvencions que aquest atorga per al foment de projectes d'interès públic, i en concret les que s'atorguen en règim de concurrència competitiva per al foment d'activitats en matèria d'educació, cicles de vida, serveis socials, cultura, igualtat i diversitat i esports, tot i que els seus resultats podrien extrapolar-se a altres àmbits i contextos.

Els beneficiaris d'aquestes subvencions són principalment entitats privades sense afany de lucre inscrites al registre d'entitats de l'Ajuntament amb seu social o delegació permanent a Esparreguera, tot i que també hi ha una línia concreta per a les escoles d'educació infantil, primària i secundària del municipi.

La irrupció de les TIC a finals del segle XX ha propiciat noves formes de relació que en les administracions públiques s'emmarquen dins el que coneixem com administració electrònica. L'Administració electrònica ha suposat un canvi a nivell tecnològic però també un canvi a nivell organitzatiu i cultural.

El marc normatiu de l'administració electrònica ha anat evolucionant amb els anys, passant del dret de relacionar-se electrònicament introduït per la Llei 11/2007 a l'obligació per a determinats col·lectius de relacionar-se electrònicament amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015. Entre aquests col·lectius obligats s'hi troben les entitats que opten a subvencions dins les diferents línies de foment de l'Ajuntament d'Esparreguera.

Paradoxalment, tot i la obligació d'establir una relació electrònica amb les administracions públiques, la normativa no recull l'obligació d'aquestes a assistir en l'ús dels mitjans electrònics als col·lectius obligats, com sí ho fa amb els col·lectius no obligats, podent-se crear situacions d'indefensió i de desigualtat en l'accés. Aquestes situacions d'indefensió i desigualtat en l'accés poden incrementar-se quan són entitats que estan integrades per personal voluntari no professionalitzat.

La recerca pretén analitzar com les entitats viuen el nou model de interacció amb l'Ajuntament arrel de la implementació de l'e-administració a més d'analitzar la composició de les entitats del municipi per tal de veure quines estan en majoro menor disposició d'adaptar-se a aquest entorn.

## **PREGUNTA DE RECERCA**

Com ha canviat la forma d'interacció de les entitats beneficiàries de les subvencions en règim de concurrència competitiva per al foment d'activitats/projectes en matèria d'educació, cicles de vida, serveis socials, cultura, igualtat i diversitat i esports, amb l'Ajuntament d'Esparreguera en el context de l'administració electrònica?

## **OBJECTIUS**

### Generals

- Analitzar la interacció que mantenen les entitats amb l'Ajuntament d'Esparreguera en un entorn d'administració electrònica.
- Analitzar la configuració de les entitats del municipi que opten a les subvencions que atorga l'Ajuntament d'Esparreguera per tal de veure la seva capacitat d'adaptació.

### Específics

- Descriure la percepció subjectiva que tenen les entitats de la interacció amb l'Ajuntament d'Esparreguera en un entorn d'administració electrònica partint de la premissa que aquest entorn pot ser interpretat significativament diferent segons el grau d'alfabetització digital de cada individu/entitat.
- Determinar si la tipologia d'entitat i/o les característiques sociodemogràfiques de la Junta afecta a com aquestes perceben la interacció amb l'Ajuntament a través de mitjans electrònics.
- Detectar dificultats que puguin tenir les entitats en el nou entorn de interacció amb l'Ajuntament arrel de la implementació de l'administració electrònica.
- Analitzar si les mesures de suport i acompanyament articulades per l'Ajuntament han estat adequades per facilitar la nova forma d'interacció en un entorn d'administració electrònica.

---

## **L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

### **ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

La irrupció massiva de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) en tots els camps de l'activitat humana transforma les relacions socials i econòmiques, però també les relacions entre els ciutadans i les administracions públiques (Malaret Garcia, 2007).

Les administracions públiques s'adapten a les transformacions que introdueixen les TIC a través de l'administració electrònica que es defineix com un model d'administració basat en l'ús intensiu de les TIC amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb els ciutadans (Batlle Rubio, Cerrillo Martínez, & Fabra Abat, n.d.).

L'administració electrònica però va més enllà de l'aplicació de les TIC; tal com ja afirmava la Comissió Europea en la seva comunicació sobre el paper de l'administració electrònica en el futur d'Europa, implica canvis organitzatius i noves aptituds que han de permetre millorar els serveis públics i els processos democràtics i reforçar el suport a les polítiques públiques. En aquest sentit Batlle Rubio afirma que l'administració electrònica no és únicament un canvi tecnològic, sinó que es tracta d'un canvi cultural i organitzatiu.

La incorporació de les TIC a les administracions públiques i l'arribada de l'e-administració genera noves oportunitats per prestar els serveis d'una forma innovadora (Cerrillo Martínez, 2017).

Wisner Glusco parla d'una administració oberta i disponible, idea que també fa servir Batlle Rubio quan parla que l'objectiu genèric que es persegueix amb la e-administració és poder disposar d'una administració pública oberta vint-i-quatre hores a el dia, set dies a la setmana que situa al ciutadà en el centre del procés i que és capaç d'oferir un servei integral i personalitzat (Batlle Rubio et al., n.d.). S'incrementen els canals de relació trobant-nos amb una administració omnicanal reforçant els mecanismes d'interacció.

Tanmateix l'e-administració compta també amb certes limitacions la majoria vinculades a la manca de mitjans o capacitat dels individus per dur a terme una relació electrònica, i en especial per aquells col·lectius que es troben afectats per la bretxa digital, ja sigui per motius d'accés, capacitats, edat, etc.

## **OBLIGATS ELECTRÒNICS**

### **Del dret a la obligació**

Amb la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics s'avança en la regulació de l'Administració Electrònica i es reconeix, com a eix central de la norma, el dret dels ciutadans a comunicar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques i també l'obligació per les administracions de dotar-se dels mitjans i sistemes necessaris per tal que aquest dret pugui ser exercit (García-González, 2016).

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques s'evidencia ja el procés de transformació de les administracions públiques, passant d'una administració analògica a una administració digital. Aquest avanç suposa un canvi de paradigma i un gran repte tan a nivell tecnològic com organitzatiu, que hauria de permetre guanyar en agilitat, transparència, eficàcia i eficiència en el funcionament de les administracions públiques; a la vegada que hauria de donar impuls cap a una administració més propera i accessible (Rodríguez Puñal, 2018).

Amb la Llei 39/2015 es fa un pas més enllà i es passa de reconèixer el dret de relacionar-se electrònicament a l'obligació *ex lege* per a determinats col·lectius (art. 14), entre els quals s'hi troben les entitats i associacions; obligatorietat que no es troba dilatada en el temps per cap de les disposicions transitòries i que es fa efectiva des de l'entrada en vigor de la norma.

### **Mesures d'Assistència**

La Llei 39/2015 estableix l'obligació de les administracions públiques de prestar assistència en l'ús de mitjans electrònics a les persones físiques no obligades a relacionar-s'hi electrònicament, excloent expressament d'aquest dret de ser assistits als col·lectius obligats (art. 12.2). Pressuposant per tant, que, aquests col·lectius disposen dels coneixements i mitjans necessaris per operar electrònicament, tot i que de no ser així, aquesta manca d'assistència podria donar lloc a situacions d'indefensió o de manca de garanties pels administrats (Cotino Hueso, 2018).

### **Accés a les administracions públiques en condicions d'igualtat**

El principi d'igualtat és un dels eixos que ha de guiar l'actuació de qualsevol administració pública. Aquest principi pren especial rellevància amb l'arribada de l'administració electrònica, sobretot per aquells col·lectius que presenten dificultats per accedir o fer ús dels mitjans electrònics.

Dins del context de l'e-administració, entenem per igualtat que tots els individus, independentment que utilitzin o no els mitjans electrònics, han de poder-se relacionar amb les administracions públiques (Cerrillo Martínez, n.d.).

Aquest principi està previst amb caràcter general a la Constitució Espanyola (art. 9.2), per la qual atribueix als poders públics les obligacions de promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integren siguin reals i efectives i remoure els obstacles que impedeixin



o dificultin la seva plenitud a més de facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

Així mateix, la Llei 11/2007 (art. 4.b) recull que, en cap cas, l'ús de mitjans electrònics pot implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionin amb les administracions públiques per mitjans no electrònics, tant pel que fa a l'accés, a la prestació de serveis públics com respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu sense perjudici de les mesures dirigides a incentivar la utilització dels mitjans electrònics.

No obstant, tot i l'ampli reconeixement d'aquest principi, i amb algunes excepcions com la que trobem a la Llei catalana 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya<sup>1</sup>, en general no s'hi recullen instruments específics ni per a superar la bretxa digital ni per facilitar que tots els ciutadans, independentment de les seves condicions personals, puguin utilitzar els mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques (Cerrillo Martínez, 2011).

## **BRETXA DIGITAL**

L'any 2001 la OCDE<sup>2</sup> definia la bretxa digital com la distància que existeix entre individus, llars, àrees econòmiques i geogràfiques amb diferents nivells socioeconòmics en relació a les oportunitats per accedir a les noves tecnologies de la informació i la comunicació, així com a l'ús d'internet.

La bretxa digital no pot ser entesa únicament amb termes tecnològics ja que suposaria una visió parcial d'un problema multifacètic (Ramírez Plascencia, 2011). La bretxa digital troba el seu origen en diferents causes, que d'alguna manera no deixen de ser una prolongació d'altres bretxes preexistents (Martín Romero, 2020); en aquest sentit, Pipa Norris (2001) assenyala que *"El concepte de bretxa digital comprèn tres aspectes diferents: la divisió global, és a dir aquella que es dona entre països industrialitzats i aquells amb baix nivell d'infraestructura. La divisió social que està emmarcada entre la diferència de rics i pobres a cada país. I, finalment, la divisió democràtica que contempla la separació entre les persones que fan ús dels recursos per involucrar-se i participar en la vida pública"*.

Entre les diferents causes que poden donar lloc a l'existència de la bretxa digital, hi destaquem (Martín Romero, 2020):

- a) Factors Econòmics: tot i que s'ha anat difuminant en el temps aquest factor, va estar molt present en l'etapa inicial de l'aparició de les TIC on el cost dels equips o de l'accés a internet podia suposar una barrera.
- b) Localització Geogràfica: també coneguda com bretxa digital territorial per les diferències que es donen en zones rurals i urbanes per l'accés a internet, o entre països segons quin sigui el seu nivell de desenvolupament i infraestructures.
- c) Edat: també coneguda com bretxa digital generacional, on es posen de manifest l'existència de dos grups:
  - a. Els nadius digitals, que són aquells nascuts a partir de 1980 dins un entorn tecnològic i plenament familiaritzats amb les TIC.
  - b. Els immigrants digitals, nascuts entre 1940-1980 els quals s'han anat incorporant progressivament i a diferents ritmes a les TIC.

---

<sup>1</sup> La Llei Catalana 29/2010 d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya recull diferents mecanismes per facilitar l'ús dels mitjans electrònics tals com punts d'accés electrònic, formació o assistència i orientació als ciutadans, en les normes aprovades sobre administració electrònica.

<sup>2</sup> Organització per la Cooperació y el Desenvolupament Econòmic

- d) Nivell de Formació
- e) Sexe: també coneguda com a bretxa digital de gènere.
- f) Competències Digitals

## **HIPÒTESIS**

---

### **GENERAL**

- (1) La forma en què s'implementa l'administració electrònica canvia la forma d'interacció entre els seus actors.

### **ESPECÍFIQUES**

- (2) La implementació de l'administració electrònica comporta una tecnificació i especialització de les tasques que desenvolupen els membres de les Juntes de les entitats.
- (3) La implementació de l'administració electrònica pot comportar la vulneració per principi d'igualtat que regeix l'actuació de les administracions públiques.
- (4) Les característiques sociodemogràfiques (gènere, nivell d'estudis i familiarització amb entorn i eines digitals) dels membres (especialment dels responsables de la relació amb l'administració) que integren les Juntes de les entitats afecta en la manera com aquestes perceben la interacció a través de mitjans electrònics amb l'Ajuntament.
- (5) Les mesures d'acompanyament i suport articulades per l'Ajuntament d'Esparreguera en el nou marc d'interacció que comporta l'administració electrònica han estat adequades per acompanyar i assessorar a les entitats sol·licitants de les subvencions que aquest ens local atorga.

## **METODOLOGIA**

---

### **DISSENY DE LA RECERCA**

El disseny de la recerca que es planteja parteix d'un punt de vista pluralista metodològicament parlant, ja que combina tan tècniques de recollida i d'anàlisis pròpies de la metodologia tant quantitativa com qualitativa.

La recerca plantejada està integrada per tres fases; en la primera fase es fa una aproximació exploratòria a la temàtica d'estudi; una segona fase que inclou la preparació i execució del treball de camp de la metodologia quantitativa, a través de l'enquesta per qüestionari; i la tercera fase, on es voldrà refinar els resultats aconseguits durant la segona fase a través de la metodologia qualitativa i concretament, amb la tècnica de recollida de la informació com és l'entrevista en profunditat.

### **FASE 1: EXPLORACIÓ DEL TEMA**

L'arribada de l'administració electrònica incideix en el model d'interacció que la ciutadania manté amb les administracions públiques. La recerca es focalitza en com ha canviat aquesta forma d'interacció

per les entitats sense ànim de lucre que, des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, es veuen obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions.

Per tal focalitzar l'objecte d'estudi, i com ja s'ha exposat amb anterioritat, la recerca es realitza a través de l'estudi de l'activitat de foment que l'Ajuntament d'Esparreguera exerceix a través de l'atorgament de subvencions en règim de concurrència competitiva a entitats del municipi per al foment d'activitats/projectes en matèria d'educació, cicles de vida, serveis socials, cultura, igualtat i diversitat i esports.

En aquesta fase exploratòria s'analitzen dades primàries relatives a les entitats del municipi que han accedit a subvencions en els últims 6 anys, des de 2015 a 2020. Les dades s'extreuen de diferents fonts i permeten concretar l'abast de la investigació i obtenir les dades de contacte necessàries per dur a terme les tècniques de recollida de dades que es duran a terme durant el treball de camp. Les fonts de les quals s'obtenen les dades són:

- Guia d'Entitats de d'Esparreguera, editada per l'Ajuntament l'any 2018
- Registre d'Entitats de l'Ajuntament d'Esparreguera
- Gestor d'expedients municipal (gesTRAM i Annexa)
- Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Esparreguera
- Portal de Transparència de l'Ajuntament d'Esparreguera
- Web de la BDNS<sup>3</sup> del Ministeri d'Hisenda

La informació recollida ha permès redefinir els objectius de la recerca, definir els principals conceptes que l'emmarquen com també el marc teòric. Així, en el cas del marc teòric, aquest s'ha elaborat a través d'una revisió sistemàtica d'articles i treballs previs que relacionats amb l'objecte de la mateixa, han permès teoritzar i explicar l'objecte d'estudi i els seus conceptes claus.

## **FASE 2: DIMENSIÓ OBJECTIVA**

La població objecte d'estudi són les entitats privades sense afany de lucre inscrites al registre d'entitats de l'Ajuntament d'Esparreguera amb seu social o delegació permanent al municipi, que han optat a subvencions en la modalitat de concurrència competitiva per al foment d'activitats/projectes en matèria d'educació, cicles de vida, serveis socials, cultura, igualtat i diversitat i esports de l'Ajuntament d'Esparreguera<sup>4</sup>. Aquesta població està integrada per una cinquantena d'entitats que opten anualment a aquestes subvencions; tenint en compte la tècnica de recollida de la informació i la mateixa grandària, es preveu treballar amb la totalitat de la població objecte d'estudi.

