

# ELS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA A INTERNET

Un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003)



# ELS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA A INTERNET

Un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003)

ESTUDIS DE CIÈNCIES POLÍTiques I GESTIÓ PÚBLICA

UNIVERSITAT POMPEU FABRA

BARCELONA, 2004

## EQUIP DEL PROJECTE:

*Miquel Salvador* (Director executiu)

*Ruth Cortés* i *Raquel Sánchez* (Tècniques analistes)

i *Lluís Ferrer* (Suport a la gestió de bases de dades).



UNIVERSITAT  
POMPEU FABRA

© Universitat Pompeu Fabra  
Barcelona, maig del 2004

Imprimeix: [www.cege.es](http://www.cege.es)  
D L : B-26.053-2004

# ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ .....	7
2. LA PRESÈNCIA DELS AJUNTAMENTS CATALANS A INTERNET: LA DISTINCIÓ ENTRE PÀGINES DE MUNICIPIS I PÀGINES D'AJUNTAMENTS .....	10
3. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (I): ELS CONTINGUTS .....	14
3.1.- Informació del municipi .....	16
3.2.- Entitats i equipaments del municipi .....	17
3.3.- La dimensió interna: organització interna i serveis interns .....	18
3.4.- Els serveis externs dels ajuntaments .....	20
3.5.- La dimensió institucional .....	24
3.6.- Els espais de comunicació amb els ciutadans .....	25
4. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (II): EL DISSENY DE LA WEB .....	30
4.1.- Aparença .....	31
4.2.- Ergonomia .....	32
4.3.- Estructura i comprensibilitat .....	33
4.4.- Recuperabilitat .....	34
5. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (III): LA GESTIÓ DE LA WEB .....	35
6. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (IV): LA DIMENSIÓ RELACIONAL .....	36
7. PRINCIPALS RESULTATS .....	38
ANNEXOS .....	43
Annex I: Resultats de la recerca per províncies (2003) .....	44
Annex II: Resultats de la recerca per trams de població (2003) .....	53



## 1. PRESENTACIÓ

La introducció de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC), en general, i d'Internet, en particular, és ja una realitat a les nostres societats. A l'administració pública, tot i ser un fenomen encara en expansió, ha suposat un replantejament de les estructures organitzatives, la necessitat de redissenyar procediments, i alhora està modificant tant la concepció com la forma de relació entre els ciutadans i el govern. En aquest sentit, són moltes les iniciatives que estan duent a terme les diferents administracions, les quals es poden agregar, bàsicament, en **tres dimensions** (Pratchett, 1999<sup>1</sup>):

- ▶ **Dimensió de prestació de serveis**, que fa referència als àmbits d'informació, tramitació i gestió.
- ▶ **Dimensió de promoció de la democràcia**, que introdueix mecanismes de consulta, discussió i participació en els processos de presa de decisions.
- ▶ **Dimensió de dinamització del procés de polítiques públiques**, que fa referència a la participació activa en l'elaboració de les polítiques, gestió i avaluació dels resultats.<sup>2</sup>

Els centres com el nostre, dedicats a l'estudi i la recerca sobre els afers públics, han de posar de relleu i analitzar la utilització de les potencialitats d'Internet en les relacions entre societat i institucions. Per aquesta raó, des dels Estudis de Ciències Polítiques i Gestió Pública de la Universitat Pompeu Fabra considerem la utilització d'Internet com un element cabdal en el desenvolupament de les habilitats dels nostres estudiants.

Aquest segon informe sobre els resultats de la recerca de les pàgines web dels ajuntaments de Catalunya ens permet oferir una imatge de com els ens locals s'han implicat i han establert aquesta innovadora interfície de relació amb els ciutadans, alhora que podem fer una observació de quina ha estat la seva evolució en aquest camp comparant els resultats amb els obtinguts al primer, elaborat durant l'any 2000.

