



**ENCUESTA A LOS TRABAJADORES  
DEL CABILDO DE LANZAROTE  
SOBRE NUEVAS TECNOLOGÍAS  
E INFORMÁTICA**

**Mayo 2004**



**ÍNDICE**

	Página
PRESENTACIÓN	3
CARACTERÍSTICAS DE LOS ENTREVISTADOS	4
<b>I.- CORREO ELECTRÓNICO</b>	6
1.- FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL CORREO	7
2.- DIRECCIÓN DE CORREO	8
3.- OPINIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CORREO	8
4.- UTILIDAD DEL CORREO	9
5.- CONOCIMIENTO PARA CONFIGURAR EL CORREO	10
6.- HABILIDAD PARA MANEJAR EL CORREO	11
<b>II.- INTERNET</b>	12
1.- FRECUENCIA DE USO DE INTERNET	13
2.- TIPO DE CONEXIÓN	14
3.- OPINIÓN SOBRE EL ACCESO A INTERNET	14
4.- UTILIDAD DE INTERNET	15
5.- HABILIDAD EN EL USO DE INTERNET	16
6.- LA WEB DEL CABILDO	17
<b>III.- INFORMÁTICA</b>	19
1.- UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS	20
2.- SERVICIO DE INFORMÁTICA DEL CABILDO	23
<b>IV.- ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>	27
1.- CONOCIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	28
2.- IMPLICACIÓN DEL TRABAJADOR EN UNA FUTURA INTRANET	28
3.- SITUACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL CABILDO DE LANZAROTE	29
<b>V.- CONCLUSIONES</b>	30

## PRESENTACIÓN

El presente informe recoge los resultados de una Encuesta sobre nuevas tecnologías de la información efectuada a los trabajadores del Cabildo de Lanzarote durante el mes de mayo de 2004.

El documento se estructura en cuatro bloques.

- *Correo electrónico*: donde se analiza cuestiones relativas al uso del correo electrónico como son la frecuencia, el dominio, la opinión sobre el funcionamiento, la utilidad para el trabajo, la habilidad para su manejo y el conocimiento para su configuración.
- *Internet*: en este bloque también se analiza la frecuencia de acceso, el tipo de conexión, la opinión sobre el acceso, la utilidad para el trabajo, la habilidad para su manejo así como una serie de aspectos relativos a la página web del Cabildo de Lanzarote (valoración, frecuencia de acceso, etc.).
- *Informática*: además de la utilización de programas informáticos y la demanda de formación, se recoge una batería de cuestiones relativas al Servicio de Informática del Cabildo de Lanzarote (valoración del Servicio, tiempo de respuesta, etc.).
- *Administración electrónica*: en el último capítulo se exponen opiniones sobre este concepto así como el grado de implicación de los trabajadores ante la implantación de una Intranet.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS ENTREVISTADOS

El cuestionario fue respondido por 204 empleados de entre los más de 1.400 que componen la plantilla de la Corporación.

En principio se descartó la inclusión de los trabajadores de los CACT, al encontrarse este organismo inmerso en un proceso de reconversión en ente autónomo.

Además de esto, se dio la circunstancia de que algunos jefes de área o departamento no estimaron oportuno la inclusión en el estudio de trabajadores que no tuvieran relación alguna en su trabajo con equipos o procesos relacionados con la informática y/o las nuevas tecnologías. En otros casos, fueron los propios trabajadores quienes se autoexcluyeron de rellenar el cuestionario por los mismos motivos. Esta circunstancia afectó fundamentalmente a empleados de los niveles D y E.

Igualmente un número de cuestionarios suministrados a los departamentos no fue devuelto por motivos de ausencia de trabajadores (bajas, vacaciones...) o en otros casos, los menos, por la negativa de los trabajadores a cumplimentarlos.

Por tanto, el perfil de los entrevistados responde a aquel tipo de trabajador que utiliza el ordenador con cierta frecuencia para realizar sus tareas. Esto ha motivado que exista una sobrerrepresentación de los grupos A y B (técnicos superiores y medios) con respecto a la composición de la plantilla laboral del Cabildo.

En síntesis, las características de los trabajadores entrevistados fueron las siguientes:

Tipo contrato	%
Funcionario	16.6
Laboral	61.7
NS / NC	21.8

Grupo/Nivel	%
A	17.6
B	9.8
C	13.0
D	21.8
E	3.6
NS/NC	34.2

<b>Estudios</b>	<b>%</b>
Graduado escolar o similar	9.3
Bachillerato de FP	24.9
Universitario grado medio	21.8
Universitario grado superior	33.2
Otro	1.0
NS/NC	9.8

<b>Area</b>	<b>%</b>
Servicios generales	5.2
Transporte	5.2
Ciencia y Tecnología	3.6
Educación y cultura	29.0
Agricultura, Ganadería y Pesca	5.7
Juventud y Deportes	5.2
Política territorial	6.2
Obras Públicas	5.2
Sanidad	3.1
Industria y Comercio	3.6
Servicios sociales	14.5
Patronato	5.7
Hacienda	7.8

## **I.- CORREO ELECTRÓNICO**

## 1.- FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DEL CORREO

El 44 % de los entrevistados utiliza el correo electrónico todos los días y el 14.5 por ciento lo hace dos o tres veces por semana.