Per tal de conèixer les valoracions que fan les entitats, s'opta per una metodologia quantitativa que s'articula a través de tècniques de recollida de la informació com l'enquesta per qüestionari i dades obtingudes directament del gestor d'expedients de l'Ajuntament d'Esparreguera i/o de les dades

---

<sup>3</sup> Base de Datos Nacional de Subvenciones <https://www.pap.hacienda.gob.es/bdnstrans/ge/es/convocatorias>

<sup>4</sup> Tot i que en una d'aquestes línies de foment també hi accedeixen els centres de primària i secundària del municipi, aquests han quedat exclosos de la població d'estudi en tant que es considera que la composició dels seus equips directius, integrats per personal funcionari del Departament d'Educació, és considerablement diferent a la composició de les juntes de les entitats sense ànim de lucre les quals estan integrades per personal voluntari no professionalitzat.

publicades a la BDNS. Aquestes dades s'analitzaran estadísticament utilitzant tècniques d'anàlisi univariants i bivariants.

Aquesta darrera anàlisi té l'objectiu principal de poder descriure la configuració de les entitats del municipi que opten a les subvencions en relació a la seva grandària, àmbit, des de quin any estan actives, característiques sociodemogràfiques dels membres que formen les juntes (gènere, nivell d'estudis, competències digitals, etc.) per veure fins a quin punt es pot establir algun patró que determini l'adaptació d'aquestes a l'entorn electrònic.

Pel que fa a la tècnica de recollida de la informació (font primària), s'ha elaborat una enquesta per qüestionari partint de la construcció de l'objecte d'estudi amb el procés de dimensionalització. El qüestionari s'implementarà principalment per mitjans digitals, com el formulari de *google*, no obstant això, es realitzarà una part de forma presencial i telefònica per aquelles persones/entitats amb poques capacitats digitals, sempre amb el mateix protocol de preguntes. La fase de treball de camp corresponent a l'enquesta per qüestionari es du a terme entre el 19 i 30 d'abril de 2021. La participació obtinguda en l'enquesta per qüestionari és del 38%, obtenint resposta de 21 de les 55 entitats que conformen el total de la població d'estudi (figura 1). S'annexa el model d'enquesta a l'annex.

## PROCÉS DE DIMENSIONALITZACIÓ DE L'ENQUESTA PER QÜESTIONARI

Dimensió	Indicador	Pregunta	Valors	Mesurament	
D.1. DADES BÀSIQUES	I.1.1. NOM	Indica el nom de l'Entitat.	Nom Entitat	Nominal	
	I.1.2. ÀMBIT	Indica quin és l'àmbit d'activitat de l'Entitat.	Educació / Cultura / Esports /Gent Gran / Dona / Cooperació i Pau / Atenció Discapacitat i/o Dependència / Associacions de Veïns	Nominal	
	I.1.3. TAMANY	Quants socis té l'entitat?	Menys de 10 / Entre 10 i 50 / Entre 50 i 100 / Entre 100 i 250 / Entre 250 i 500 / Més de 500	Quantitatiu de Raó	
	I.1.4. EDAT ENTITAT	Quants anys de vida té l'entitat?	Menys de 5 anys / Entre 5 i 10 anys / Entre 10 i 20 anys / Més de 20 anys	Quantitatiu de Raó	
	I.1.5. ACCÉS SUBVENCIONS	Com entitat, heu accedit a les subvencions que atorga l'Ajuntament d'Esparreguera dins dels últims 3 anys?	Si / No		Nominal
		En cas que hagueu respost que no en la pregunta anterior, podríeu indicar el motiu pel qual no hi heu accedit?	Resposta Oberta		
D.2. CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES	I.2.1. ANTIGUITAT	Quant temps fa que formes part de la Junta de l'Entitat?	Menys d'1 any / Entre 1 i 5 anys / Entre 5 i 10 anys / Més de 10 anys	Quantitatiu de Raó	
	I.2.2. CÀRREC	Quin càrrec ocupes actualment dins la Junta?	President-a / Tresorer-a / Secretari-a / Vocal	Nominal	
	I.2.3. ANTIGUITAT EN EL CÀRREC	Des de quin any ocupes aquest càrrec?	Any	Numèric de Raó	
	I.2.4. SEXE	Sexe	Home / Dona / Altres	Nominal	
	I.2.5. NIVELL ESTUDIS	Quin nivell d'estudis màxim tens assolit?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No he acabat l'educació obligatòria</li> <li>- Educació obligatòria (primària, EGB, ESO)</li> <li>- Estudis post-obligatoris generals: batxillerat, PREU, BUP, COU</li> <li>- Estudis post-obligatoris professionals: CFGM, CFGS, comerç, FP1, FP2, mòduls de grau mitjà/superior</li> <li>- Estudis Universitaris: graus, diplomatura, llicenciatura</li> <li>- Estudis post-universitaris: màster, postgrau, doctorat</li> </ul>	Qualitatiu Ordinal	
	I.2.6. SITUACIÓ LABORAL	Quina és la teva situació laboral?	Estudiant / En Actiu o Treballant / Aturat/ada des de fa menys de 2 anys / Aturat/ada de llarga durada (des de fa més de 2 anys) / Jubilat/ada i/o pensionista	Nominal	

D.3. COMPETÈNCIES DIGITALS	I.3.1. CAPACITACIÓ DIGITAL	<i>La Generalitat de Catalunya emet un certificat en competències digitals conegut com a ACTIC, que permet identificar quin és el nostre nivell de capacitats en l'ús de les tecnologies. Ens pots dir si et trobes en disposició d'aquest certificat?</i>	Si / No	Nominal
		<i>En cas afirmatiu, quin dels 3 nivells que componen l'ACTIC tens acreditat?</i>	Nivell Bàsic / Nivell Mitjà / Nivell Superior	Qualitatiu Ordinal
	I.3.1. ÚS TIC	<i>Indica en quina mesura fas ús de l'ordenador.</i>	Mai / Més d'una vegada a l'any / Més d'una vegada al trimestre / Un parell de vegades al mes / Entre 1 i 2 dies a la setmana / Entre 3 i 5 dies a la setmana / Cada dia	Qualitatiu Ordinal
		<i>Indica en quina mesura fas ús d'internet.</i>	Mai / Més d'una vegada a l'any / Més d'una vegada al trimestre / Un parell de vegades al mes / Entre 1 i 2 dies a la setmana / Entre 3 i 5 dies a la setmana / Cada dia	Qualitatiu Ordinal
		<i>Indica en quina mesura fas ús del correu electrònic.</i>	Mai / Més d'una vegada a l'any / Més d'una vegada al trimestre / Un parell de vegades al mes / Entre 1 i 2 dies a la setmana / Entre 3 i 5 dies a la setmana / Cada dia	Qualitatiu Ordinal
	I.4.1. ÚS CERTIFICATS IDENTIFICACIÓ DIGITAL	<i>Disposes d'algun certificat digital (idCAT, Cl@ave Permanente, DNI electrònic, etc.)?</i>	Si / No	Nominal
		<i>En cas afirmatiu, indica en quins àmbits fas servir el certificat digital.</i>	Professional / Personal / Entitat	Nominal
		<i>En quina mesura fas ús del certificat digital?</i>	Mai / Més d'una vegada a l'any / Més d'una vegada al trimestre / Un parell de vegades al mes / Entre 1 i 2 dies a la setmana / Entre 3 i 5 dies a la setmana / Cada dia	Qualitatiu Ordinal
	I.5.1. INTERACCIÓ ELECTRÒNICA	<i>Indica en quina mesura interactues digitalment (mails, seus electròniques, presentació factures, etc.).</i>	Mai / Més d'una vegada a l'any / Més d'una vegada al trimestre / Un parell de vegades al mes / Entre 1 i 2 dies a la setmana / Entre 3 i 5 dies a la setmana / Cada dia	Qualitatiu Ordinal
	D.4. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	I.4.1. OBLIGATS ELECTRÒNICS	<i>Saps quin és el motiu que fa que com Entitat us hagueu de relacionar per mitjans electrònics amb l'Ajuntament?</i>	Si / No
<i>En cas afirmatiu, podries explicar-ne el motiu?</i>			Resposta Oberta	
I.4.2. VALORACIÓ INTERACCIÓ e-ADMINISTRACIÓ		<i>Creus que aquesta nova forma d'interactuar amb l'Ajuntament ha estat positiva per l'entitat? Valora en una escala de l'1 al 10, on 10 és la puntuació màxima.</i>	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10	Quantitatiu d'interval

		<i>Independentment de la seva resposta, podries dir-ne el per què?</i>	Resposta Oberta	
		<i>Podries enumerar, del llistat següent, com a màxim 3 aspectes positius en la nova forma d'interacció que implica l'administració electrònica.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponible ja que permet efectuar tràmits en qualsevol moment.</li> <li>- Accessible ja que es poden realitzar tràmits des de qualsevol lloc i amb qualsevol mitjà (ordenador, tauleta, telèfon mòbil, etc.)</li> <li>- Estalvi de temps al no haver de desplaçar-se i esperar a ser atès.</li> <li>- Major control de les gestions efectuades i la documentació presentada.</li> <li>- Disminució de l'ús del paper.</li> <li>- Simplificació dels tràmits al no haver de presentar document als que hi pugui accedir directament l'Ajuntament.</li> <li>- No hi trobo cap aspecte positiu</li> </ul>	Nominal
		<i>Podries enumerar, del llistat següent, com a màxim 3 aspectes negatius en la nova forma d'interacció que implica l'administració electrònica.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultat en l'ús dels mitjans electrònics (ordenadors, tauletes, escàners, internet, etc.).</li> <li>- Dificultat de comprensió per iniciar/realitzar la tramitació on line. Web/Seu Electrònica de l'Ajuntament poc clara o intuïtiva.</li> <li>- Manca d'assistència i acompanyament.</li> <li>- Errors o caigudes del sistema (talls de connexió, errors d'identificació, etc.).</li> <li>- Problemes en la firma electrònica per manca de sistemes d'identificació digital.</li> <li>- Problemes amb la firma electrònica per no saber utilitzar-la.</li> <li>- No hi trobo cap aspecte negatiu</li> </ul>	Nominal
	<b>I.4.3 IMPACTE e-ADMINISTRACIÓ</b>	<i>La obligatorietat de relacionar-vos electrònicament amb l'Ajuntament ha comportat canvis organitzatius o de funcions dins de la Junta de l'Entitat?</i>	Si / No	Nominal
	<i>En cas afirmatiu, podries indicar quins?</i>	Resposta Oberta		
<b>D.5. MESURES D'ACOMPANYAMENT I SUPORT</b>	<b>I.5.1. PRESTACIÓ D'ASSISTÈNCIA</b>	<i>Davant del canvi de model en la relació amb l'Ajuntament i els possibles dubtes o qüestions que aquest implica, heu rebut assistència per part del personal municipal?</i>	Si / No	Nominal
	<b>I.5.2. COMPENSIÓ</b>	<i>De la llista següent, podries indicar com a màxim 3 adjectius per valorar com ha estat l'assistència rebuda per part de l'Ajuntament.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">- Clara</li> <li style="width: 50%;">- Poc didàctica</li> <li style="width: 50%;">- Entenedora</li> <li style="width: 50%;">- Normativa</li> <li style="width: 50%;">- Didàctica</li> <li style="width: 50%;">- Dificil d'entendre</li> <li style="width: 50%;">- Coherent i lògica</li> <li style="width: 50%;">- Poc adaptada als coneixement de l'entitat</li> <li style="width: 50%;">- Adaptada als coneixements de l'entitat</li> <li style="width: 50%;">- Ineficient</li> <li style="width: 50%;">- Dinàmica</li> <li style="width: 50%;">- Desmotivadora</li> <li style="width: 50%;">- Eficient</li> </ul>	Nominal

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivadora</li> <li>- Confusa</li> <li>- Contradictòria</li> </ul>	- No he rebut assistència	
	<b>I.5.3. GRAU DE SATISFACCIÓ</b>	<i>En una nota de l'1 al 10, on 10 és la nota més alta. Indica quin seria el vostre grau de satisfacció amb l'assistència i acompanyament rebuts?</i>	1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10		Quantitatiu d'interval

**Taula 1:** Dimensionalització de conceptes Enquesta per Qüestionari (Font: elaboració pròpia)



### **FASE 3: DIMENSIÓ SUBJECTIVA**

L'objectiu d'aquesta darrera fase és obtenir un relat narratiu des de la percepció subjectiva de cada entitat i la seva vivència davant el nou model d'interacció: saber si s'han sentit acompanyades per l'Ajuntament, com valoren assistència i suport rebuts, saber si les mesures adoptades per l'Ajuntament han estat suficients per adaptar-se a aquest nou model d'administració, etc. Per tant, partint dels resultats que s'han obtingut en la fase quantitativa, "refinar" i poder argumentar les seves valoracions i opinions al respecte. Així doncs, la població objecte d'estudi continua sent la mateixa que en la fase anterior, és a dir, la cinquantena d'entitats privades sense afany de lucre inscrites al registre d'entitats de l'Ajuntament d'Esparreguera amb seu social o delegació permanent al municipi que han optat a subvencions en la modalitat de concurrència competitiva de l'Ajuntament d'Esparreguera.

La tècnica de recollida de la informació d'aquesta tercera fase és l'entrevista en profunditat i es treballa amb una mostra de la població escollida a través d'un mostreig no probabilístic establert per judici o per criteri. Els informants clau han estat seleccionats tenint en compte les necessitats informatives de la recerca; en aquest sentit s'han tingut en compte els següents criteris per a la seva selecció:

- Àmbit de Foment on participa l'entitat (esports, cultura, educació, etc.), agafant, com a mínim, un informant clau de cada un dels àmbits de foment més importants.
- Capacitat de gestió en entorns digitals, escollint informants amb molt bona adaptació i informants que han viscut adaptacions complicades al nou entorn.

La metodologia qualitativa es vehicula a través d'entrevistes en profunditat que, realitzades als informants claus des d'una perspectiva èmica, permeten poder recollir les percepcions de les diferents entitats de la vila davant el model de interacció que aquestes mantenen amb l'Ajuntament d'Esparreguera dins un entorn d'administració electrònica. Posteriorment, s'ha realitzat una anàlisi de contingut amb fragments rellevants de les entrevistes realitzades que han estat transcrits.

Pel que fa al disseny de la pròpia font primària qualitativa, s'han realitzat entrevistes individuals semi-estructurades en base a un guió preestablert, seqüenciat i guiat, deixant marge perquè la persona entrevistada pogués sortir del guió marcat. L'estandardització de les preguntes ha permès poder comparar els discursos narratius donats per les entitats.

Preferentment, les entrevistes s'han realitzat de forma presencial per facilitar la complicitat entre persona entrevistadora i entrevistada i crear així un clima de confiança adequat, amb una durada no superior als 30 minuts. Les entrevistes s'estructuren en 3 fases: entrada, desenvolupament i tancament. Aquestes han estat registrades sota l'autorització expressa de la persona entrevistada, la qual cosa ha permès transcriure i extreure aquelles manifestacions verbals més rellevants per l'anàlisi. A l'annex s'adjunta el guió d'aquestes entrevistes.