Diversos estudis han tractat el desenvolupament d'eines com les pàgines web per part dels poders públics. Un és l'informe *eEspanya 2003* elaborat per la Fundació Aúna, que ofereix una visió general de l'evolució i la implantació de la denominada Societat de la Informació tant, en el sector privat com en el públic. En aquest últim, estudia un total de 698 pàgines web d'administracions locals espanyoles de més de 20.000 habitants, i estableix 22 indicadors estructurats en quatre àmbits: informació, qualitat dels llocs webs (websites), navegació i disseny, participació ciutadana i nivell d'interacció amb el ciutadà en l'execució de transaccions en línia. Un altre estudi rellevant és l'elaborat pel *Cyberpaís*, en què es presenta una valoració de les webs de les ciutats espanyoles de més de 100.000 habitants. Per últim, també és destacable l'*Enquesta sobre la penetració de les TIC a les administracions locals*, elaborada per la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació i el consorci Localret.

<sup>1</sup> PRATCHETT, L. "New technologies and the modernization of local Government: An analysis of biases and constraints". *Public Administration*, 4. Vol. 7. 1999. Pàg. 731-750.

<sup>2</sup> Aquesta darrera dimensió, però, no serà considerada a l'estudi.

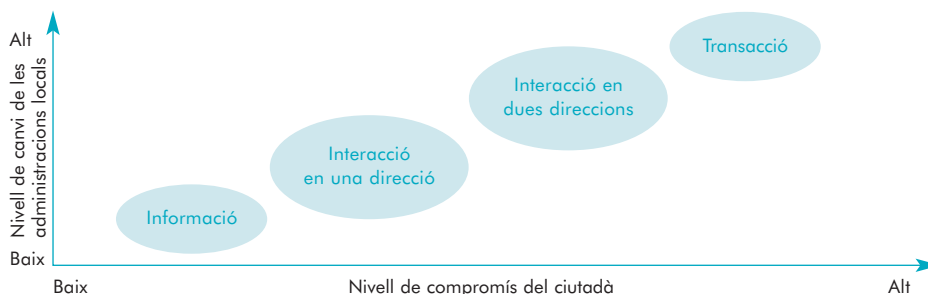
L'informe sobre **les pàgines web dels Ajuntaments** presenta diferents particularitats respecte als esmentats anteriorment, com ara l'àmbit d'estudi, ja que es consideren tots els municipis catalans independentment de la seva població, o l'enfocament amb què es planteja, que pren la perspectiva del ciutadà que es troba a l'altra banda de la pantalla, i al qual va dirigida la informació que les corporacions locals posen al seu abast a través de la web.

Per tal de desenvolupar aquesta perspectiva pròpia del ciutadà (el caràcter públic de les entitats locals i la seva dimensió política plantegen diferències prou importants per no parlar de "clients"), s'ha desenvolupat una metodologia d'anàlisi que pretén recollir, de manera sistemàtica, el "perfil d'orientació al ciutadà" dels diferents ajuntaments, a través de la informació que presenten a les seves pàgines web. En conjunt, l'Informe permet oferir una primera imatge de com els ajuntaments s'han implicat i han establert aquest innovador sistema de relació amb els ciutadans.

L'operativització de la recerca es va realitzar mitjançant un protocol que combina: 1) els enfocaments propis de la gestió de la qualitat des del punt de vista del destinatari del servei i 2) les aportacions per a l'anàlisi de la "usabilitat" de les webs (mala traducció del terme *usability*) que realitzen autors com Jacob Nielsen (<http://www.useit.com>). Aquest instrument conté les principals dimensions que s'han considerat més rellevants per tal de poder identificar el model d'orientació al ciutadà de les pàgines web analitzades.