Según las áreas, la utilización es más alta en el Patronato de Turismo, Ciencia y Tecnología e Industria y Comercio. En cambio es menor en las consejerías de Agricultura, de Sanidad, de Política Territorial y de Asuntos Sociales.

Pregunta .- ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZAS CORREO ELECTRÓNICO EN TU TRABAJO?

<b>Frecuencia de utilización de correo electrónico</b>	<b>%</b>
Todos los días	44.0
Dos o tres veces por semana	14.5
Una vez por semana	4.1
Cada quince días	0.5
Con menos frecuencia	5.7
Nunca	29.0
NS/NC	2.1

También, como se observa en la tabla anterior, el 29 % de los entrevistados señala que nunca utiliza el correo electrónico. El motivo principal es que no existe conexión a la red en su puesto.

<b>Motivo de no utilización del correo electrónico</b>	<b>%</b>
No tiene conexión a la red	69.6
No es necesario	1.8
No tengo tiempo	1.8
NS/NC	26.8

La falta de conexión a la red se señala sobre todo en los edificios siguientes: Granja Agrícola, Ciudad Deportiva, Juventud y Política Territorial.

## 2.- DIRECCIÓN DE CORREO

La mayoría de los entrevistados (42.3 %) opera bajo el dominio *cabildodelanzarote.com*, mientras que el dominio *cabildolanzarote.org* supone el 32.8 %.

Existe un 13.9 % que utiliza direcciones de operadores privados (*Terra, Hotmail y Yahoo*).

Otros dominios utilizados son *ulpgc.es*, dirección con la que trabaja la Escuela Universitaria de Turismo; *turismolanzarote.com* (Patronato de Turismo) y *lanzarotedeportes.com* (Servicio Insular de Deportes).

Pregunta.- ¿CON QUÉ DIRECCIÓN (O DOMINIO) DE CORREO ELECTRÓNICO SUELES TRABAJAR? (Señala la principal, es decir, la que utilices más a menudo para tu trabajo)

<b>Dirección de correo</b>	<b>%</b>
Cabildodelanzarote.com	42.3
Cabildolanzarote.org	32.8
Terra	9.5
Ulpdc.es	3.6
Hotmail	2.9
Yahoo	1.5
Lanzarotedeportes.com	1.5
Turismolanzarote.com	0.7
Otras	0.7
NS/NC	4.4

## 3.- OPINIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CORREO

El 66.4 % de los entrevistados tiene una opinión buena o muy buena sobre el funcionamiento del correo electrónico. Un 23.4 % mantiene una opinión regular.

La mejor opinión la tienen los usuarios del dominio *terra.es*. Aunque también es buena la opinión de los que utilizan *cabildolanzarote.org* y *cabildodelanzarote.com*.



Pregunta.- EN GENERAL, ¿CUÁL ES TU OPINIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL CORREO ELECTRÓNICO QUE UTILIZAS HABITUALMENTE EN TU TRABAJO?

<b>Opinión sobre el funcionamiento del correo electrónico</b>	<b>%</b>
Muy buena	10.2
Buena	56.2
Regular	23.4
Mala	6.6
Muy mala	0.7
NS/NC	2.9

También hay que tener en cuenta que el 7.3 % estima que el funcionamiento de su correo electrónico es malo o muy malo.

Los que mantienen esta valoración negativa no suelen señalar el motivo de ello, aunque sobresale la respuesta de “insuficiente protección ante virus y correo-basura (*spam*)”

<b>Por qué su opinión sobre el funcionamiento del correo electrónico es mala o muy mala</b>	<b>%</b>
Insuficiente protección ante virus y correo-basura	22.2
Programas antiguos	11.1
NS/NC	66.7

#### 4.- UTILIDAD DEL CORREO

El 79.3 % de los entrevistados considera que el correo electrónico le es bastante o muy útil para desarrollar su trabajo. Sólo el 11.4 % opina que le resulta poco o nada útil.

Pregunta.- ¿QUÉ UTILIDAD CONSIDERAS QUE TIENE EL CORREO ELECTRÓNICO PARA TU TRABAJO?