En total es realitzen 4 entrevistes en profunditat a les entitats que es detallen a continuació:

Identificador	Àmbit	Dia / Hora	Durada	Càrrec Junta
Id1	Associacions de Veïns	29/04/2021 17:00	25min	President/a
Id2	Educació	05/05/2021 16:45	14min	Tresorer/a
Id3	Cultura	07/05/2021 12:30	12min	Tresorer/a
Id4	Esports	07/05/2021 16:00	15min	President/a

## PROCÉS DE DIMENSIONALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA EN PROFUNDITAT

El guió de l'entrevista en profunditat està construït a través de la dimensionalització dels conceptes claus de la recerca i és el que es detalla a continuació:

Dimensió	Indicador	Pregunta
<p><i>La irrupció de les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació) a finals del segle XX ha propiciat noves formes de relació que, en les administracions públiques, s'emmarquen dins el que coneixem com administració electrònica. Amb la implementació de l'administració electrònica inevitablement el model d'interacció que com entitat mantenieu amb l'Ajuntament s'ha vist modificat i, en especial, des que les entitats us convertiu en obligats electrònics amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015.</i></p> <p><i>Com entitat us relacioneu amb l'Ajuntament per temes diversos, tanmateix ens centrarem en la relació que hi manteniu per l'accés a les subvencions pel foment de (indicar línia específica que pertoqui), en la qual hi heu accedit en els últims anys.</i></p>		
D.1. INTERACCIÓ EN UN ENTORN D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	I.1.1. VALORACIÓ ADMINISTRACIÓ EN PAPER	<i>Abans d'entrar a valorar la relació dins un entorn d'administració electrònica, seria interessant recordar com era la relació amb l'Ajuntament abans del canvi de model, és a dir, quan encara us podíeu relacionar pel canal presencial i amb paper amb l'Ajuntament. En el cas de les subvencions, la relació amb l'Ajuntament es produïa en dos moments principals: el moment d'efectuar la sol·licitud i el moment de justificar les actuacions. Recordeu com ho fèieu i les dificultats/potencialitats que us comportava?</i>
	I.1.2. VALORACIÓ ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	<i>Si ara traslладem aquets dos moments (sol·licitud i justificació) en un entorn d'administració electrònica on les entitats, per llei, us convertiu en obligats electrònics, podeu valorar com ha estat la relació amb l'Ajuntament? Quines són les principals dificultats/potencialitats amb les que us heu trobat?</i>
D.2. CANVIS QUE IMPLICA LA REALCIÓ ELECTRÒNICA	I.2.1. CANVIS I MESURES	<i>Us heu vist amb la necessitat d'efectuar canvis o articular mesures dins de la Junta per poder relacionar-vos en un entorn digital? Quins han estat? (Per exemple: formació, canvis de persones referents en el tràmit, adquisició de materials i equips, etc.)</i>
	I.2.2. AFECTACIÓ	<i>Com us han afectat aquests canvis com a entitat?</i>
		<i>L'e-administració us ha fet sentir més sols en la gestió? Soledat ja no només en la relació amb l'Ajuntament sinó dins la pròpia entitat i les tasques que realitzeu com a Junta.</i>
I.2.3. TECNIFICACIÓ	<i>Creus que l'e-administració us conduirà cap a una tecnificació i/o especialització de les funcions dels membres de les Juntes?</i>	
D.3. MESURES ACOMPANYAMENT I SUPORT	I.3.1. PRESTACIÓ D'ASSISTÈNCIA	<i>Davant el canvi de model que implica l'administració electrònica en la relació amb l'Ajuntament i les mesures de suport i acompanyament rebudes (o no) per part del personal municipal. Com us va sentir al respecte?</i>
	I.3.2. ASPECTES CRÍTICS	<i>En quins aspectes heu necessitat, si es que ha estat així, més suport per poder dur a terme la tramitació electrònica?</i>
	I.3.3. ADEQUACIÓ	<i>En cas de rebre assistència i suport, podeu explicar si aquest va ser adequat per superar els obstacles o dubtes que us varen sorgir?</i>

	<b>I.3.3. EXPECTATIVES</b>	<i>En una situació ideal, quines mesures de suport i acompanyament creieu que l'Ajuntament us hauria d'oferir per poder gestionar de forma exitosa en un entorn d'administració digital? (Sessions de Formació, Assistència Presencial, Assistència Telefònica, Manuals Explicatius, etc...)</i>
<b>D.4. DEBILITATS / POTENCIALITATS</b>	<b>I.4.1. VALORACIÓ</b>	<i>Per tancar, quina valoració faríeu del nou model de relació amb l'Ajuntament en un entorn d'administració electrònic? Us ha facilitat la gestió o més aviat us ha suposat un obstacle?</i>
		<i>Com seria el vostre model ideal de relació amb l'Ajuntament?</i>

**Taula 2:** Dimensionalització de conceptes Entrevista en Profunditat (Font: elaboració pròpia)

# LA INTERACCIÓ DE LES ENTITATS AMB L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

---

A nivell de resultats, s'analitzen quatre aspectes fonamentals: el perfil de les entitats, les competències digitals, la interacció en un entorn d'administració electrònica i les mesures de suport i acompanyament rebudes.

Pel que fa al perfil de les entitats prenen especial atenció aspectes com l'àmbit d'actuació, la grandària, la seva consolidació en el territori i les característiques sociodemogràfiques de la persona de la Junta que es relaciona amb l'Ajuntament.

En les competències digitals s'analitzen diferents ítems, tots ells vinculats amb la relació i/o eines pròpies d'una relació dins un entorn digital, entre els quals estar en possessió de l'ACTIC o la freqüència d'ús d'eines i entorns digitals.

Dins de l'apartat d'interacció en un entorn d'administració electrònica es detalla el grau de coneixement del marc normatiu, els canvis que aquest nou entorn ocasiona dins de les entitats. També s'explora si el nou model de relació implica una soledat en la tramitació o una especialització i/o tecnificació de la persona que interactua amb l'administració. Aquest apartat es tanca amb la valoració que els resultats aporten de l'e-Administració.

Pel que fa a les mesures es descriu s'analitza quin percentatge d'entitats han necessitat rebre suport, en quins aspectes s'ha focalitzat el suport rebut i quina valoració en fan les entitats.

Finalment, i tancant aquest apartat, s'analitza si les característiques sociodemogràfiques dels membres de la Junta que interaccionen amb l'Ajuntament, en especial en relació al gènere, el nivell d'estudis i les capacitats digitals, afecten a la percepció que aquesta tenen de l'administració electrònica i de les mesures de suport i acompanyament rebudes per part de l'Ajuntament.

## **PERFIL DE LES ENTITATS**

La grandària de les entitats, mesurada amb el núm. de socis que les integren, varia segons l'àmbit d'acció però també ho fa entre entitats d'un mateix àmbit. Les entitats que estan integrades per un major nombre de socis són les AAVV, les entitats educatives, en especial les AMPA's d'aquelles escoles de dues línies, i les entitats esportives, però en aquest últim cas no totes les entitats esportives en general, sinó només els clubs que compten amb una major representació dins del municipi com poden ser el Club de Bàsquet i/o el Centre d'Esports (futbol). Altres àmbits on hi trobem entitats amb gran nombre de socis són els de la discapacitat/dependència i el de la gent gran; tanmateix aquestes dades no són representatives del municipi ja que en ambdós casos són entitats amb un àmbit d'actuació supramunicipal (figura 3 i 4).

La consolidació del teixit associatiu al municipi és molt elevada; un 91% de les entitats porten actives més de 10 anys, i d'aquest 91%, un 62% estan en actiu des de fa més de 20 anys (figura 5). En aquest sentit es pot afirmar que existeix també estabilitat de les persones que ocupen càrrecs dins de les Juntes: el 48% dels enquestats fa entre 1 i 5 anys que ocupen el càrrec, seguit del 33% que ho fan des de fa 5 i 10 anys (figura 6).

Pel que fa a la caracterització de les entitats, en relació als principals àmbits de foment als quals les entitats opten a subvencions són l'esport, la cultura i l'educació amb un 44%, 27% i 13% respectivament (figura 2).

Pel que fa a la interacció amb l'Ajuntament en un entorn d'administració electrònica, el 67% de les entitats atribueix aquesta tasca a la figura del president/a, mentre que el 33% restant ho atribueix al secretari/a, vocals i tresorer/a (figura 7).

El càrrec ocupat dins de la Junta no ofereix una discriminació de gènere així que es mostren unes dades força paritàries en les responsabilitats ocupades, amb una presència de dones en el 57% de les entitats (figura 8).

El 48% de les persones que interactuen amb l'Ajuntament en un entorn d'administració electrònica tenen estudis universitaris o post-universitaris; un 32% tenen estudis post-obligatoris; un 10% tenen finalitzada l'educació obligatòria i un 10% no han acabat l'educació obligatòria (figura 10). En relació a la seva situació laboral, el 71% dels enquestats es troben en actiu dins del mercat laboral mentre que el 29% restant estan jubilats o són pensionistes (figura 11).

## **COMPETÈNCIES DIGITALS DE LES PERSONES QUE ES RELACIONEN AMB L'AJUNTAMENT**

A nivell de competències digitals s'analitzen diferents ítems, tots ells vinculats amb la relació i/o eines pròpies d'una relació dins un entorn digital. Només el 9% dels enquestats esta en possessió de l'ACTIC<sup>5</sup> (figura 12).

L'ACTIC és una certificació acreditativa en competències digitals que emet la Generalitat de Catalunya i que valora la combinació de coneixements, habilitats i actituds en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) que les persones despleguen en situacions reals.

El baix percentatge per persones que es troben en possessió de l'ACTIC contrasta amb els elevats percentatges que trobem en l'ús d'eines digitals i interacció en entorns electrònics (figures 13 a 18). Fet que seria atribuïble a la finalitat que se li atorga a l'ACTIC en el moment actual: és concebut com una eina de certificació professional més que com una eina d'aprenentatge virtual.

Més del 80% dels enquestats manifesten fer un ús diari de l'ordenador, d'internet i del correu electrònic. Només un 5% manifesta no fer mai ús d'aquestes eines i els percentatges restants en fan un ús molt moderat que es mou entre un parell de vegades al mes i entre 1 i 2 dies a la setmana (figura 13, 14 i 15). En relació a la interacció en entorns digitals (seus electròniques, correus, presentació de factures, etc.), un 72% dels enquestats en fa un ús elevat (des de 1-2 dies a la setmana a cada dia), el 19% en fan un ús moderat i només un 9% en fa un ús reduït (figura 18).

Totes les entitats disposen d'algun tipus de certificat digital; així com l'ús de l'ordenador, internet o el correu electrònic presentava unes dades molt similars entre els enquestat. A més de disposar dels mitjans, l'ús també és alt, com el del certificat digital. Un 29% manifesta fer ús més d'una vegada l'any i un altre 29% en fan ús entre 1 i 2 dies a la setmana. Un 14% manifesta fer-ne ús un parell de vegades al mes i un altre 14% el fan servir entre 3-5 dies a la setmana. Només un 5% en fan un ús diari (figura 16). Amb aquestes dades podem afirmar que un 48% de les entitats fan un ús elevat del certificat digital usant-lo des de 1-2 dies a la setmana a cada dia. Un 14% en fan un ús moderat (un parell de vegades al mes) i el 38% restant en fan un ús reduït.

---

<sup>5</sup> Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació de caràcter individual.

Vinculat amb l'ús del certificat digital es posa de manifest que un 43% el fa servir només per temes vinculats amb la gestió de l'entitat, mentre que un 40% en fa ús també a nivell personal. Només un 17% dels enquestats en fa un ús professional (figura 17)<sup>6</sup>.

## **INTERACCIÓ EN UN ENTORN D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

En relació al coneixement del marc normatiu, el 71% de les entitats manifesta conèixer el motiu pel qual s'han de relacionar per mitjans electrònics amb l'Ajuntament, tanmateix només el 33% respon correctament a aquesta pregunta (figura 19). Algunes de les respostes que es donen giren entorn a una voluntat de l'Ajuntament d'obligar-les a utilitzar aquest canal de relació, a un fet inevitable davant l'evolució tecnològica de la societat o s'atribueix a la comoditat i facilitat del propi sistema.

Amb la implementació de l'administració electrònica, un 43% de les entitats manifesten que s'han vist obligades a realitzar canvis dins de la Junta per poder-se relacionar sense problemes en un entorn digital (figura 24); els motius són diversos però giren entorn la necessitat de canviar el referent de la gestió amb l'Ajuntament per una altra persona que sabés gestionar en un entorn digital, és a dir, que comptés amb una major capacitat:

*“Un altre canvi, i diria que el més important, ha estat haver de canviar la persona que s'ocupava del tràmit ja que no tenia prou habilitats o coneixements per gestionar-lo per mitjans electrònics.” (Id2)*

*“Si, la nova relació ens ha comportat un canvi de feines dins de la Junta; la persona que fins aquell moment havia portat la subvencions que rebem de l'Ajuntament estava molt acostumada a fer-ho en paper i anar presencialment a l'Ajuntament i amb el tema de relació digital hem hagut de delegar aquesta feina a una altra persona que estava més habituada a fer servir l'ordenador i els mitjans digitals en general.” (Id3)*

També es posa de manifest la necessitat d'adquirir equips i/o obtenir certificats digitals que permetin realitzar la tramitació de forma correcta.

*“A nivell d'equips si que és veritat que, tot i que gran part de la gestió la faig des de casa meva amb les meves eines, ara ens trobem que hem de fer inversió en un nou ordenador perquè el que teníem era molt vell i ja no funciona. En aquest sentit ens veiem obligats a fer inversió i la capacitat econòmica de l'entitat és molt limitada.” (Id1)*

*“Dels primers canvis que van ser necessaris va ser el fet d'haver de demanar el certificat electrònic, en el nostre cas l'idCAT, el qual el vam demanar a nivell personal i posteriorment el vam vincular a l'entitat.” (Id2)*

Així mateix, trobem entitats que posen de manifest que la transformació digital ja havia arribat i que per tant ho viuen com a quelcom natural i lògic dins d'una societat que avança i s'adapta a les noves eines, vinculant els canvis que realitzen a temes organitzatius de la pròpia entitat i no vinculats amb la nova forma d'interacció.

*“La nostra entitat ja fa molts anys que inverteix en sistemes electrònics i per tant el procés ens va agafar que ja l'estàvem fent per anar deixant enrere el paper. La nostra junta es mou bé en temes informàtics.” (Id4)*

---

<sup>6</sup> Al municipi d'Esparreguera les entitats compten amb diferents tipologies de certificat; la gran majoria d'elles gestionen els assumptes de l'entitat a través de l'idCAT personal que es vincula a l'entitat a través de l'acreditació documental del càrrec que ocupa la persona dins la Junta. La resta es relacionen amb el certificat digital emès per la Fàbrica de Moneda y Timbre que és per ús exclusiu com entitat i no està vinculat a cap dels seus membres.



*“Nosaltres sempre mirem endavant, els canvis (digitals) els hem assumit com a quelcom molt natural i la tecnologia ens acompanya en molts àmbits de l’activitat del club, no només amb l’Ajuntament, també amb la Federació i amb els propis socis, en aquest últim cas sobretot mitjançant diferents App que tenim actives.” (Id4)*

*“El tema de les subvencions era un aspecte molt important pel club i vam valorar que no podia recaure en figures de la Junta que ja anessin carregades amb altres tasques, i més tenint en compte que som un club gran. Per això vam buscar una altra figura que pogués dedicar-se única i exclusivament a aquest tema de les subvencions.” (Id4)*

Pel que fa a si la relació en un entorn d’administració electrònica implica una sensació de soledat en la gestió les entitats entrevistades, la gran majoria coincideixen en què no ha estat així. Totes elles enllacen la seva resposta amb les mesures de suport i acompanyament rebudes des de l’Ajuntament. I tot i que cadascuna depèn de diferents serveis gestors, han sentit que el personal seguia sent molt accessible i amb predisposició a facilitar tota l’ajuda que se’ls requeria, ja fos a través de mitjans electrònics com en format presencial. Això és encara més rellevant en un entorn de pandèmia el qual ha dificultat el contacte.