En aquest sentit, els principals apartats considerats són:

- a) Els **continguts de la pàgina web** constitueixen l'apartat més extens i detallat, atenent als objectius del projecte, que comprèn la informació que s'ofereix (de caràcter general, d'entitats i equipaments, de l'organització interna i de funcions i serveis), amb especial èmfasi en els espais de comunicació que ofereix (des de bústies fins a fòrums de debat, entre d'altres). A banda de la informació que apareix per a cadascun d'aquests apartats, també s'inclou a l'anàlisi el nivell d'interactivitat que permet la pàgina web i la seva orientació a les necessitats del ciutadà. Tot i que la Comissió Europea al programa e-Europe 2005 defineix quatre nivells d'interactivitat dels serveis de l'administració amb el ciutadà mitjançant Internet,<sup>3</sup> l'Informe analitza d'una banda els diferents nivells d'informació i de l'altra banda la tramitació, incloent dintre de tramitació tant la interacció en una direcció (descàrrega de formularis), la interacció en dues direccions (processament de formularis) i la transacció completa del tràmit (pagaments).



- b) El segon bloc, referit al **disseny de la web**, pretén recollir aquelles característiques que fan més "accessible" la web des del punt de vista de la facilitat en la consulta, incloent-hi la seva aparença o les facilitats que incorpora per a la navegabilitat i la comprensibilitat del llenguatge que utilitza.
- c) El tercer bloc fa esment a la **gestió de la web**, referint-se a si la web està "viva", és a dir, si es pot comprovar que hi ha una tasca de manteniment i d'actualització, observant si

<sup>3</sup> Els quatre nivells establerts són els següents: 1) informació en línia dels serveis públics, 2) interacció en una direcció, 3) interacció en dues direccions i 4) transacció completa del tràmit.

se'n destaquen les novetats, veient si hi figuren els autors i els responsables dels continguts i si s'esmenen els errors que puguin haver sorgit.

- d) El quart bloc, la **dimensió relacional**, centra l'atenció en la xarxa de relacions que estableix la web de l'ajuntament amb el seu entorn, incorporant informació que va des de l'existència d'ens dependents de l'ajuntament amb web pròpia fins als lligams externs i a la connexió amb xarxes ciutadanes.

Quant al procés d'anàlisi de **les pàgines web dels ajuntaments**, cal esmentar certs aspectes que s'han de tenir en compte a l'hora de valorar els resultats obtinguts:

- 1) La rapidesa amb què evoluciona el món d'Internet en general i també la presència dels ajuntaments a la xarxa. **El treball de camp** de la recerca es va realitzar durant el mes de **setembre del 2003**, període durant el qual es va detectar que alguns ajuntaments introduïen canvis en les seves pàgines web. Per bé que es varen introduir els canvis detectats, de ben segur que n'hi ha d'altres que no es van poder incorporar atenent les dimensions de l'objecte d'estudi i les limitacions de la recerca. Tanmateix, dels resultats finals de l'estudi sobre **les pàgines web dels ajuntaments** més que començar a discutir sobre la seva vigència, el que cal destacar és la seva aportació quant a imatge de l'orientació dels ajuntaments als ciutadans a través de les pàgines web que han produït.
- 2) Un segon element a considerar és la dificultat per aconseguir un catàleg de les adreces web dels ajuntaments de Catalunya. Així, es va fer ús de diferents fonts d'informació per tal de localitzar les adreces web com ara pàgines web d'administracions locals supramunicipals (diputacions o consells comarcals), autonòmica (entre d'altres, el *Municat*) i el consorci Localret, fins a xarxes ciutadanes i ens públics o parapúblics amb informació d'ajuntaments.

### *Incorporacions a l'actualització del 2003*

En primer lloc, s'ha fet un experiment que ha consistit en l'enviament anònim de correus electrònics als municipis de Catalunya demanant una determinada informació de caire turístic. Es tractava, en aquest sentit, d'analitzar si les bústies que es troben a les diferents pàgines web eren operatives i permetien la veritable interacció entre ciutadans i el seu govern o administració, així com el grau i el tipus de resposta, el temps que hi havia entre la sol·licitud d'informació i la resposta i el llenguatge emprat en aquesta.