<b>Utilidad del correo</b>	<b>%</b>
Mucha	51.3
Bastante	28.0
Poca	9.3
Ninguna	2.1
NS/NC	9.3

Las áreas que consideran que el correo es más útil son Patronato de Turismo, Educación y Cultura, Asuntos Sociales y Ciencia y Tecnología.

Le ven menos utilidad las áreas de Transporte, Política Territorial y los Servicios Generales de la Corporación.

En cuanto al nivel del trabajador, estiman que tiene más utilidad los englobados en el grupo B (técnicos medios) y A (técnicos superiores). Consideran que tiene menos importancia los del nivel D.

## 5.- CONOCIMIENTO PARA CONFIGURAR EL CORREO

El 46.1 % de los consultados señala que podría configurarse su propia cuenta de correo electrónico en el *Outlook Express*. Un porcentaje similar, el 46.6 %, responde que no sabría.

Pregunta.- ¿SABRÍAS CONFIGURARTE TU PROPIA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO EN EL OUTLOOK EXPRESS?

<b>Configuración de correo</b>	<b>%</b>
Sí, seguro	14.5
Creo que sí	31.6
No creo	31.6
No, seguro	15.0
NS/NC	7.3

Los trabajadores del Patronato de Turismo y de Ciencia y Tecnología son los que poseen mayor conocimiento para configurarse su propia cuenta. En cambio, tienen menos conocimiento para hacerlo los pertenecientes a las áreas de Industria y Comercio y Hacienda.

Los trabajadores de los niveles A y B también señalan disponer de mayor noción al respecto.

## 6.- HABILIDAD PARA MANEJAR EL CORREO

El 55.5 % de los entrevistados califican su habilidad para manejar el correo electrónico como buena o excelente.

Pregunta.- INDEPENDIEMENTE DE QUE UTILICES CORREO ELECTRÓNICO O NO EN TU TRABAJO. ¿CÓMO CALIFICARÍAS TU HABILIDAD PARA MANEJAR EL CORREO ELECTRÓNICO?

<b>Habilidad para manejar correo</b>	<b>%</b>
Excelente	7.3
Buena	48.2
Regular	35.2
Mala	0.5
Nula	2.6
NS/NC	6.2

Los trabajadores pertenecientes al Patronato de Turismo, Ciencia y Tecnología y Asuntos Sociales son quienes se consideran con mayor habilidad. En cambio, la destreza para el uso del correo es menor entre los trabajadores de Industria y Comercio y Hacienda.

## **II.- INTERNET**

## 1.- FRECUENCIA DE USO DE INTERNET

El 42.5 % de los consultados accede a internet todos los días, mientras que el 26.9 % lo hace dos o tres veces por semana.

Pregunta.- ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZAS INTERNET EN TU TRABAJO?

<b>Frecuencia de uso de internet</b>	<b>%</b>
Todos los días	42.5
Dos o tres veces por semana	26.9
Una vez por semana	5.7
Cada quince días	4.1
Con menos frecuencia	6.2
Nunca	10.4
NS/NC	4.1

Las áreas con más frecuencia de acceso son el Patronato de Turismo, Ciencia y Tecnología, Transportes e Industria y Comercio. Mientras que Sanidad y Agricultura tienen la frecuencia más baja.

Según el nivel de los trabajadores, la frecuencia aumenta a medida que éste es más alto.

También se observa en la tabla anterior que el 10.4 % de los trabajadores consultados no accede nunca a la Red. El motivo principal es la falta de conexión.

<b>Por qué nunca accedes a internet</b>	<b>%</b>
No tengo conexión a la red	60.0
No es necesario	10.0
Falta de tiempo	5.0
NS/NC	25.0

## 2.- TIPO DE CONEXIÓN

La conexión más usada para acceder a la red es la ADSL, utilizada por el 64.8 por ciento de los entrevistados.

También conviene resaltar que un 11.9 % desconoce con qué tipo de conexión trabaja.

Pregunta.- ¿QUÉ TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET TIENES?

<b>Tipo de conexión</b>	<b>%</b>
ADSL	64.8
RDSI	1.0
Normal	3.1
No lo sé	11.9
NC	19.2

## 3.- OPINIÓN SOBRE EL ACCESO A INTERNET

El 64.2 % de los entrevistados opina que el funcionamiento de acceso a internet que posee en su trabajo es bueno o muy bueno. El 6.2 % opina que es malo o muy malo.

La opinión es mejor en los departamentos que se ubican en los siguientes inmuebles (edificios): Patronato de Turismo, Granja Agrícola y sede del Cabildo. En cambio es peor en el Conservatorio de Música y en Juventud.

Pregunta.- EN GENERAL, ¿CUÁL ES TU OPINIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL ACCESO A INTERNET QUE POSEES EN TU TRABAJO?