*“Ens hem sentit sempre molt acompanyats (...) des de cultura van quedar amb mi un dia a la tarda i em van estar explicant com funcionava la Seu Electrònica, quins eren els documents que havia d’omplir, com els havia d’omplir, etc. I en aquest sentit si que he de dir que sempre hem tingut un recolzament molt important per part de l’Ajuntament.” (Id1)*

*“En relació amb l’Ajuntament tampoc hi ha hagut aquest sentiment; la comunicació amb les tècniques és bastant fluïda a través del correu electrònic.” (Id2)*

*“Si, acompanyament sempre n’hem rebut. Les portes de Can Pasqual [edifici on hi ha el servei gestor de cultura] sempre han estat obertes per nosaltres. Rebem correus electrònica informatius dels tràmits, hi podem anar presencialment en qualsevol moment, ens han fet reunions, etc.” (Id3)*

*“No, no hem tingut aquesta sensació de soledat en cap moment. Tot i la tramitació digital la relació amb l’Ajuntament no s’ha perdut mai.” (Id4)*

Una de les qüestions abordades era si l’administració electrònica conduïa cap a una especialització i/o tecnificació de les funcions dels membres que integren les Juntes. En aquest sentit, les entitats entrevistades coincideixen que les tasques entre els membres es van repartint segons les capacitats de cada persona, ho viuen com a quelcom natura, subratllen que aquesta situació ja es donava abans de l’arribada de l’administració electrònica amb la particularitat que ara l’accent es situa en les capacitats digitals de la persona.

*“Jo crec que sí, que anem cap a una especialització en el tema digital, però a la Junta de la nostra entitat les tasques sempre s’han repartit segons la facilitat o coneixement de la persona en el tema en qüestió.” (Id2)*

*“Si, per descomptat, l’administració electrònica ha donat impuls a les entitats i ens ha obligat a especialitzar-nos més en temes digitals i entorns electrònics, però no és res que ens vingui de nou, de fet les tasques dins de la Junta sempre s’han repartit segons les capacitats de cadascun de nosaltres.” (Id3)*

En relació a la valoració de la mateixa e-Administració, per un 24% de les entitats enquestades, la relació amb l’Ajuntament en un entorn d’administració electrònica és negativa, obtenint una puntuació igual o inferior a 4. Els motius són diversos però es centren principalment en el desconeixement del funcionament de l’entorn digital, la pèrdua de la relació personal i del contacte amb el tècnic/a de referència, la necessitat d’actualitzar el certificat digital cada vegada que hi ha canvis dins de la Junta i la dificultat per poder accedir a ordenadors i/o connexió.

*“L’administració electrònica és àgil sempre que funcioni, i en el cas d’Esparreguera no sempre és així. Em trobo sovint que quan he de presentar instàncies llargues el servidor es queda penjat i he de recórrer a l’editor de textos i fer un copiar-pegar per no perdre tota la feina de redacció quan la plataforma es penja (i que és sovint).” (Id1)*

*“La web és intuïtiva i el tràmit és fàcil de localitzar; potser no la primera vegada però després és senzill, i a més els documents la majoria són PDF on només has d’anar omplint els camps habilitats. A més per presentar la documentació ho pots fer a través d’un link des del propi apartat de les subvencions.” (Id2)*

*“Principalment la comoditat de poder fer els tràmits en qualsevol moment del dia i des del qualsevol lloc, potser si que requereix una mica més d’especialització per a la persona que ho fa, sobretot pel que fa a temes informàtics.” (Id3)*

*“Per nosaltres és un avenç molt gran i ens agrada com funciona, més enllà dels requisits del tràmit o de la normativa que el regula. El fet de no haver de demanar hora, de no haver-nos d’esperar, de poder-ho fer a l’hora que vols facilita moltíssim la feina i el treball. Fent balança amb quedo amb el model d’ara, tot i que puc entendre que sigui més complexa per algunes entitats, per nosaltres ens suposa millores importants en temps i en control de l’activitat que tenim amb l’Ajuntament.” (Id4)*

Així mateix, un 43% de les entitats la valoren amb un notable i un 24% amb una puntuació excel·lent, aquests últims principalment perquè consideren que aquest nou model d’interacció els agilitza i facilita la gestió i els permet la relació en qualsevol moment del dia i sense necessitat de fer cua (figura 20 i 21).

*“La relació en paper d’entrada era més farragosa, ho havies d’omplir tot a mà, havies d’anar físicament a l’Ajuntament i fer cua fins que t’atenien, i depèn del dia t’hi podies passar una bona estona. Això sumat a que tots els membres de l’entitat estem treballant i per tant tenim uns horaris determinats ens suposava un extra a assumir dins de la tasca voluntària que fem a l’entitat.” (Id3)*

*“Visualitzant el present prefereixo el que tenim ara. Abans d’alguna manera podríem dir que deixàvem la feina a mitges, anàvem amb un munt de papers a sobre, els portàvem a la OAC i allà fèiem cua fins que ens tocava. Nosaltres som més de la corda del tema digital, jo sempre dic que si podem anar per l’autopista perquè anar per una carretera comarcal.”(Id4)*

Per cloure aquest apartat, del treball de camp es desprèn els següents aspectes positius de l’administració electrònica (figura 22):

- Disponibilitat en tant que permet efectuar tràmits en qualsevol moment (29%)
- Estalvi de temps al no haver-se de desplaçar i esperar a ser atès (25%)
- Major control de les gestions efectuades i de la documentació presentada (15%)
- Disminució de l’ús del paper (14%)
- Accessibilitat al poder realitzar tràmits des de qualsevol lloc i amb qualsevol mitjà (12%)

En canvi, els principals aspectes negatius que enumeren són (figura 23):

- Errors o caigudes del sistema (talls de connexió, errors d’identificació, etc.) (26%)
- Dificultat de comprensió per iniciar/realitzar la tramitació on line (17%)
- Web/Seu Electrònica de l’Ajuntament poc clara o intuïtiva (14%)



Només un 14% manifesta tenir dificultats en l'ús de mitjans electrònics i situen aquestes dificultats a la pròpia complexitat del tràmit de les subvencions en sí mateix, fet que es desenvolupa en l'apartat de mesures d'acompanyament i suport.

## **MESURES D'ACOMPANYAMENT I SUPORT**

El 86% de les entitats manifesta haver rebut assistència per part de l'Ajuntament davant dubtes que els sorgien en la relació en un entorn d'administració electrònica (figura 25). Aquest suport l'emmarquen sobretot en el moment en què inicien per primera vegada la sol·licitud d'accés al tràmit de subvencions, sobretot per manca de familiarització en l'entorn digital o la Seu Electrònica de l'Ajuntament.

*“Nosaltres hem tingut molt suport per part del departament de cultura de l'Ajuntament, per exemple el primer any que vam entrar a la Junta ens van trucar de cultura per avisar-nos que el termini per presentar les sol·licituds de cultura estava obert. Sense aquesta trucada la veritat és que se'ns hagués passat el termini per sol·licitar la subvenció. Després de la trucada, i com que era el primera any que nosaltres la demanàvem, des de cultura van quedar amb mi un dia a la tarda i em van estar explicant com funcionava la Seu Electrònica, quins eren els documents que havia d'omplir, com els havia d'omplir, etc. I en aquest sentit si que he de dir que sempre hem tingut un recolzament molt important per part de l'Ajuntament.” (Id1)*

Les dificultats vinculades amb la relació electrònica les situen principalment en l'obtenció del certificat digital, aspecte que no està directament relacionat amb l'Ajuntament, ja que el certificat de les entitats està emès per la Fàbrica de Moneda y Timbre.

*“En el nostre cas els obstacles principals els vam trobar en la obtenció del certificat digital. M'explico, no teníem certificat digital i vam tramitar el certificat de la Fàbrica de Moneda y Timbre que va acabar resultant una agonia ja que vam haver de fer diverses visites presencials davant la delegació d'hisenda.” (Id3)*

Un tret important a tenir en compte és el fet que la petició de suport va més lligada a la complexitat del tràmit de subvencions en sí mateix, que no pas a l'ús del canal digital. Si bé és cert que la tramitació s'ha d'ajustar a la normativa<sup>7</sup> reguladora, també és cert que el grau d'exigència de l'Ajuntament és, en algunes ocasions, excessivament elevat i garantista, requerint a les entitats una gran minuciositat a l'hora d'omplir/presentar la documentació.

*“Nosaltres el suport l'hem necessitat sobretot en la tramitació específica de les subvencions i la seva complexitat, la relació electrònica no ha suposat un problema per la nostra entitat, més enllà de redistribuir les tasques entre els membres de la Junta. La gestió de les subvencions però és un altre tema a part... .” (Id2)*

*“En un primer moment la persona no tenia els coneixements de com funcionava el tràmit o la relació telemàtica amb l'Ajuntament, però va tenir una trobada amb els tècnics d'esports i a partir d'aquí ja va poder anar gestionat en tràmit sense problemes, i fent consultes puntuals als companys d'esports, ja no tan en el tema de relació digital sinó en la gestió de les subvencions en concret.” (Id4)*

El 77% de les entitats valora positivament l'assistència rebuda, mentre que el 23% restant ho fa de forma negativa (figura 28). Tot i que el 23% de les entitats valoren negativament l'assistència rebuda,

---

<sup>7</sup> Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.

Real Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei general de subvencions.  
Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

només un 5% suspèn a l'Ajuntament en aquest tema i un 53% els atorga un excel·lent, seguit d'un 25% que els puntua amb un notable (figura 30).

Entre els aspectes positius que més es destaquen de l'assistència rebuda hi trobem (figura 26): que aquesta és clara (22%); entenedora (17%); didàctica (14%) i, eficient (14%). Pel que fa als aspectes negatius els ítems que més vegades es nombren són (figura 27): la mateixa normativa (28%), que és desmotivadora (27%) i ineficient (18%).

## **CARACTERÍSTIQUES QUE PODEN INCIDIR EN LA VALORACIÓ**

Per tal de poder plasmar els resultats obtinguts es parteix de l'elaboració d'una taula resum amb les mitjanes i desviació que obtenen les principals variables independents de la recerca (consolidació, grandària, àmbit, situació laboral, gènere, nivell d'estudis i capacitat digital) en relació a la valoració de l'administració electrònica i de les mesures d'acompanyament i suport rebudes (variables dependents).

	VALORACIÓ e-ADMINISTRACIÓ		VALORACIÓ MESURES ACOMPANYAMENT	
	Mitjana	Desviació	Mitjana	Desviació
<b>CONSOLIDACIÓ ENTITAT</b>				
Menys de 20 anys	5,63	3,07	7,25	1,98
20 anys o més	7,31	2,18	7,00	2,61
<b>TAMANY</b>				
Fins a 50 socis	5,20	3,11	7,00	2,12
Entre 50 i 250 socis	6,33	2,73	6,17	3,43
Entre 250 i 500 socis	7,00	2,08	7,29	1,60
Més de 500 socis	9,00	1,73	8,67	1,53
<b>ÀMBIT</b>				
Cultura	6,14	2,79	5,86	1,86
Educació	7,83	1,17	7,83	1,72
Esports	6,20	3,63	7,40	3,71
Gent Gran i Serveis Socials	6,33	3,06	8,00	1,00
<b>SITUACIÓ LABORAL</b>				
En actiu o treballant	6,80	2,18	6,60	2,38
Jubilat i/o pensionista	6,33	3,72	8,33	1,86
<b>GÈNERE</b>				
Home	6,67	2,87	7,89	1,96
Dona	6,67	2,53	6,50	2,50
<b>NIVELL ESTUDIS</b>				
Sense estudis	2,00	1,41	9,00	1,41
Educació obligatòria	9,50	0,71	9,00	0,00
Estudis post-obligatoris	7,14	2,04	6,57	3,10
Estudis universitaris i post univ.	6,70	2,31	6,70	1,89
<b>CAPACITACIÓ DIGITAL Ús ordinador</b>				
Entre mai i un parell de vegades al mes	3,50	3,54	7,50	3,54
Entre 1 i 7 dies a la setmana	7,00	2,38	7,05	2,32
<b>CAPACITACIÓ DIGITAL Ús internet</b>				

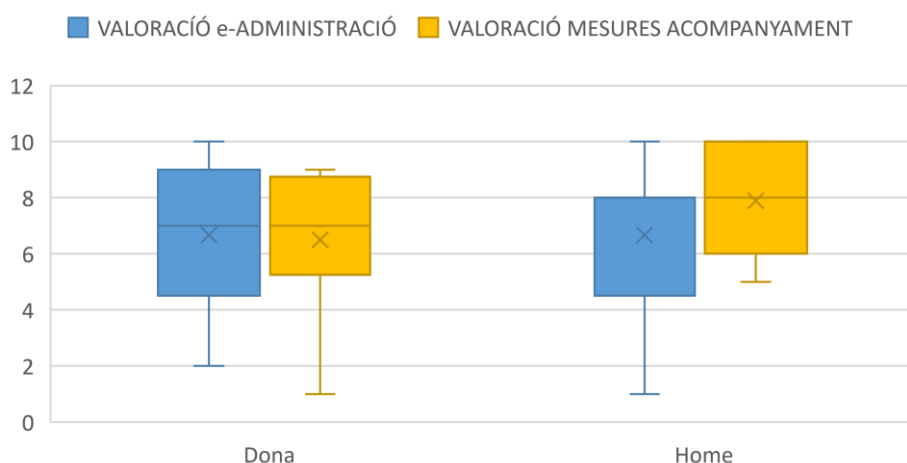
Entre mai i un parell de vegades al mes	3,50	3,54	7,50	3,54
Entre 1 i 7 dies a la setmana	7,00	2,38	7,05	2,32
<b>CAPACITATÍO DIGITAL Ús mail</b>				
Entre mai i un parell de vegades al mes	1,00	--	10,00	--
Entre 1 i 7 dies a la setmana	6,95	2,33	6,95	2,31
<b>CAPACITATÍO DIGITAL Interacció entorns digitals</b>				
Entre mai i un parell de vegades al mes	5,00	3,41	7,67	2,42
Entre 1 i 7 dies a la setmana	7,33	1,99	6,87	2,36

**Taula 3:** Valoració de l'e-Administració i les mesures de suport i acompanyament (Font: elaboració pròpia)

Entre les variables independents observades en destacarem el gènere, el nivell d'estudis i les capacitats digitals.

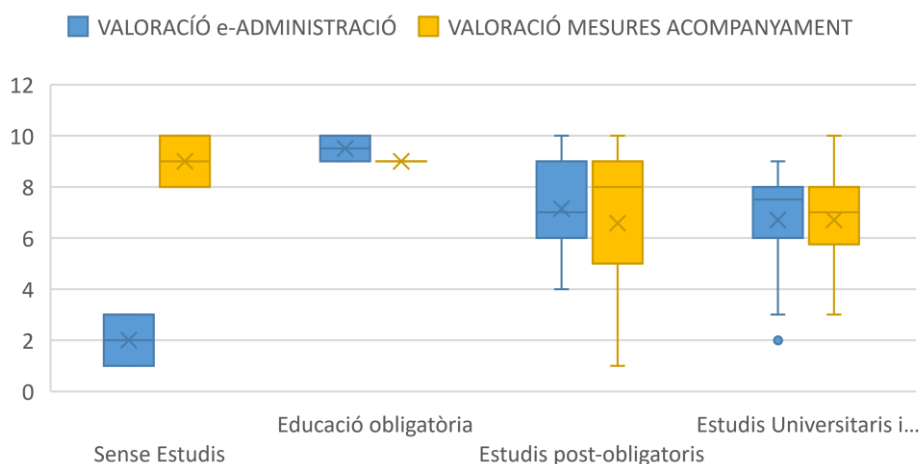
Pel que fa al gènere les puntuacions que reben tan l'administració electrònica com les mesures d'acompanyament i suport no presenten diferències significatives, si bé és cert que les dones ofereixen un major grau de dispersió en les seves puntuacions de l'administració electrònica a la vegada que puntuen millor que els homes les mesures de suport i acompanyament.