En segon lloc, s'ha intentat ser més exhaustius en aquesta nova versió de l'estudi, i és per aquest motiu que es considera convenient desagregar la informació genèrica presentada inicialment i aportar a l'annex una informació més acurada, exposant les diferències existents en termes territorials i poblacionals.

Com a criteri de delimitació territorial, s'han establert les demarcacions provincials, i també es presenta a l'annex una diferenciació per nombre d'habitants, d'acord amb l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local<sup>4</sup>.

En definitiva, en el procés de consolidació d'aquestes "finestres" de contacte dels ens locals amb els ciutadans, tot just pretenem aportar alguns elements a la discussió i la reflexió sobre els continguts de les webs, amb quin plantejament es presenten, i fins a quin punt estan utilitzant el seu potencial de relació amb els ciutadans als quals es dirigeixen i, molt especialment, quina ha estat la seva evolució. Òbviament els resultats que es presenten no poden respondre a aquests dubtes, ni tampoc ho pretenem; però tanmateix ofereixen unes tendències sobre com s'estan orientant les primeres respostes.

<sup>4</sup> 1) Municipis de menys de 5000 habitants, 2) Municipis entre 5001 i 20000 habitants, 3) Municipis entre 20001 i 50000 habitants i 4) Municipis de més de 50.000 habitants.

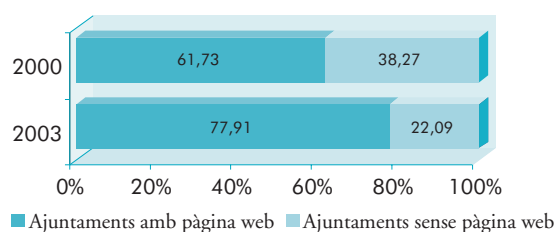
## 2. LA PRESÈNCIA DELS AJUNTAMENTS CATALANS A INTERNET: LA DISTINCIÓ ENTRE PÀGINES DE MUNICIPIS I PÀGINES D'AJUNTAMENTS

A partir de la utilització conjunta de les diferents fonts d'informació consultades, al setembre del 2003 havíem identificat un total de 737 ajuntaments amb pàgina web, la qual cosa suposa que, en els últims tres anys un total de 153 municipis han donat el pas d'incorporar la pàgina web com un element més de comunicació amb els seus ciutadans. Aquests municipis representen, doncs, un 77,91% del total, és a dir, més d'un 16% més que a l'estudi anterior. L'augment produït deixa constància que la tendència en aquest àmbit és positiva i que els ajuntaments cada vegada donen més importància a l'ús d'Internet.

### Presència dels ajuntaments a Internet

ANY	PRESÈNCIA AJUNTAMENTS A INTERNET	(%)
2000	584	61,73
2003	737	77,91

Font: Elaboració pròpia



Aquesta presència, però, té una distribució territorial força diferenciada per demarcacions provincials. Les dades es recullen a la taula següent:

### Presència dels ajuntaments a Internet per demarcacions

	AJUNTAMENTS PER DEMARCACIÓ	PÀGINES WEB	PRESÈNCIA A INTERNET
Barcelona	311	229	73,6
Girona	221	113	51,1
Lleida	231	226	97,8
Tarragona	183	169	92,3
Catalunya	946	737	77,9

Font: Elaboració pròpia

El grau de “cobertura” de les pàgines web dels ajuntaments per demarcacions provincials cal matissar-lo a partir de les característiques d’aquestes webs. El fet que a través d’Internet es pugui trobar informació de gairebé la totalitat de municipis d’una demarcació no implica que hi hagi una àmplia varietat quant als continguts, el disseny i la gestió.