<b>Opinión acceso a Internet</b>	<b>%</b>
Muy buena	11.9
Buena	52.3
Regular	20.2
Mala	2.1
Muy mala	4.1
NS/NC	9.3

Aquellos que señalan que el funcionamiento es malo (o muy malo) argumentan que es muy lento, caídas del servidor y continuos errores.

<b>Por qué la opinión de acceso a internet es mala</b>	<b>%</b>
Muy lento	16.7
Continuos errores	8.3
No hay	8.3
Caídas del servidor	8.3
NS/NC	58.3

#### 4.- UTILIDAD DE INTERNET

El 85.5 % de los consultados considera que internet tiene mucha (o bastante) utilidad para el trabajo que desempeña en el Cabildo.

En cambio, el 11.4 % no considera que tenga esa utilidad.

Pregunta.- ¿QUÉ UTILIDAD CONSIDERAS QUE TIENE INTERNET PARA TU TRABAJO?

<b>Utilidad de Internet</b>	<b>%</b>
Mucha	49.2
Bastante	36.3
Poca	8.8
Ninguna	2.6
NS/NC	3.1

El Patronato de Turismo, Ciencia y Tecnología, Educación y Cultura y Asuntos Sociales son las áreas que consideran más útil esta herramienta. Transporte y Política Territorial no lo consideran tan ventajoso.

También los trabajadores de los grupos A y B mantienen una mayor consideración sobre el beneficio de internet para su trabajo.

## 5.- HABILIDAD EN EL USO DE INTERNET

El 51.3 % de los consultados considera que su habilidad para usar internet es buena (o excelente). Sólo el 2 % considera que su habilidad es mala.

Pregunta.- INDEPENDIEMENTE DE QUE UTILICES INTERNET O NO EN TU TRABAJO. ¿CÓMO CALIFICARÍAS TU HABILIDAD PARA MANEJAR INTERNET?

<b>Habilidad en uso de internet</b>	<b>%</b>
Excelente	3.6
Buena	47.7
Regular	43.5
Mala	0.5
Muy mala	0.5
Nula	1.0
NS/NC	3.1

Los trabajadores de las áreas de Patronato de Turismo, Ciencia y Tecnología y Asuntos Sociales se consideran con mayor habilidad. Mientras que los pertenecientes a las áreas de Industria y Comercio y Hacienda emiten una menor autocalificación.

### 5.1.- Conocimiento para diseñar o cargar información en páginas web

El 10.4 % de los consultados tiene conocimiento para cargar páginas web.

Pregunta.- ¿SABES DISEÑAR O CARGAR INFORMACIÓN EN PÁGINAS WEB?

<b>Diseño página web</b>	<b>%</b>
Sí	10.4
No	85.5
NS/NC	4.1

En general en casi todas las áreas existe como mínimo un trabajador que sepa ejecutar este tipo de tareas, excepto en las áreas de Transporte, Industria y Comercio y Juventud.

Otra cuestión reseñable es que el porcentaje de trabajadores de los grupos C, D y E que saben realizar estas tareas es bastante alto.



## 6.- LA WEB DEL CABILDO

El 13 % de los consultados accede todos los días a la web del cabildo, mientras que el 13.5 % lo hace dos o tres veces por semana.

Las áreas que más acceden son Ciencia y Tecnología y Política Territorial. Las que menos, Hacienda e Industria y Comercio.

Suelen ser trabajadores del grupo D y B los que más acceden.

Pregunta.- ¿CON QUÉ FRECUENCIA ACCEDES A LA WEB OFICIAL DEL CABILDO DE LANZAROTE (www.cabildodelanzarote.com)?

<b>Frecuencia acceso a la web del cabildo</b>	<b>%</b>
Todos los días	13.0
Dos o tres veces por semana	13.5
Una vez por semana	13.0
Cada quince días	6.7
Con menos frecuencia	31.1
Nunca	19.7
NS/NC	3.1

El 19.7 % de los consultados señala que nunca accede a la web del Cabildo. Los motivos son que “no es necesario”, falta de conexión a la red y otros.

<b>Por qué no accede a la web del cabildo</b>	<b>%</b>
No es necesario	18.4
No tengo conexión a la red	13.2
Falta de tiempo	2.6
Suelo consultar por teléfono al dpto. que necesito	2.6
No sabía que existiera	2.6
Porque estoy trabajando	2.6
Da muchos problemas en el Macintosh	2.6
NS/NC	55.3

La **valoración** que realizan los consultados sobre la web del Cabildo es de 6,11 en una escala de 0 a 10.