### VALORACIÓ PER GÈNERE



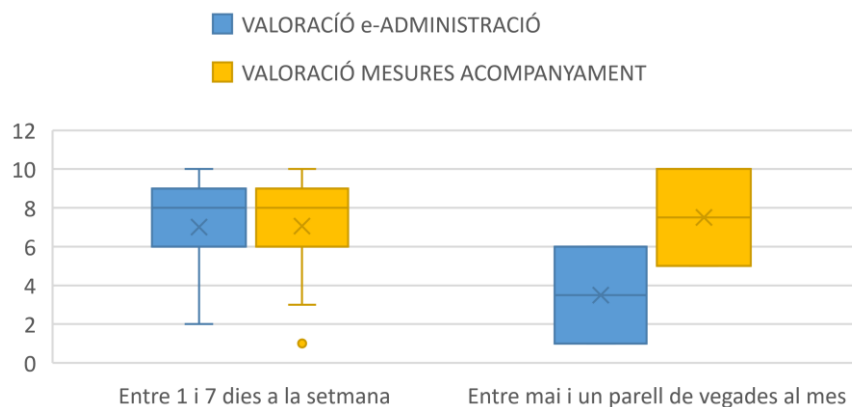
En relació al nivell d'estudis s'agrupa l'ítem en 3 categories: "Sense estudis", "Estudis post-obligatoris" que incorpora tant els generals com els professionals, i "Estudis universitaris i post-universitaris". En aquesta variable és important comentar que l'administració electrònica suspèn la valoració en el grup de sense estudis, mentre que aquest mateix grup, junt amb el d'estudis post-obligatoris són els que puntuen millor les mesures d'acompanyament i suport rebudes. Així mateix, les puntuacions més baixes en relació a les mesures d'acompanyament i suport les trobem en el grup d'estudis post-obligatoris i en el d'estudis universitaris i post-universitaris. Aquest fet pot ser degut a que les persones amb un nivell formatiu més baix solen presentar més problemes per entendre i/o relacionar-se amb un entorn electrònic i per tant atribueixen major importància a les mesures rebudes per part de l'Ajuntament. Així mateix, les persones que es mostren més crítiques amb les mesures articulades són aquelles que tenen un nivell d'escolarització més elevat.

## VALORACIÓ SEGONS NIVELL D'ESTUDIS

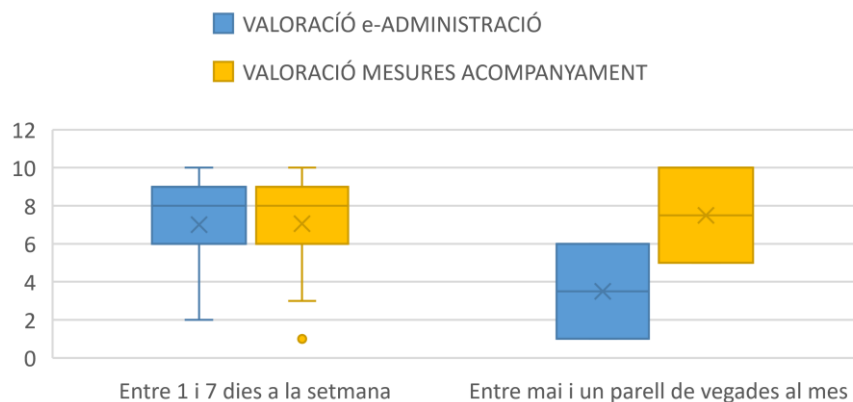


Finalment, entrant en les capacitats digitals s'han desglossat en quatre subapartats: ús de l'ordinador, ús d'internet, ús del correu electrònic i interacció en entorns digitals. En tots els casos s'agrupa l'ítem en dues categories vinculades a la freqüència d'ús o interacció: "Entre mai i un parell de vegades al mes" i "Entre 1 i 7 dies a la setmana", observant, en termes generals, la mateixa tendència ja esmentada en la variable Nivell d'Estudis: les persones amb menys freqüència d'ús o interacció valoren més negativament l'administració electrònica i atorguen millors puntuacions a les mesures de suport i acompanyament articulades per l'Ajuntament.

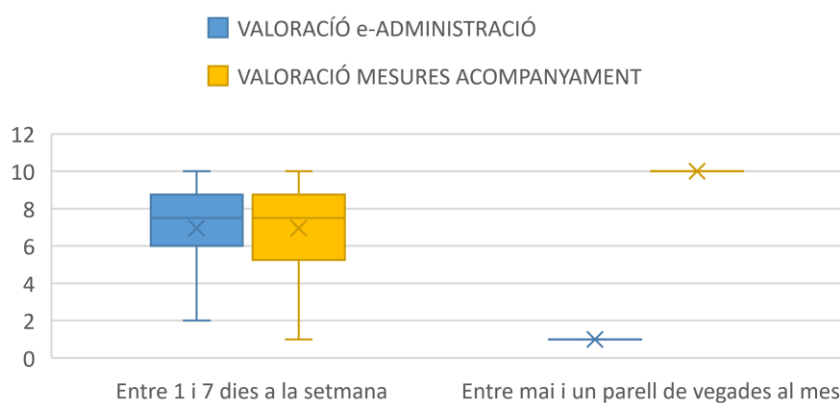
## VALORACIÓ SEGONS ÚS ORDENADOR



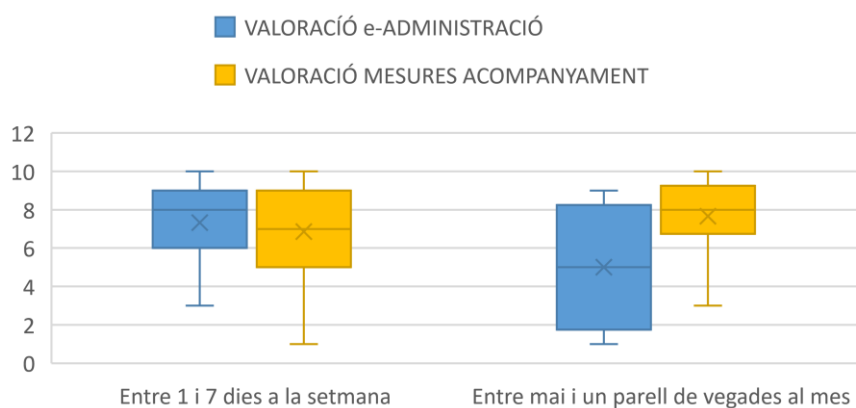
## VALORACIÓ SEGONS ÚS D'INTERNET



## VALORACIÓ SEGONS ÚS DEL CORREU ELECTRÒNIC



## VALORACIÓ SEGONS INTERACCIÓ EN ENTORNS DIGITALS



## DISCUSSIÓ

---

Amb els resultats obtinguts es valida la primera hipòtesis en tant que la implementació de l'administració electrònica inevitablement comporta canvis en la forma d'interacció entre els actors, sent el canvi de canal el més significatiu. L'administració electrònica, pels col·lectius obligats i com a tals les entitats, comporta passar de la relació presencial i en paper, a una relació digital a través de la Seu Electrònica. La valoració general que les entitats fan d'aquest canvi de canal és positiva destacant-ne aspectes tals com la disponibilitat, l'estalvi de temps, major control, disminució de l'ús del paper i l'accessibilitat. Per contra, i associats al canal, els errors o caigudes del sistema i una web/Seu Electrònica poc clara o intuïtiva en són alguns dels aspectes negatius que prenen més rellevància.

És important destacar que l'administració electrònica no comporta, en cap cas, la pèrdua de la relació (comunicació, atenció, assessorament, etc.) entre tècnics i entitats, sinó que aquesta és manté viva sense veure-se'n afectada. Si bé és cert que en aquesta etapa, algunes de les consultes rebudes giren envers l'ús del nou canal digital, val la pena comentar que la gran majoria d'assessoraments i acompanyaments que s'han articulats des de l'Ajuntament han estat envers el tràmit de subvencions en sí mateix, per la pròpia complexitat del mateix, i no vers el canal de relació.

Així mateix, és valida també la segona hipòtesi pel que fa a la relació entre administració electrònica i necessitat de tecnificar-se i especialitzar-se per dur a terme les tasques que desenvolupen els membres de les Juntes. Es posa de manifest que sovint es produeix una reassignació de tasques atribuint la relació per mitjans electrònics al membre de la junta que compten amb més capacitat digital. Tanmateix, aquest procés és viscut per les entitats com a quelcom natural i lògic i com una forma d'organitzar-se internament que ja es venia fent des de sempre, sobretot pel caràcter voluntari de la tasca que hi desenvolupen tots els membres.

Un dels punts crítics derivat del canvi d'una administració analògica a una administració digital és caure en situacions on es vulneri el principi d'igualtat, un dels eixos que ha de guiar l'actuació de qualsevol administració pública, sobretot focalitzat en aquells col·lectius que presenten dificultats per accedir o fer ús dels mitjans electrònics, i que per tant es troben immersos en el que es coneix com a bretxa digital. En aquesta línia, els resultats de la recerca ens confirmen que en el cas concret d'Esparreguera, i focalitzat en l'accés a subvencions, aquest principi no s'ha vist vulnerat amb la implementació de l'administració electrònica, doncs totes les entitats que accedien a subvencions abans de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 ho segueixen fent amb normalitat. Si bé és cert que, hi ha entitats que han tingut majors dificultats que altres en tot el procés d'adaptació i domini del nou entorn. Per tant, es refuta la tercera hipòtesi plantejada en la recerca que apuntava que amb la implementació de l'administració electrònica és vulnerava el principi d'igualtat.

Davant l'existència de certs col·lectius que poden tenir més facilitat de trobar-se en una situació de bretxa digital hi destaquen característiques com el gènere, el nivell d'estudis o les pròpies competències digitals de la persona. En aquest cas, podem establir una correlació entre les variables nivell d'estudis i capacitat digital, en tan que les persones amb menys estudis o menys capacitat digital valoren més negativament la relació en un entorn d'administració electrònica; i a la vegada, valoren més positivament les mesures d'acompanyament i suport articulades per l'Ajuntament.

No passa el mateix en la variable gènere on les valoracions es situen en els mateixos termes per ambdós gèneres, descartant amb els resultats obtinguts la presència de la bretxa digital de gènere, validant parcialment la quarta hipòtesi de la recerca que establia que les característiques sociodemogràfiques de les persones de la Junta afectava a la manera en què aquestes perceben la interacció a través de mitjans electrònics amb l'Ajuntament.

Pel que fa a les mesures d'acompanyament i suport, ja s'esmentava anteriorment que la gran majoria d'elles han versat entorn la tramitació específica de les subvencions i no tan en el canal digital. En aquest sentit, si bé es van configurant diferents puntuacions en les valoracions segons àmbits d'acció, es pot afirmar que totes elles aconseguen situar-se per sobre del 6 en una puntuació compresa entre 1 i 10, validant així la cinquena hipòtesis formulada i donant per adequades les mesures d'acompanyament i suport efectuades per l'Ajuntament dins el nou entorn d'administració electrònica.

## CONCLUSIONS

---

La present recerca s'ha centrat en analitzar la interacció que mantenen les entitats amb l'Ajuntament d'Esparreguera en un entorn d'administració electrònica. Les limitacions de temps han fet que no s'hagi pogut treballar amb la totalitat de la població objecte d'estudi, tot i que la mostra amb la qual s'ha desenvolupat la recerca ha estat prou rellevant per fer una aproximació a la temàtica d'estudi.

Efectuat el treball de camp i analitzats els resultats que se n'obtenen, s'obren noves línies d'investigació que, que per falta de temps i de mitjans, no han pogut ser abordades en el present treball. Entre aquestes noves línies d'investigació hi destaquem:

- Estudiar si en el moment d'implementació de l'administració electrònica i la conseqüent digitalització del tràmit s'ha dut a terme un anàlisi dels processos i tràmits a efectuar per garantir la correcta aplicació del principi de simplificació administrativa que caracteritza i identifica a l'administració electrònica. Dels resultats obtinguts en el treball de camp tot fa pensar que no ha estat així o, si més no, aquesta és la valoració que en fan les entitats, les quals segueixen pensant que és una gestió excessivament complexa i minuciosa.
- Estudiar el paper que hi juga la mateixa grandària municipi. Esparreguera té poc més de 20.000 habitants, el fet que la relació entre l'entitat i el personal municipal no es vegi afectada per la implementació de l'administració electrònica, oferint-se de forma presencial i mantenint-se estable i continuada en el temps, a la vegada que adaptada a les necessitats/demandes concretes de cada entitat pot ser un element present en semblants municipis però no en més grans. En definitiva, amb l'atenció personalitzada s'aconsegueix fer més amable una administració que de per sí es considera llunyana.
- Relacionada amb la línia d'investigació anterior, també seria interessant analitzar si l'actual sistema de selecció de personal de les administracions públiques, és adequat per valorar els perfils professionals dels tècnics municipals que han de fer tasques vinculades amb l'atenció directe a entitats i ciutadania o, pel contrari, cal anar cap a un sistema més competencial.



## BIBLIOGRAFIA

---

### FONTS BIBLIOGRÀFIQUES

- Batlle Rubio, A., Cerrillo Martínez, A., & Fabra Abat, P. (n.d.). Nuevos retos para la política y el derecho en la sociedad del conocimiento (P04/85019/00759). *Universitat Oberta de Catalunya*.
- Cerrillo Martínez, A. (n.d.). Els fonaments jurídics de l'administració electrònica. *FUOC PID\_00238262*.
- Cerrillo Martínez, A. (2011). ¿Cómo facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en la Administración electrónica? *IDP: Revista de Internet, Derecho y Política*, 12, 31–43.
- Cerrillo Martínez, A. (2017). *A las puertas de la Administración digital. Una guía detallada para la aplicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015*.
- Cotino Hueso, L. (2018). La obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración y sus escasas garantías. *IDP Revista de Internet Derecho y Política*, 26(2017), 19–21. <https://doi.org/10.7238/idp.v0i26.3112>
- García-González, M. (2016). Administración Electrónica: Por qué implantar una política de gestión de procesos institucionales en las administraciones públicas. *El Profesional de La Información*., 25(2016), 473–483.
- Malaret Garcia, E. (2007). Els serveis públics informacionals: l'emergència de nous serveis públics en la societat de la informació i del coneixement. *Revista Catalana de Dret Públic*, (35), 161–206.
- Martín Romero, A. M. (2020). La brecha digital generacional. *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*., 151, 77–93.
- Norris P. (2001). *Digital dividie? Civic engagement, information poverty and the Internet worldwide*. Cambridge, Cambridge universiti Press.
- Ramírez Plascencia, D. (2011). Brecha digital. La complejidad de un término. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 1(1), 4.
- Rodríguez Puñal, E. (2018). E-Administración: garantías de los administrados en el procedimiento electrónico. *Entre Tribunales: Libor Homenaje a Pablo García Manzano*.
- Wisner Glusko, D. C. et al. (2018). *Administración electrónica: retos jurídicos y tecnológicos de su implnatción en Andalucía*. (Fundación San Pablo Andalucía CEU, ed.).

### MARC NORMATIU

- Llei 38/2003, de 17 de novembre, General de Subvencions.
- Real Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei general de subvencions.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics.
- Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Ordenança no fiscal Núm. XXI per la que s'aproven les Bases Reguladores Generals de les Subvencions de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- Pla Estratègic de Subvencions 2020-2023 de l'Ajuntament d'Esparreguera.
- Bases Reguladores per a la concessió de subvencions en règim de concurrència competitiva en matèria de foment d'activitats/projectes d'educació, cicles de vida, serveis socials, cultura, igualtat i diversitat i esports per a l'exercici 2020, 2021, 2022 i 2023 de l'Ajuntament d'Esparreguera i les seves convocatòries específiques.



## ANNEXES

---

### ENQUESTA PER QÜESTIONARI

1. Indica el nom de l'Entitat.
2. Indica quin és l'àmbit d'activitat de l'Entitat.

<input type="checkbox"/> Educació	<input type="checkbox"/> Gent Gran	<input type="checkbox"/> Atenció Discapacitat i/o Dependència
<input type="checkbox"/> Cultura	<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Associacions de Veïns
<input type="checkbox"/> Esports	<input type="checkbox"/> Cooperació i Pau	
3. Quants socis té l'entitat?