Partint d’aquestes premisses i d’acord amb l’informe de l’any 2000, es va establir una primera diferenciació entre el que hem anomenant pàgines *de municipi* o *webs plantilles* i pàgines *d’ajuntament* pròpiament dites.<sup>5</sup>

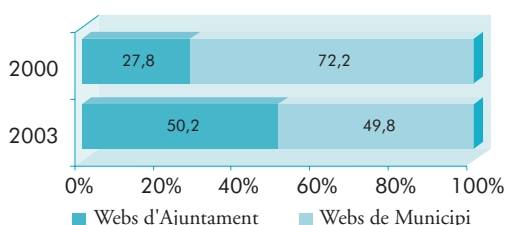
Donat l’enfocament d’aquest estudi, que pren com a referència la perspectiva dels usuaris i pretén identificar models d’orientació al ciutadà, aquesta diferenciació es fonamenta en característiques diferencials en els continguts i l’elaboració de les pàgines analitzades.

A les pàgines que hem anomenat *de municipi*, la informació es refereix exclusivament al municipi (geografia, població, història, etc.), amb poca o nul·la informació per part de l’administració local sobre serveis que poden trobar-se en el territori. La majoria de pàgines identificades com a *web de municipi* no són creades per la corporació local sinó que acostumen a ser fetes per algun ens supramunicipal, ja sigui diputacions, consells comarcals o altres organismes. Un bon exemple seria el cas de la Diputació de Lleida, que ha creat pàgines web a gairebé tots els municipis de la seva demarcació, per bé que no tots han pres la iniciativa de desenvolupar una pàgina pròpia amb continguts diferenciats. Amb tot, alguns municipis de Lleida han fet ús de la plantilla oferta per la Diputació, bé com a “porta” per entrar en la seva pàgina web, bé com a informació afegida dins la web que van crear posteriorment.

Per contra, a les pàgines *d’ajuntaments* s’hi pot trobar informació sobre l’administració del municipi i els serveis que aquesta ofereix, amb importants diferències entre els casos, que van des de la de caràcter merament enunciatiu fins a les que permeten fer tràmits *on-line*.

Com es pot observar al gràfic, a l’any 2000 les tres quartes parts dels ajuntaments tenien pàgines del tipus *de municipi*, és a dir, amb poca o gens d’informació sobre els serveis que s’ofereixen des de l’administració local.<sup>6</sup> Respecte d’aquesta dada, es destaca que hi ha una tendència creixent a elaborar pàgines web *d’ajuntament* (50,2%), en detriment de les de *municipi* (49,8%), ja que, en consonància amb el que s’ha esmentat en apartats anteriors, en ser aquest un instrument cada vegada més considerat pels ajuntaments en la seva relació amb el ciutadà i tenir-se en compte la seva importància, és clar que els municipis intentaran, cada vegada més, que les seves pàgines aportin un valor afegit als ciutadans, sobretot en el camp de la informació que li pot resultar d’utilitat.

### Distribució dels dos tipus de pàgines web



Font: Elaboració pròpia

<sup>5</sup> A l’informe “Catalunya en xarxa”, publicat pel Departament d’Universitats, Recerca i Societat de la Informació de la Generalitat de Catalunya, s’utilitza una classificació que diferencia entre pàgines estàndard, extenses i avançades segons el tipus d’informació que s’ofereix i les possibilitats de gestió i tramitació que ofereixen. Aquesta classificació es refereix a webs d’organismes públics en general. En aquest cas hem considerat més adient mantenir la classificació del primer *Estudi sobre les pàgines webs dels ajuntaments catalans*, ja que tant la nomenclatura com la diferenciació s’ajustaven millor a les dades, a la vegada que ens permetien la comparació entre ambdós estudis.

<sup>6</sup> Tanmateix, cal tenir en compte que hi ha un grup de webs de *municipi* en les quals apareix informació sobre àmbits definits com a serveis (bàsicament turisme i cultura), tot i que no s’identifiquen com a propis de l’administració local i, en alguns casos, són elaborats per altres instàncies de caràcter supramunicipal.