	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
Valoración de la Web del Cabildo	6,11	1,51

En opinión de los consultados los aspectos principales que se deben mejorar en la web del Cabildo son mayor y mejor actualización de la información (se opina que faltan temas por desarrollar) y mejora de diseños, contenidos y estructura de la información.

Todos los aspectos que se señalaron aparecen en la siguiente tabla.

<b>Aspectos para mejorar la web del cabildo</b>	<b>%</b>
Más información y actualizada. Falta por desarrollar temas	41.0
Mejorar diseños, contenido y estructura de la información	12.0
Más información y utilidad para público en general	5.0
Temas generales	5.0
Organización y limpieza de la página	4.0
Añadir información de cada área. trabajo desarrollado	4.0
Que la información no se demore al introducirlo en la web	3.0
Mejorar todo	2.0
Realización de trámites	2.0
Cada área se encargue de su carga y actualización	2.0
Más videos	1.0
Información de todo tipo para los administrados sin ir Cabildo	1.0
Más conexiones y acceso al servicio del Cabildo	1.0
Otros temas relacionados con Lanzarote (Ayuntamiento)	1.0
Tablón de anuncios independiente/ eliminar antiguo	1.0
Parte de precios y horarios	1.0
Direcciones y teléfonos de cada departamento	1.0
Terminar lo que está en construcción	1.0
Sencillez	1.0
Cultura conservatorio	1.0
Existencia de otro idioma (inglés)	1.0
Oferta de empleo público más detallada	1.0
Más conexiones-links	1.0
Desarrollo, participación e información	1.0
Concentración de la información de Lanzarote	1.0
Curiosidades	1.0
Servicios a usuarios	1.0
Imagen corporativa	1.0
Ninguno	3.0

## **III.- INFORMÁTICA**

## 1.- UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS

Los programas informáticos de mayor uso son *Word*, *Excel*, *Access* y *Acrobat Reader*.

Pregunta.- A CONTINUACIÓN VOY A CITARTE UNA SERIE DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS, INDICA POR FAVOR LA FRECUENCIA CON QUE LOS UTILIZAS.

<b>Programa</b>	<b>Todos los días</b>	<b>2 ó 3 veces semana</b>	<b>1 vez semana</b>	<b>Cada 15 días</b>	<b>Con menos frecuencia</b>	<b>Nunca</b>
Word	76.7	10.4	1.0	1.6	4.7	5.7
Excel	22.8	13.5	5.2	4.1	22.3	32.1
Access	20.2	5.7	4.7	3.1	18.1	48.2
Acrobat	7.8	15.5	3.1	6.2	13.0	54.4
Power Point	1.0	8.3	3.1	4.7	20.7	62.2
Corel Draw	2.6	5.7	1.0	2.6	11.9	76.2
Autocad	3.1	1.0	0.0	0.5	4.7	90.7

Aparte de los programas de uso más común reseñados en la tabla anterior, destacan el *Photoshop*, *Taisa* y *ATM*.

<b>Otros programas que se utilizan</b>	<b>%</b>
Photoshop	8.9
Taisa	8.9
ATM	8.9
Outlook	6.7
Tarjetas	6.7
Finale	6.7
Front Page	4.4
Escáner	4.4
Nero	4.4
Antivirus	4.4
Illustrator	4.4
Quarkexpress	2.2
Bib 3000	2.2
Presto	2.2
CGD	2.2
Aupac	2.2
MAPA-Grafcan	2.2
ACIA	2.2
Dbase T	2.2
Facturación	2.2
SPSS	2.2
MDT	2.2
Internet Explorer	2.2
Codex	2.2
Logic	2.2

### 1.1.- Demanda de formación en programas informáticos

Los programas informáticos con mayor demanda de formación son el *Word*, *Internet* y el *Correo Electrónico*. También los trabajadores consideran necesario la formación en programas como *Excel* y *Access*.

Obtienen menos demanda genérica el *Power Point*, *Acrobat*, *Autocad* y *Corel Draw*.

Pregunta.- A CONTINUACIÓN TE LISTAMOS UNA SERIE DE CURSOS DE FORMACIÓN EN INFORMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. SEÑALA CUÁLES SON LOS QUE CONSIDERAS MÁS IMPORTANTES PARA DESARROLLAR MEJOR TU TRABAJO.

<b>Programa</b>	<b>Muy importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Innecesario</b>	<b>NS/NC</b>
Word	68.9	3.6	2.1	25.4
Internet	68.6	5.8	1.6	24.1
Correo electrónico	65.8	6.2	2.6	25.4
Excel	58.5	10.4	1.6	29.5
Access	54.9	12.4	1.6	31.1
Power Point	29.0	24.4	6.2	40.4
Acrobat	24.4	19.2	6.7	49.7
Autocad	24.4	19.2	6.7	49.7
Corel Draw	18.7	17.6	11.4	52.3

Aparte de los programas señalados en la tabla anterior, se citaron otros programas que aparecen en la siguiente tabla.