<input type="checkbox"/> Menys de 10	<input type="checkbox"/> Entre 50 i 100	<input type="checkbox"/> Entre 250 i 500
<input type="checkbox"/> Entre 10 i 50	<input type="checkbox"/> Entre 100 i 250	<input type="checkbox"/> Més de 500
4. Quants anys de vida té l'entitat?

<input type="checkbox"/> Menys de 5 anys	<input type="checkbox"/> Entre 10 i 20 anys
<input type="checkbox"/> Entre 5 i 10 anys	<input type="checkbox"/> Més de 20 anys
5. Heu accedit a les subvencions que atorga l'Ajuntament d'Esparreguera dins dels últims 3 anys?

<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
-----------------------------	-----------------------------
6. En cas que hagueu respost que no en la pregunta anterior, podríeu indicar el motiu pel qual no hi heu accedit?
7. Quant temps fa que formes part de la Junta de l'Entitat?

<input type="checkbox"/> Menys d'1 any	<input type="checkbox"/> Entre 5 i 10anys
<input type="checkbox"/> Entre 1 i 5 anys	<input type="checkbox"/> Més de 10 anys
8. Quin càrrec ocupes actualment dins la Junta?

<input type="checkbox"/> President/a	<input type="checkbox"/> Tresorer/a
<input type="checkbox"/> Secretari/a	<input type="checkbox"/> Vocal
9. Des de quin any ocupes aquest càrrec?
10. Podries indicar el teu sexe?

<input type="checkbox"/> Home	<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Altres
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------------
11. Quin nivell d'estudis màxim tens assolit?

<input type="checkbox"/> No he acabat l'educació obligatòria	<input type="checkbox"/> Estudis post-obligatoris generals: batxillerat, PREU, BUP, COU	<input type="checkbox"/> Estudis Universitaris: graus, diplomatura, llicenciatura
<input type="checkbox"/> Educació obligatòria (primària, EGB, ESO)	<input type="checkbox"/> Estudis post-obligatoris professionals: CFGM, CFGS,	<input type="checkbox"/> Estudis post-universitaris: màster, postgrau, doctorat

12. Quina és la teva situació laboral?

- Estudiant  Aturat/ada des de fa menys de 2 anys  Jubilat/ada i/o Pensionista
- En actiu o Treballant  Atruat/ada de llarga durada (des de fa més de 2 anys)

13. La Generalitat de Catalunya emet un certificat en competències digitals conegut com a ACTIC, que permet identificar quin és el nostre nivell de capacitats en l'ús de les tecnologies. Ens pots dir si et trobes en disposició d'aquest certificat?

- Si  No

14. En cas afirmatiu, quin dels 3 nivells que componen l'ACTIC tens acreditat?

- Nivell Bàsic  Nivell Mitjà  Nivell Superior

15. Indica en quina mesura fas ús de l'ordenador.

- Mai  Un parell de vegades al mes  Entre 3 i 5 dies a la setmana
- Més d'una vegada a l'any  Entre 1 i 2 dies a la setmana  Cada dia
- Més d'una vegada al trimestre

16. Indica en quina mesura fas ús d'internet.

- Mai  Un parell de vegades al mes  Entre 3 i 5 dies a la setmana
- Més d'una vegada a l'any  Entre 1 i 2 dies a la setmana  Cada dia
- Més d'una vegada al trimestre

17. Indica en quina mesura fas ús del correu electrònic.

- Mai  Un parell de vegades al mes  Entre 3 i 5 dies a la setmana
- Més d'una vegada a l'any  Entre 1 i 2 dies a la setmana  Cada dia
- Més d'una vegada al trimestre

18. Disposes d'algun certificat digital (idCAT, CI@ave Permanente, DNI electrònic, etc.)?

- Si  No

19. En cas afirmatiu, indica en quins àmbits fas servir el certificat digital.

- Professional  Personal  Entitat

20. En quina mesura fas ús del certificat digital?

- Mai  Un parell de vegades al mes  Entre 3 i 5 dies a la setmana
- Més d'una vegada a l'any  Entre 1 i 2 dies a la setmana

Més d'una vegada al trimestre

Cada dia

21. Indica en quina mesura interactues digitalment (mails, seus electròniques, presentació factures, etc.).

Mai

Un parell de vegades al mes

Entre 3 i 5 dies a la setmana

Més d'una vegada a l'any

Entre 1 i 2 dies a la setmana

Més d'una vegada al trimestre

Cada dia

22. Saps quin és el motiu que fa que com Entitat us hagueu de relacionar per mitjans electrònics amb l'Ajuntament?

Si

No

23. En cas afirmatiu, podries explicar-ne el motiu?

24. Creus que aquesta nova forma d'interactuar amb l'Ajuntament ha estat positiva per l'entitat? Valora en una escala de l'1 al 10, on 10 és la puntuació màxima.

25. Independentment de la seva resposta, podries dir-ne el per què?

26. Podries enumerar, del llistat següent, com a màxim 3 aspectes positius en la nova forma d'interacció que implica l'administració electrònica.

Disponible ja que permet efectuar tràmits en qualsevol moment.

Major control de les gestions efectuades i la documentació presentada.

No hi trobo cap aspecte positiu

Accessible ja que es poden realitzar tràmits des de qualsevol lloc i amb qualsevol mitjà (ordenador, tauleta, telèfon mòbil, etc.)

Disminució de l'ús del paper.

Simplificació dels tràmits al no haver de presentar document als que hi pugui accedir directament l'Ajuntament.

Estalvi de temps al no haver de desplaçar-se i esperar a ser atès.

27. Podries enumerar, del llistat següent, com a màxim 3 aspectes negatius en la nova forma d'interacció que implica l'administració electrònica.

Dificultat en l'ús dels mitjans electrònics (ordenadors, tauletes, escàners, internet, etc.).

Manca d'assistència i acompanyament.

No hi trobo cap aspecte negatiu

Dificultat de comprensió per iniciar/realitzar la tramitació on line.

Errors o caigudes del sistema (talls de connexió, errors d'identificació, etc.).

Web/Seu Electrònica de l'Ajuntament poc clara o intuïtiva.

Problemes en la firma electrònica per manca de sistemes d'identificació digital.

Problemes amb la firma electrònica per no saber utilitzar-la.

28. La obligatorietat de relacionar-vos electrònicament amb l'Ajuntament ha comportat canvis organitzatius o de funcions dins de la Junta de l'Entitat?

Si

No

29. En cas afirmatiu, podries indicar quins?

30. Davant del canvi de model en la relació amb l'Ajuntament i els possibles dubtes o qüestions que aquest implica, heu rebut assistència per part del personal municipal?

Si

No

31. De la llista següent, podries indicar com a màxim 3 adjectius per valorar com ha estat l'assistència rebuda per part de l'Ajuntament.

Clara

Eficient

Poc adaptada als coneixements de l'entitat

Entenedora

Motivadora

Ineficient

Didàctica

Confusa

Desmotivadora

Coherent i lògica

Contradictòria

No he rebut assistència

Adaptada als coneixements de l'entitat

Poc didàctica

Normativa

Dinàmica

32. En una nota de l'1 al 10, on 10 és la nota més alta. Indica quin seria el vostre grau de satisfacció amb l'assistència i acompanyament rebuts?

## **GUIÓ ENTREVISTA EN PROFUNDITAT**

La irrupció de les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació) a finals del segle XX ha propiciat noves formes de relació que, en les administracions públiques, s'emmarquen dins el que coneixem com administració electrònica. Amb la implementació de l'administració electrònica inevitablement el model d'interacció que com entitat manteníeu amb l'Ajuntament s'ha vist modificat i, en especial, des que les entitats us convertiu en obligats electrònics amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015.

Com entitat us relacioneu amb l'Ajuntament per temes diversos, tanmateix ens centrarem en la relació que hi manteniu per l'accés a les subvencions pel foment de (indicar línia específica que pertoqui), en la qual hi heu accedit en els últims anys.

## **PREGUNTA 1**

Abans d'entrar a valorar la relació dins un entorn d'administració electrònica, seria interessant recordar com era la relació amb l'Ajuntament abans del canvi de model, és a dir, quan encara us podíeu relacionar pel canal presencial i amb paper amb l'Ajuntament. En el cas de les subvencions, la relació amb l'Ajuntament es produïa en dos moments principals: el moment d'efectuar la sol·licitud i el moment de justificar les actuacions. Recordeu com ho fèieu i les dificultats/potencialitats que us comportava?

## **PREGUNTA 2**

Si ara traslladem aquets dos moments (sol·licitud i justificació) en un entorn d'administració electrònica on les entitats, per llei, us convertiu en obligats electrònics, podeu valorar com ha estat la relació amb l'Ajuntament? Quines són les principals dificultats/potencialitats amb les que us heu trobat?

## **PREGUNTA 3**

Us heu vist amb la necessitat d'efectuar canvis o articular mesures dins de la Junta per poder relacionar-vos en un entorn digital? Quins han estat?

(Per exemple: formació, canvis de persones referents en el tràmit, adquisició de materials i equips, etc.)

## **PREGUNTA 4**

Com us han afectat aquests canvis com a entitat?

## **PREGUNTA 5**

L'e-administració us ha fet sentir més sols en la gestió? Soledat ja no només en la relació amb l'Ajuntament sinó dins la pròpia entitat i les tasques que realitzeu com a Junta.

## **PREGUNTA 6**

Creus que l'e-administració us conduirà cap a una tecnificació i/o especialització de les funcions dels membres de les Juntes?

## **PREGUNTA 7**

Davant el canvi de model que implica l'administració electrònica en la relació amb l'Ajuntament i les mesures de suport i acompanyament rebudes (o no) per part del personal municipal. Com us va sentir al respecte?

## **PREGUNTA 8**

En quins aspectes heu necessitat, si es que ha estat així, més suport per poder dur a terme la tramitació electrònica?

### **PREGUNTA 9**

En cas de rebre assistència i suport, podeu explicar si aquest va ser adequat per superar els obstacles o dubtes que us varen sorgir?

### **PREGUNTA 10**

En una situació ideal, quines mesures de suport i acompanyament creieu que l'Ajuntament us hauria d'oferir per poder gestionar de forma exitosa en un entorn d'administració digital?

(Sessions de Formació, Assistència Presencial, Assistència Telefònica, Manuals Explicatius, etc...)

### **PREGUNTA 11**

Per tancar, quina valoració faríeu del nou model de relació amb l'Ajuntament en un entorn d'administració electrònic? Us ha facilitat la gestió o més aviat us ha suposat un obstacle?

### **PREGUNTA 12**

Com seria el vostre model ideal de relació amb l'Ajuntament?

## GRÀFICS ANÀLISI DADES DESCRIPTIVES ENQUESTA PER QÜESTIONARI

### ENTITATS I PARTICIPACIÓ

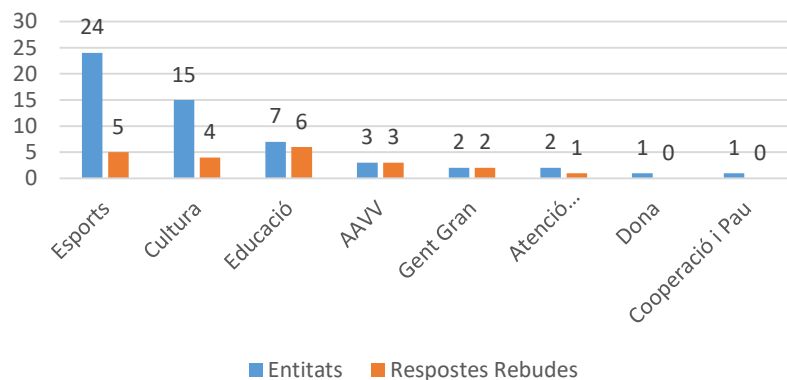


Figura 1 "Entitats i Participació"

### ENTITATS PER ÀMBITS D'ACCIÓ

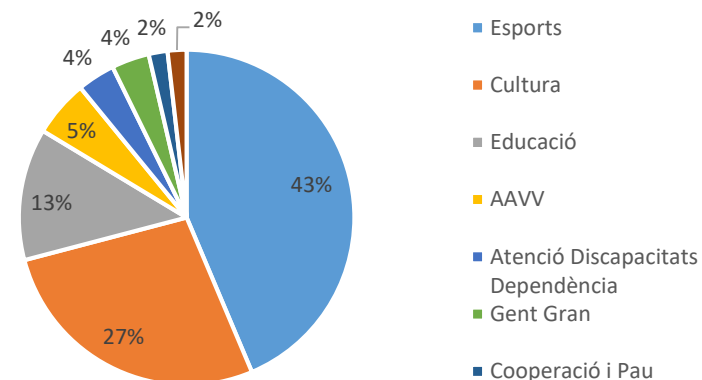
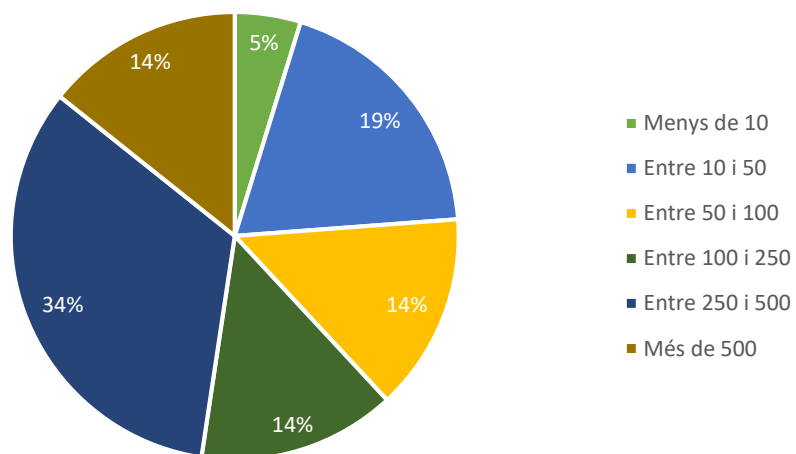
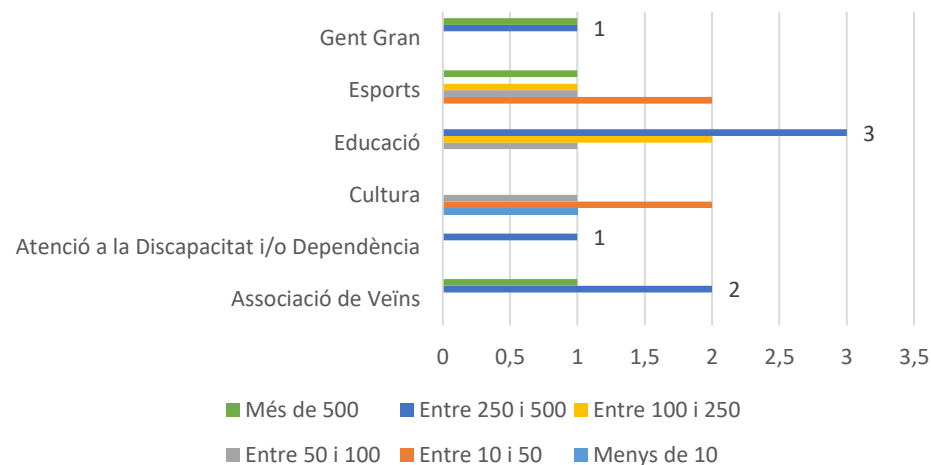


Figura 2 "Entitats per Àmbit d'Acció"