D'altra banda, els totals agregats i la distribució per demarcacions d'aquesta tipologia de pàgines web completa i matissa les dades anteriors, de tipus general, sobre la presència d'ajuntaments a la xarxa.

### *Webs de municipis i webs d'ajuntaments per províncies*

	AJUNTAMENTS AMB PÀGINES WEB	WEBS DE MUNICIPI	%	WEBS D'AJUNTAMENT	%
Barcelona	229	47	20,5	182	79,5
Girona	113	20	17,7	93	82,3
Lleida	226	180	79,6	46	20,4
Tarragona	169	120	71,0	49	29,0
Catalunya	737	367	49,8	370	50,2

Font: Elaboració pròpia

Resulta paradoxal el cas de Lleida, on per bé que gairebé la totalitat dels ajuntaments disposen de web gràcies a l'impuls realitzat des de la Diputació provincial, sobta contrastar aquesta dada amb el fet que en més d'un 79% dels casos es tracta de pàgines del tipus de municipi. Per contra, a la demarcació de Girona, on tan sols 113 dels seus 221 municipis (51,1% de presència a Internet) disposen de pàgina web, la majoria resulten ser pàgines del tipus *d'ajuntament*, és a dir, amb un major contingut quant a serveis i informacions i amb una presència destacada de l'administració local.

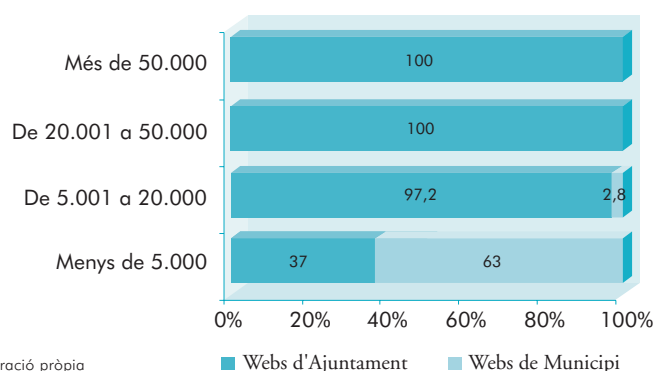
Un altre aspecte a considerar és si s'observa relació entre el volum de població i el tipus de web que elabora l'ajuntament. En principi sembla que hauríem d'esperar pàgines més desenvolupades a mesura que creix la grandària demogràfica del municipi, és a dir, intentar comprovar si els ajuntaments de mitjanes i grans dimensions tenen pàgines força elaborades i que ajuntaments de menor grandària impulsin una web pròpia en menor mesura, o aquesta sigui poc elaborada.

### *Trams de població i tipus de web<sup>7</sup>*

	AJUNTAMENTS AMB PÀGINES WEB	WEBS DE MUNICIPI	%	WEBS D'AJUNTAMENT	%
Fins a 5.000	578	364	63	214	37
De 5.001 a 20.000	107	3	2,8	104	97,2
De 20.001 a 50.000	31	0	0	31	100
Més de 50.000	21	0	0	21	100

Font: Elaboració pròpia

<sup>7</sup> Convé assenyalar que s'ha modificat el criteri de definició de trams de població respecte a l'estudi del 2000. Així, per a la realització del present estudi, s'han emprat els trams de població en base a les competències mínimes obligatòries establertes a l'article 26 de la LRBRL.

*Trams de població i tipus de web*

La hipòtesi es compleix, especialment pel que fa a les webs *d'ajuntament*. Els resultats mostren com la totalitat d'ajuntaments de mitjanes i grans dimensions (més de 20.000 habitants) disposen de pàgines web *d'ajuntament*, i el seu percentatge és també força alt entre els ajuntaments de municipis entre 5.000 i 20.000 habitants. En canvi, entre els municipis de menor població (fins a 5.000 habitants, majoritaris a Catalunya) hi ha una important presència de webs *de municipi* (en bona part fruit de l'impuls d'ens supralocals).