<b>Programa</b>	<b>%</b>
Cypacad	6.7
Diseño web	6.7
Outlook	6.7
ATM	6.7
Finale	6.7
Ispol	3.3
Photoshop	3.3
Nero	3.3
Gestión de cobro	3.3
Prepress	3.3
Presto	3.3
3DVI2	3.3
Aupac	3.3
Grafcan	3.3
GIS	3.3
Dreamweaver	3.3
Absys	3.3
ACIA	3.3
Firma electrónica	3.3
Seguridad informática	3.3
SPSS	3.3
Micrologic audio	3.3
Protools	3.3
Programas de música	3.3
Logic	3.3

## 2.- SERVICIO DE INFORMÁTICA

### 2.1.- Solución de problemas informáticos

El 59.1 % de los entrevistados recurre directamente al Servicio de Informática del Cabildo para solucionar los problemas informáticos con los que se encuentra en su trabajo. Mientras que el 25.4 % solicita ayuda a algún compañero de su propio departamento. Un 9.8 % de los trabajadores suelen resolver ellos mismos el problema.

Pregunta.- CUANDO TIENES ALGÚN PROBLEMA INFORMÁTICO EN TU TRABAJO, ¿QUÉ SUELES HACER NORMALMENTE?

<b>Problema Informático</b>	<b>%</b>
Llamo al Servicio de Informática del Cabildo	59.1
Recurro a algún compañero de mi departamento	25.4
Yo mismo lo suelo arreglar	9.8
NS/NC	5.7

Por su interés, se ha estimado conveniente incluir la tabla de respuesta según lo expresado por los trabajadores de las distintas oficinas/inmuebles del Cabildo.

<b>INMUEBLE/ OFICINA</b>	<b>Llamo al ss. de informática del Cabildo</b>	<b>Recurro a algún compañero de mi departamento</b>	<b>Yo mismo lo suelo arreglar</b>	<b>NS/NC</b>	<b>Total</b>
Casa Cabildo	87.2%	6.4%	6.4%		100.0%
Política Territorial	71.4%	28.6%			100.0%
Centro de Datos		50.0%	50.0%		100.0%
Antiguo Cabildo	60.0%	25.0%	5.0%	10.0%	100.0%
Patronato	54.5%	36.4%	9.1%		100.0%
Almacén	55.6%	33.3%	11.1%		100.0%
Transporte	80.0%	10.0%	10.0%		100.0%
SS. Sociales	47.1%	29.4%	11.8%	11.8%	100.0%
Toxicomanía	36.4%	27.3%	27.3%	9.1%	100.0%
Biblioteca	16.7%	83.3%			100.0%
Juventud		66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
Granja	90.0%		10.0%		100.0%
Hospital	66.7%	33.3%			100.0%
C.Deportiva	50.0%	25.0%		25.0%	100.0%
Conservatorio	36.4%	18.2%	18.2%	27.3%	100.0%
Escuela Turismo		66.7%	22.2%	11.1%	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>59.1%</b>	<b>25.4%</b>	<b>9.8%</b>	<b>5.7%</b>	<b>100.0%</b>

## 2.- Tiempo de respuesta del Servicio de Informática

La respuesta mayoritaria (26.4 %) señala que el tiempo de respuesta es entre 1 y 4 horas.

Pregunta.- CUANDO RECURRES AL SERVICIO DE INFORMÁTICA DEL CABILDO ¿CUÁL ES EL TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA?

<b>Tiempo de respuesta del Servicio de Informática</b>	<b>%</b>
De 1 a 4 horas	26.4
Un día	23.3
Dos días	10.9
Más de dos días	23.3
NS/NC	16.1

Como en el epígrafe anterior se expone aquí el tiempo de respuesta según las distintas oficinas que componen el Cabildo.

<b>INMUEBLE/ OFICINA</b>	<b>De 1 a 4 horas</b>	<b>Un día</b>	<b>Dos días</b>	<b>Más de dos días</b>	<b>NS/NC</b>	<b>TOTAL</b>
Casa Cabildo	78,7%	14,9%		6,4%		100,0%
Política Territorial		21,4%	28,6%	50,0%		100,0%
Centro de Datos		50,0%			50,0%	100,0%
Antiguo Cabildo	35,0%	15,0%	10,0%	25,0%	15,0%	100,0%
Patronato		63,6%	18,2%	18,2%		100,0%
Almacén		44,4%		22,2%	33,3%	100,0%
Transporte	10,0%	70,0%		20,0%		100,0%
SS.Sociales		47,1%	17,6%	17,6%	17,6%	100,0%
Toxicomanía	18,2%		18,2%	36,4%	27,3%	100,0%
Biblioteca	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100,0%
Juventud		16,7%		16,7%	66,7%	100,0%
Granja	20,0%	20,0%	10,0%	50,0%		100,0%
Hospital			50,0%	50,0%		100,0%
C.Deportiva			50,0%		50,0%	100,0%
Conservatorio			9,1%	45,5%	45,5%	100,0%
E.Turismo		11,1%		22,2%	66,7%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>26,4%</b>	<b>23,3%</b>	<b>10,9%</b>	<b>23,3%</b>	<b>16,1%</b>	<b>100,0%</b>