### TAMANY DE L'ENTITAT SEGONS NÚM. DE SOCIS

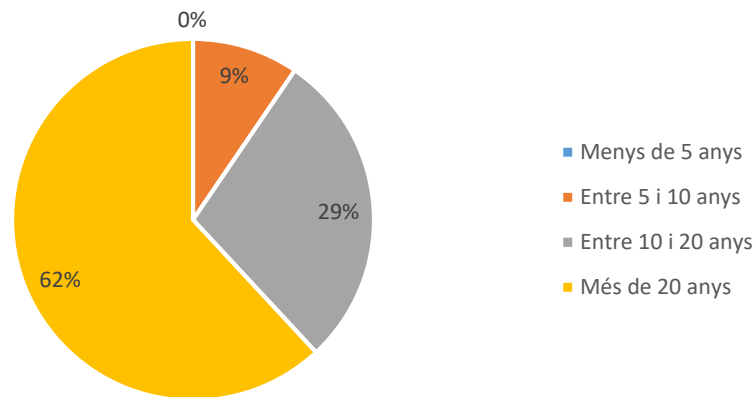


### TAMANY PER ÀMBIT D'ACCIÓ



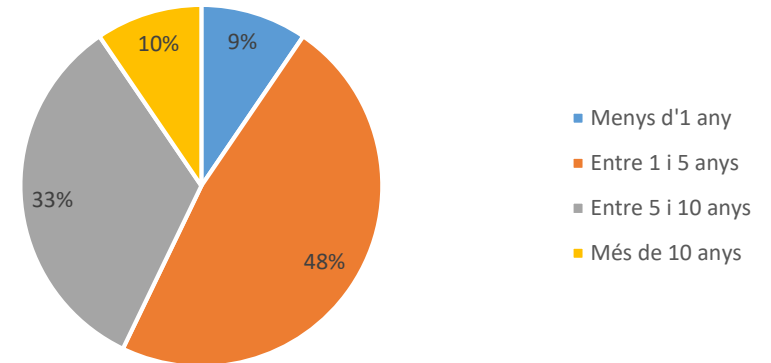
**Figura 3** "Tamany de l'entitat segons núm. de socis"

### ANYS DE VIDA DE LES ENTITATS



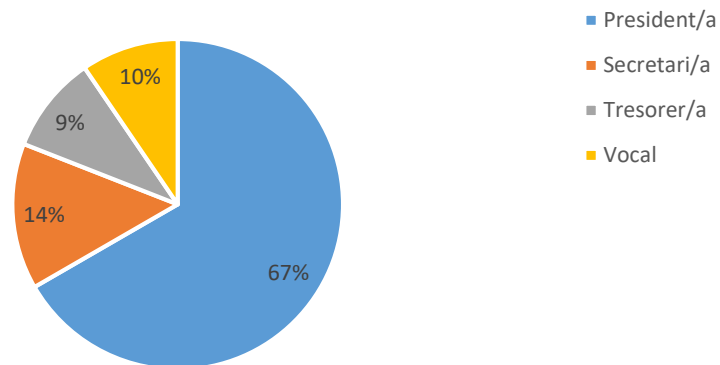
**Figura 4** "Tamany per Àmbit d'Acció"

### ESTABILITAT DINS LA JUNTA



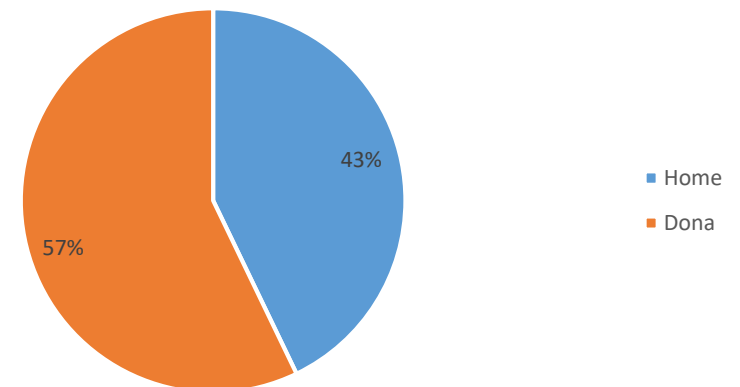
**Figura 5** "Anys de vida de les entitats"

### PERSONA/CÀRREC QUE ES RELACIONA AMB L'AJUNTAMENT



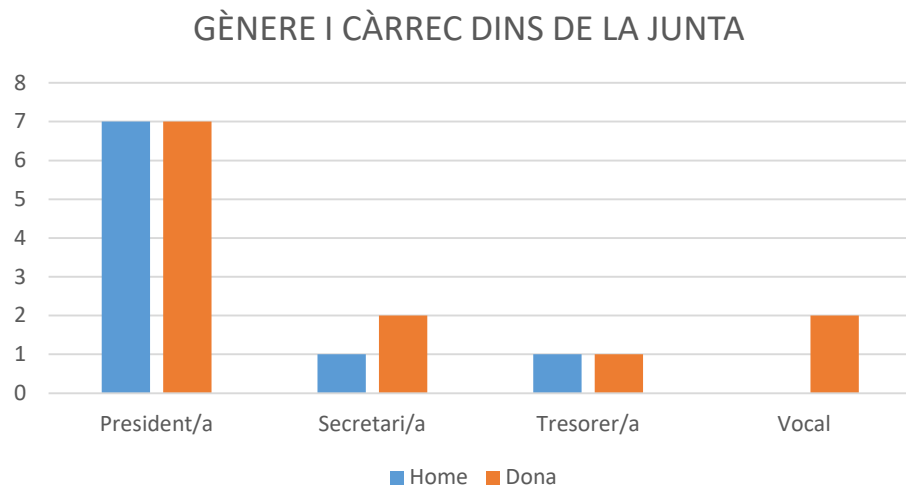
**Figura 6** "Estabilitat dins la Junta"

### GÈNERE

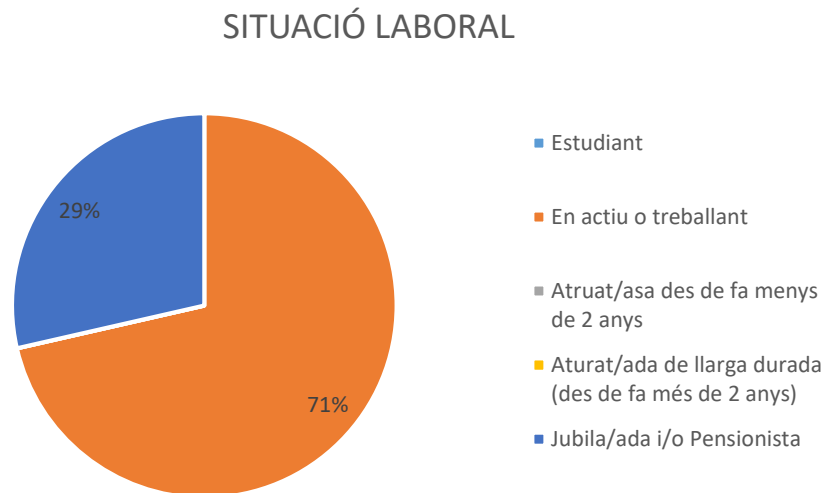




**Figura 7** "Persona/Càrrec que es relaciona amb l'Ajuntament"

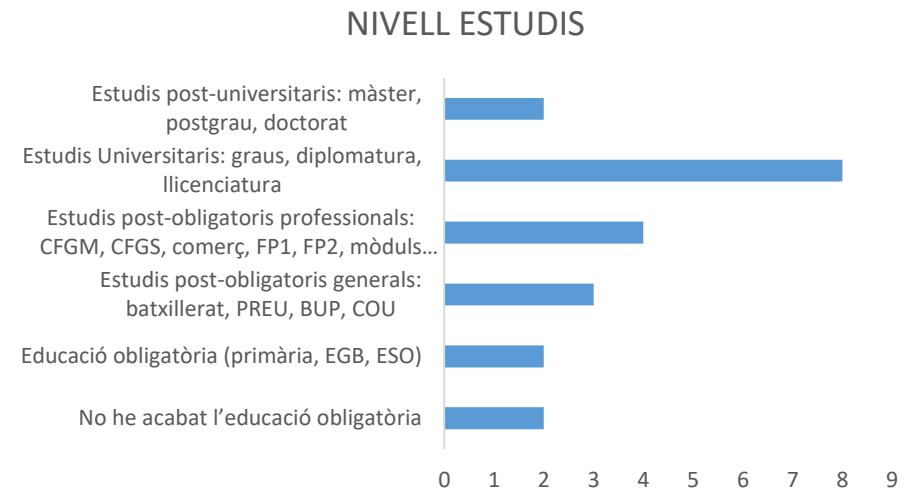


**Figura 9** "Gènere i Càrrec dins de la Junta"

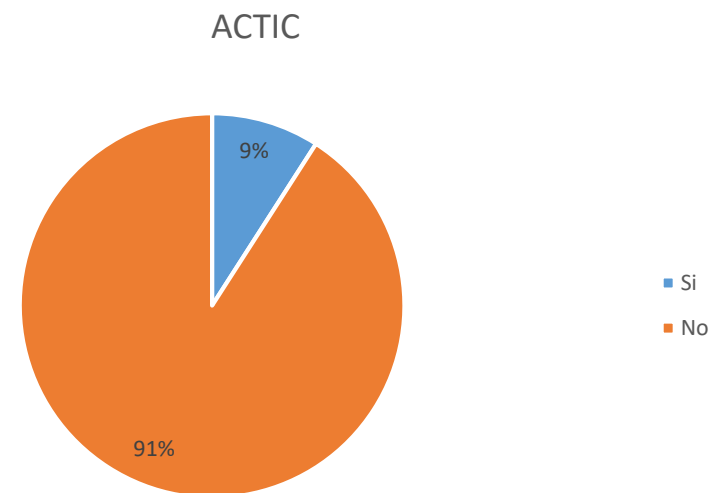


**Figura 11** "Situació Laboral"

**Figura 8** "Gènere"



**Figura 10** "Nivell d'Estudis"



**Figura 12** "ACTIC"

### ÚS ORDENADOR

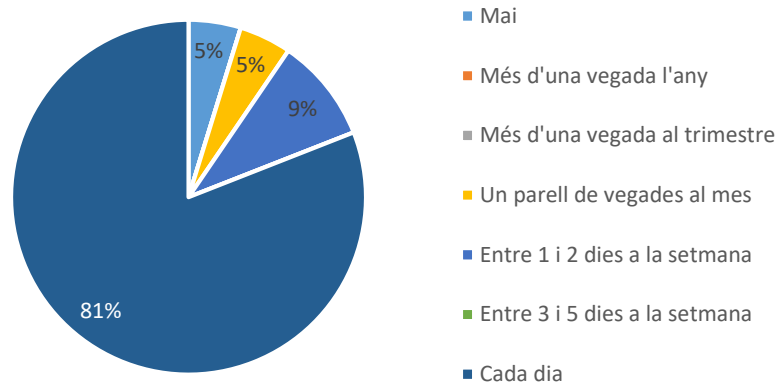


Figura 13 "Ús ordenador"

### ÚS INTERNET

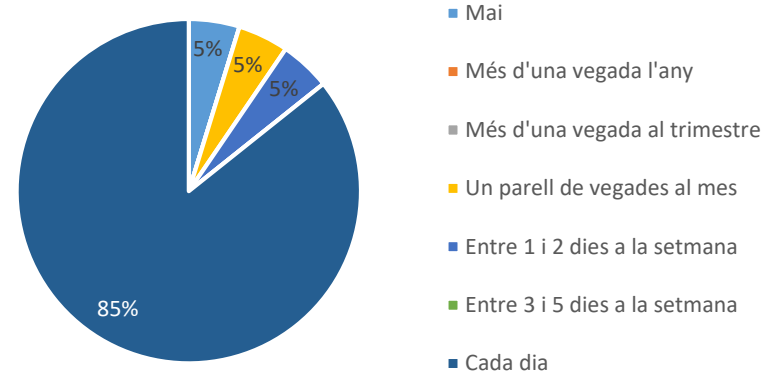


Figura 14 "Ús internet"

### ÚS CORREU ELECTRÒNIC

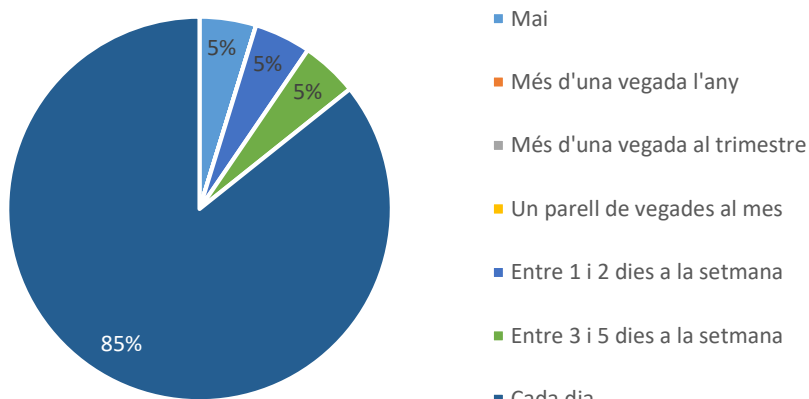


Figura 15 "Ús correu electrònic"

### ÚS DEL CERTIFICAT DIGITAL

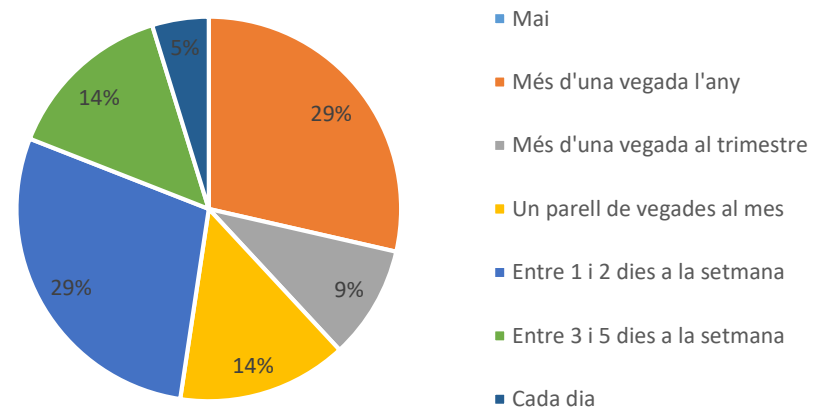


Figura 16 "Ús del certificat digital"

## EN QUIN ÀMBIT ES FA ÚS DEL CERTIFICAT DIGITAL

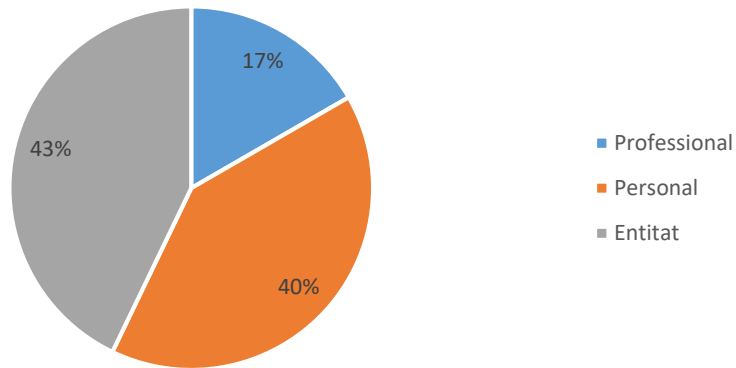


Figura 17 "En quin àmbit es fa ús del certificat digital"