Certament, per tal d'enfocar millor la imatge de les pàgines web dels ajuntaments catalans cal introduir altres dimensions d'anàlisi, especialment de cara a identificar més detalladament en quines matèries centren l'atenció i quins models de relació estan oferint als ciutadans, quant a facilitar l'accés, presentar documents "vius" o actualitzats, i facilitar la navegació per Internet amb ens relacionats. De tota manera, aquesta primera distinció entre tipus de web és punt de referència per a tota la resta de l'estudi.

### 3. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (I): ELS CONTINGUTS

Tot seguint el plantejament exposat en la presentació, la primera de les dimensions a considerar és la dels continguts de les pàgines web dels ajuntaments catalans. Atesa l'amplitud i la diversitat de la informació que pot aparèixer a les pàgines dels ens locals, a través del protocol d'anàlisi s'ha procedit a realitzar una categorització que, de manera sintètica, permeti oferir una visió de conjunt.

La classificació s'estructura en cinc àmbits, que al seu torn incorporen diferents indicadors, responent a les diverses concrecions amb què tendeix a incloure cadascun d'aquests.

#### *L'estudi del contingut de la web: àmbits temàtics*

A través d'una graella quantitativa i qualitativa s'ha caracteritzat cada web en funció de la informació que incorporava en cada un dels àmbits:

#### *1. Informació general del municipi*

Es refereix a la informació de caràcter més genèric sobre el municipi, com ara la història, els símbols, el plànol del municipi o la població.

#### *2. Entitats i equipaments del municipi*

Estudia si la web incorpora informació sobre les entitats i els equipaments del municipi, independentment de la seva titularitat pública municipal o no, i abastant des del camp de la cultura fins al de l'ensenyament, els esports o l'allotjament i la restauració, entre d'altres.

#### *3. Organització interna*

S'ha considerat si es dona informació referida a la dimensió interna de l'administració municipal, incloent indicadors referits a la presència d'informació a la web sobre aspectes com els òrgans de govern, l'organigrama, el pressupost o els recursos humans, entre d'altres.

#### *4. Funcions i serveis de l'ajuntament a la web*

Atesos l'amplitud i el creixement dels àmbits de prestació de serveis per part dels ens locals, aquest és el més extens, i l'hem dividit, al seu torn, en tres apartats:

*Serveis interns:* gestió de personal, serveis d'informàtica, gestió econòmica, etc.

*Serveis a la persona:*

a) Per temes: salut ensenyament, consum, serveis socials, cultura, turisme, esports, etc.

b) Per col·lectius: dona, tercera edat, altres col·lectius.

*Serveis urbans:* urbanisme, habitatge, transport públic, mercats, entre d'altres.

**5. Nivell institucional**

Hem analitzat si la pàgina de l'ajuntament inclou aquells continguts de caràcter més institucional com ara la normativa, l'activitat consistorial, contractació, la informació sobre el padró i el cens o la informació sobre taxes i recaptació.

**Estudi per àmbits**

Des d'una anàlisi més detallada de cadascun dels àmbits temàtics, tot tenint en compte no només si s'inclou o no informació en relació amb els diferents àmbits, sinó també del nivell de tractament que se'ls dona. Diferenciem, per exemple, en funció de diversos nivells de detall en la informació o si el servei en qüestió disposa de bústia al servei del ciutadà i si ofereix la possibilitat de realitzar tràmits *on line*.