### 3.- Opinión sobre el trato del personal del Servicio de Informática

En general la opinión sobre el trato de personal del Servicio de Informática es bastante buena. El 77.2 % se manifiesta en este sentido.

Pregunta.- ¿CÓMO CALIFICARÍAS EL TRATO QUE RECIBES DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA CUANDO ERES ATENDIDO?

<b>Trato del personal de Informática</b>	<b>%</b>
Muy bueno	39.4
Bueno	37.8
Regular	11.4
NS/NC	11.4

### 4.- Opinión sobre el Servicio de Informática del Cabildo

El 57.2 % de los consultados tiene una opinión buena (o muy buena) sobre el servicio de informática.

Pregunta.- Y EN GENERAL ¿CUÁL ES TU OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE INFORMÁTICA DEL CABILDO DE LANZAROTE?

<b>Opinión sobre el Servicio de Informática del Cabildo</b>	<b>%</b>
Muy buena	16.1
Buena	41.1
Regular	26.6
Mala	4.7
Muy mala	0.5
NS/NC	10.9

Sólo el 5.2 % mantiene una mala (o muy mala) opinión al respecto. Los motivos de esta opinión negativa son la lentitud del servicio y los pésimos recursos informáticos con los que cuentan algunos departamentos del Cabildo.

<b>Por qué opina que el Servicio de Informática es malo muy malo</b>	<b>%</b>
El servicio es lento	18.2
Existen departamentos con pocos y malos recursos informáticos	18.2
Falta de personal	9.1
El servicio es insuficiente	9.1
Excesivo tiempo de respuesta	9.1
Descoordinación y poca eficiencia en la resolución de problemas	9.1
Porque no hay ordenadores	9.1
NS/NC	18.2



## 5.- Opinión sobre el ordenador que se posee en el trabajo

La mayoría de los entrevistados (64.7 %) está satisfecha con el ordenador del que dispone para trabajar.

Pregunta.- ¿Y CUÁL ES TU OPINIÓN SOBRE EL ORDENADOR QUE POSEES PARA REALIZAR TU TRABAJO?

<b>Opinión sobre el ordenador de trabajo</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	11.9
Bastante satisfecho	52.8
Poco satisfecho	21.2
Nada satisfecho	7.8
NS/NC	6.2

Las áreas que tienen una mejor opinión son Transportes y Hacienda, mientras que la mayor insatisfacción se produce en las áreas de Política Territorial y Patronato de Turismo.

En cuanto a nivel, los trabajadores del grupo D son quienes más satisfechos están con sus ordenadores, siendo los más insatisfechos los del nivel E.

Los motivos de insatisfacción con el equipo informático son la obsolescencia y la lentitud.

<b>Por qué no está satisfecho con el ordenador</b>	<b>%</b>
Obsoleto	30.4
Muy lento	10.7
Mala calidad	3.6
Necesita más <i>Ram</i>	3.6
Lo usamos mucho	3.6
Mejores prestaciones	1.8
Muchos fallos	1.8
Incompleto	1.8
La pantalla no es TFT	1.8
Pocos equipos	1.8
NS/NC	39.3

## 6.- Apoyo del Servicio de Informática al trabajo

Por último, se incluyó una pregunta para analizar la opinión del trabajador sobre el papel que juega el Servicio de Informática en la organización del trabajo.

El 70.4 % cree que la ayuda que pueda desempeñar el Servicio de Informática es significativa al respecto.

Pregunta.- ¿EN QUÉ MEDIDA CREES QUE EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA PODRÍA AYUDARTE EN PROBLEMAS DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TU TRABAJO?

<b>En que medida ayuda el departamento de Informática</b>	<b>%</b>
Mucho	26.9
Bastante	43.5
Poco	19.2
Nada	3.1
NS/NC	7.3

Las opiniones más favorables se dan en las áreas de Ciencia y Tecnología y Servicios Sociales. Las menos en Transporte y Patronato de Turismo.

Según niveles, los trabajadores del grupo E mantienen una postura más positiva. Entre los del grupo A y B la opinión es menos positiva.