## INTERACIÓ ENTORNS DIGITALS

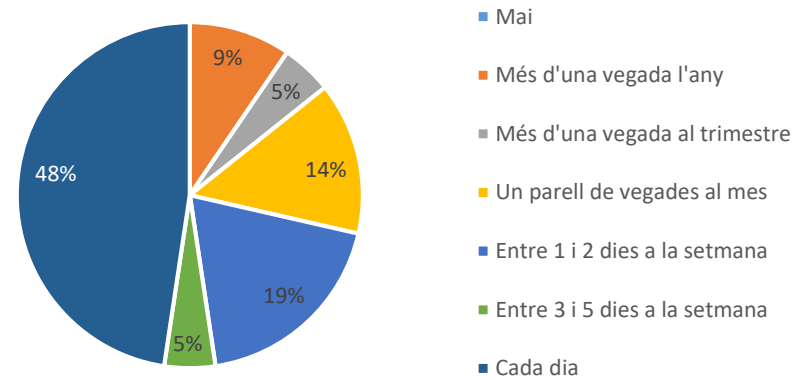
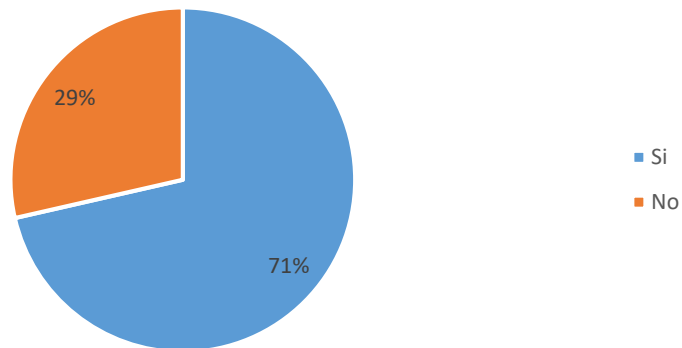
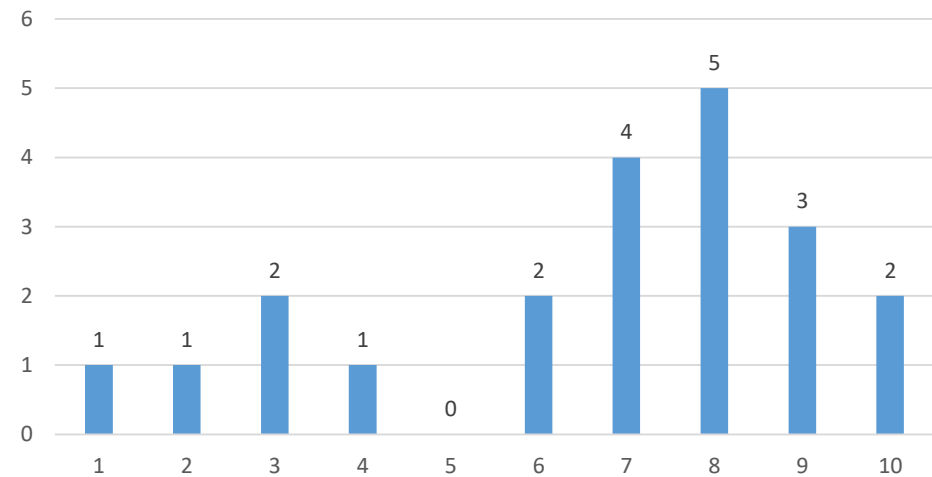


Figura 18 "Interacció en entorns digitals"

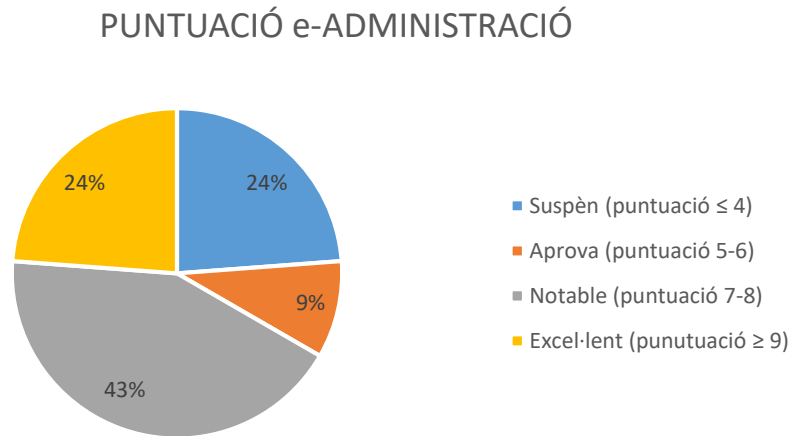
## MOTIU DE LA OBLIGACIÓ DE RELACIONAR-SE ELECTRÒNICAMENT



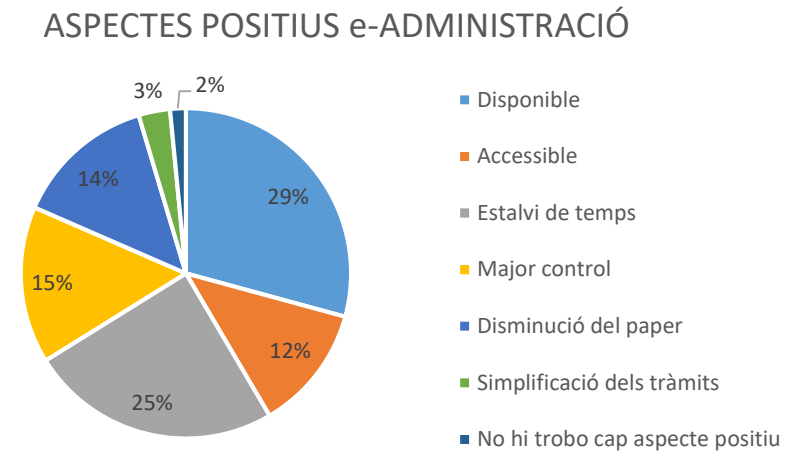
## VALORACIÓ RELACIÓ ELECTRÒNICA



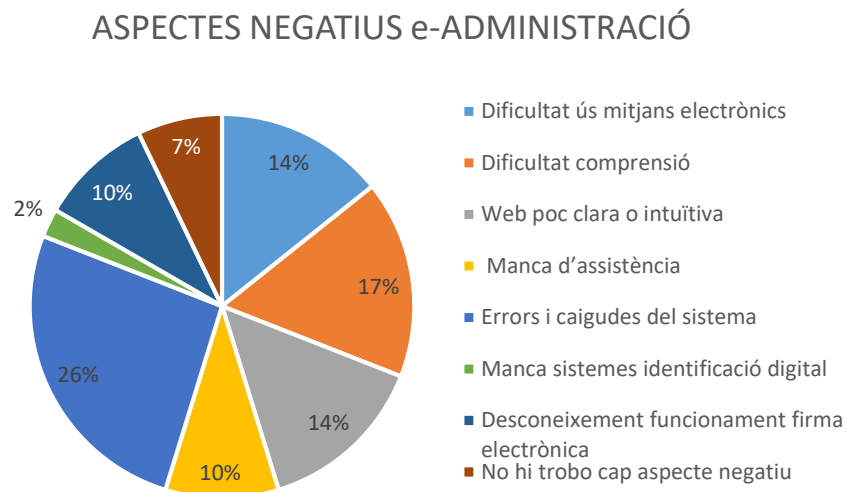
**Figura 19** "Coneixement del motiu de la obligació de relacionar-se electrònicament"



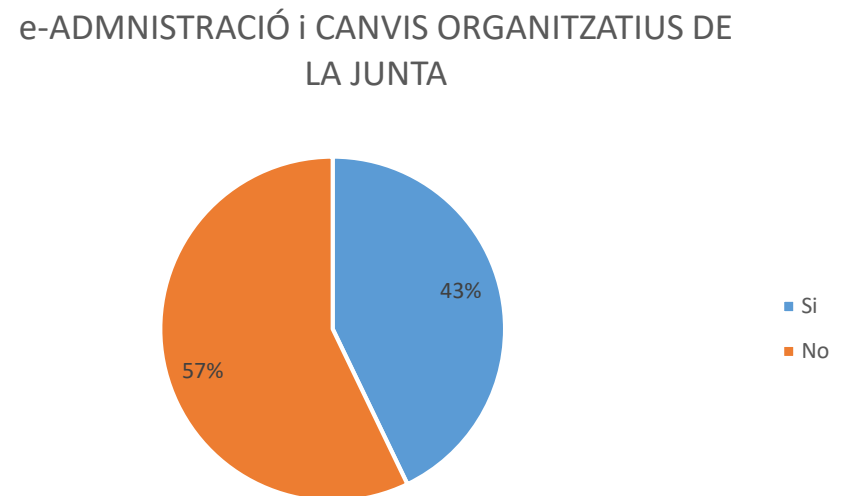
**Figura 20** "Valoració en una escala de l'1 al 10, on 10 és la puntuació màxima, de la relació electrònica amb l'Ajuntament"



**Figura 21** "Puntuació e-Administració"

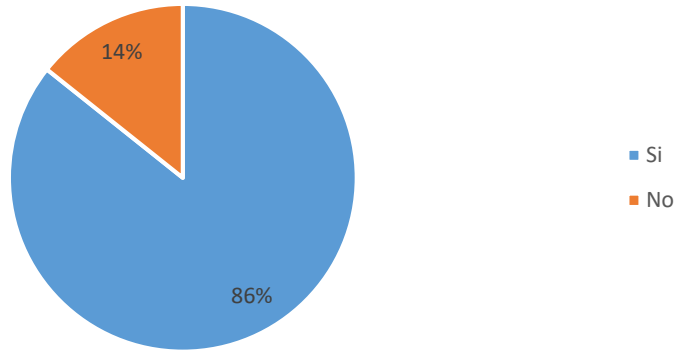


**Figura 22** "Aspectes positius e-Administració"



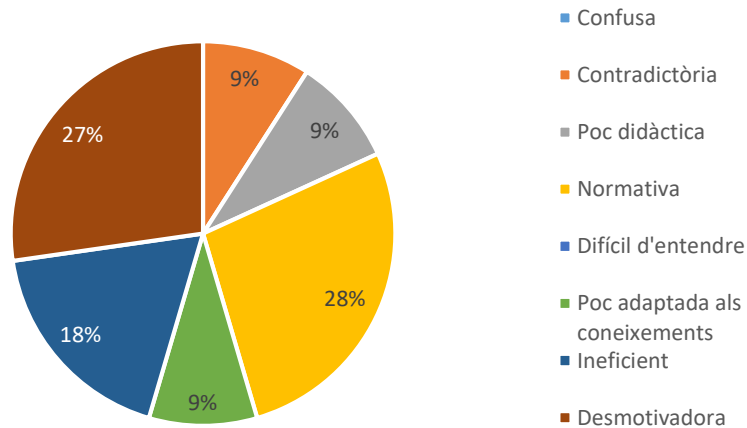
**Figura 23** "Aspectes negatius e-Administració"

ASSISTÈNCIA DAVANT DUBTES



**Figura 25** "Assistència rebuda davant dubtes que implica l'e-Administració"

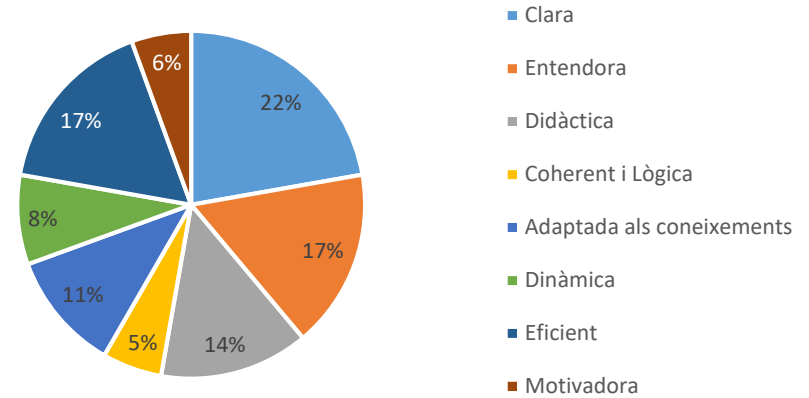
ASPECTES NEGATIUS ASSISTÈNCIA REBUDA



**Figura 27** "Aspectes negatius de l'assistència rebuda"

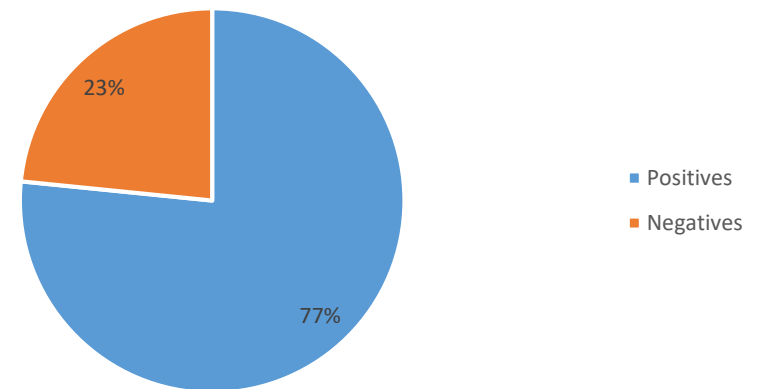
**Figura 24** "e-Administració i necessitat de dur a terme canvis organitzatius dins la Junta"

ASPECTES POSITIUS ASSISTÈNCIA REBUDA



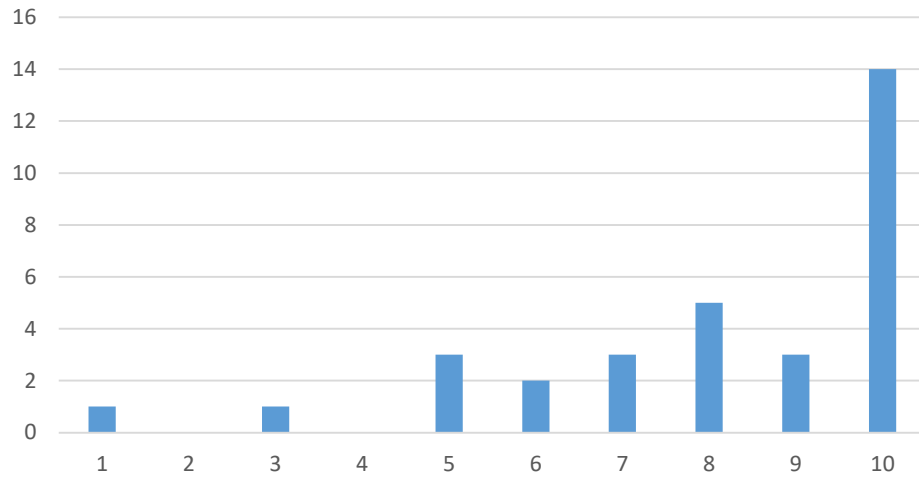
**Figura 26** "Aspectes positius de l'assistència rebuda"

VALORACIONS ASSISTÈNCIA REBUDA



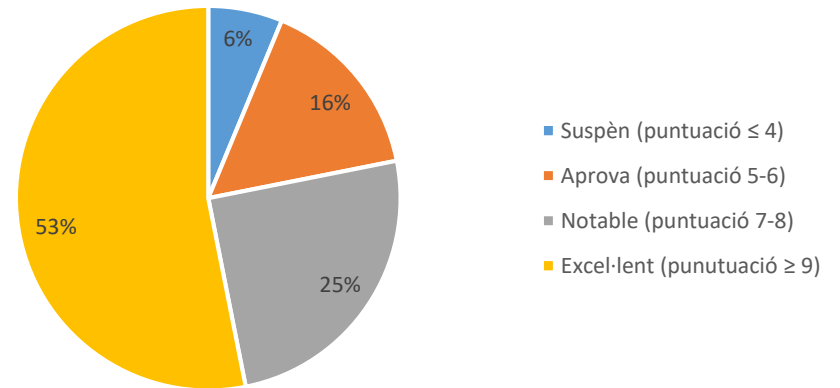
**Figura 28** "Sentit de les valoracions de l'assistència rebuda"

### VALORACIÓ ASSISTÈNCIA REBUDA



**Figura 29** “Valoració en una escala de l’1 al 10, on 10 és la puntuació màxima, de l’assistència rebuda”

### PUNTUACIÓ ASSISTÈNCIA e-ADMINISTRACIÓ



**Figura 30** “Puntuació Assistència Rebuda”