## **IV.- ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

## 1.- CONOCIMIENTO DEL TÉRMINO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El 40.4 % de los consultados conoce (algo o bastante) el término administración electrónica. Mientras que un 24.9 % conoce poco el término y un 29.5 % manifiesta no saber nada sobre este concepto.

Pregunta.-¿CONOCES EL TÉRMINO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?

<b>Conocimiento del término administración electrónica</b>	<b>%</b>
Sí, bastante	6.2
Sí, algo	34.2
No, poco	24.9
No, nada	29.5
NS/NC	5.2

El nivel de conocimiento más alto se da entre los empleados del grupo A y el más bajo entre los del grupo B.

## 2.- IMPLICACIÓN DEL TRABAJADOR EN UNA FUTURA INTRANET

La gran mayoría de los trabajadores (88.1 %) estaría dispuesta a implicarse en la implantación de una Intranet en el Cabildo.

Pregunta.- SI SE LLEVASE A CABO UN PROYECTO PARA UNIFICAR PROGRAMAS INFORMÁTICOS EN EL CABILDO Y QUE TODO EL TRÁMITE ADMINISTRATIVO FUESE REALIZADO DESDE EL ORDENADOR (por ejemplo, procedimientos administrativos desde el Registro hasta el Archivo, solicitudes a Recursos Humanos o al Departamento de Compras desde el puesto de trabajo, conocimiento del estado y situación de un expediente, etc.).  
¿EN QUÉ MEDIDA ESTARÍAS DISPUESTO A IMPLICARTE EN LA IMPLANTACIÓN?

<b>Implicación del trabajador en una futura intranet</b>	<b>%</b>
Mucho	50.8
Bastante	37.3
Poco	5.2
NS/NC	6.7

### 3.- SITUACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL CABILDO DE LANZAROTE

El 53.4 % de los trabajadores opina que la situación de las nuevas tecnologías en el Cabildo de Lanzarote es regular y un 23.3 % estima que es buena o muy buena. Mientras que un 14 % opina lo contrario.

Pregunta.- ¿EN QUÉ SITUACIÓN CREES QUE SE ENCUENTRA EL CABILDO EN RELACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN?

Opinión	%
Muy buena	2.6
Buena	20.7
Regular	53.4
Mala	12.4
Muy mala	1.6
NS/NC	9.3

Según áreas, la opinión es más positiva en Asuntos Sociales y Patronato; en cambio es peor en Ciencia y Tecnología y Agricultura.

La falta de programas e implicación y la baja fluidez comunicativa entre los departamentos son los principales motivos que se señalan para mantener una mala opinión al respecto.

Motivo de mala opinión	%
No hay programas, no hay implicación	13.8
No existe comunicación fluida entre dependencias	13.8
Retraso	10.3
Poco modernizado	6.9
No tenemos nuevas tecnologías	3.4
Los usuarios no se adaptan o no quieren adaptarse	3.4
No se corresponde al tiempo en el que vivimos	3.4
Pocos recursos	3.4
Falta por hacer cosas	3.4
Falta de conocimiento y no se hace uso	3.4
Falta de ordenadores	3.4
NS/NC	31.0

## **V.- CONCLUSIONES**

## CORREO ELECTRÓNICO

- Unificación de las direcciones de correo bajo el dominio *cabildodelanzarote.com*
- Instalación de filtros o firewalls para eliminar virus y correo basura (*spam*)
- Realizar curso o sesión formativa sobre correo electrónico: principalmente configuración y manejo.

## INTERNET

- Reestructuración y rediseño de la web del Cabildo de Lanzarote: nuevos contenidos, sistemas de menús, limpieza de página, etc.
- Incorporar carga automatizada a la web del Cabildo.
- Realizar sesión formativa/informativa sobre web del Cabildo para detectar trabajadores en distintos departamentos que puedan realizar autónomamente labores de actualización en la web de las actividades de su departamento.

## INFORMÁTICA

- Realizar cursos de formación en *Microsoft Office*, fundamentalmente *Word* y *Excel*.
- Actualización de equipos informáticos: adquisición y/o redistribución lógica en base a las necesidades del puesto de trabajo.
- Aunque el Servicio de Informática aparece bien valorado, se hace necesario incrementar sus recursos (humanos y presupuestarios) para posibilitar el desarrollo de proyectos e ideas, además de las funciones de mantenimiento que ya realizan.

**ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

- Se tiene una opinión regular sobre lo que está haciendo el Cabildo con respecto a las nuevas tecnologías de la información.
- Aunque no existe un gran conocimiento del término, sí que se observa una amplia predisposición a aceptar una Intranet.
- Implementar una Intranet antes del próximo otoño.