Per establir aquesta diferenciació entre informació d'un àmbit i informació de serveis d'aquell àmbit s'ha fet la distinció següent:

- a) Per als cinc àmbits s'inclou un gràfic sobre el percentatge de webs d'ajuntaments que contenen informació concreta i diferenciada.
- b) Per a aquells apartats on hi ha continguts que poden anar associats a serveis, s'inclou una taula que presenta el nombre de casos on hi ha informació específica per poder accedir a serveis concrets. La idea és oferir una imatge de l'orientació a la prestació de serveis determinats a partir de la web, amb informacions i indicacions precises que aportin un valor afegit al ciutadà si aquest desitja accedir-hi. En aquest sentit, s'ha diferenciat, en primer lloc, si la informació resulta o no útil per al ciutadà, i quin és el nivell de la informació que es troba a la web.
- c) Com a modificació respecte l'informe de l'any 2000, es tracta de manera diferenciada la tramitació *on line*. En efecte, l'estudi anterior s'inspirava en una certa progressió de les pàgines web, concebuda de manera que en relació amb un servei concret es valorava el nivell d'informació i, el pas següent, com a evolució (quant a valor afegit), la tramitació. Ara bé, s'ha observat que el fet que hi hagi més informació no implica necessàriament l'existència o l'absència de tramitació *on line*. En aquest sentit, a les diferents pàgines web, especialment en els municipis petits i mitjans, pot haver-hi una divergència entre les possibilitats de tramitació que ofereix una pàgina web en termes tècnics, mitjançant la descàrrega de formularis, i la informació que des d'aquella administració es dona sobre el servei associat al tràmit. Per tant, s'inclou també un gràfic del nombre de webs d'Ajuntament (en dades absolutes) que tenen en compte algun tipus de tramitació en línia).

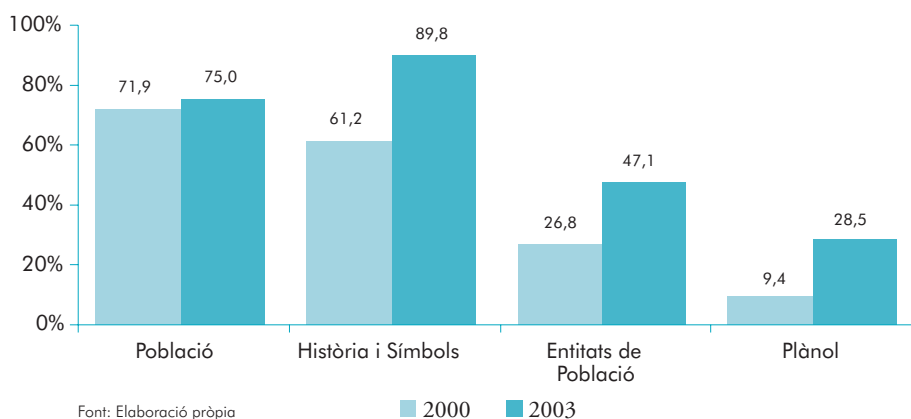
<sup>8</sup> Dins de la tramitació *on line*, i donat que no es pot esmentar específicament en els diferents àmbits temàtics dels continguts, convé destacar els casos de Castelldefels, Esplugues de Llobregat o Manresa, els quals permeten realitzar una transacció completa en molts dels tràmits o consultar l'estat dels seus expedients mitjançant la web.

### 3.1. INFORMACIÓ DEL MUNICIPI

La informació de caràcter simbòlic, com ara la història i els símbols com l'heràldica municipal, així com unes primeres dades de situació referides a la població, són els dos aspectes que més sovintegen en els continguts referits al municipi com a tal.

Si comparem les dades obtingudes amb les de l'informe elaborat a l'any 2000 podem observar que aquestes creixen de manera considerable, sobretot en el cas de la història i els símbols del municipi, que passen d'estar presents en un 61,2% de les pàgines al 2000, a citar-se en el 89,8% al 2003. Una altra dada que creix considerablement és la presència de plànol a la web dels municipis, que augmenta gairebé un 20%; si bé es dona, bàsicament, a les webs *d'ajuntament*.

#### *Informació del municipi*

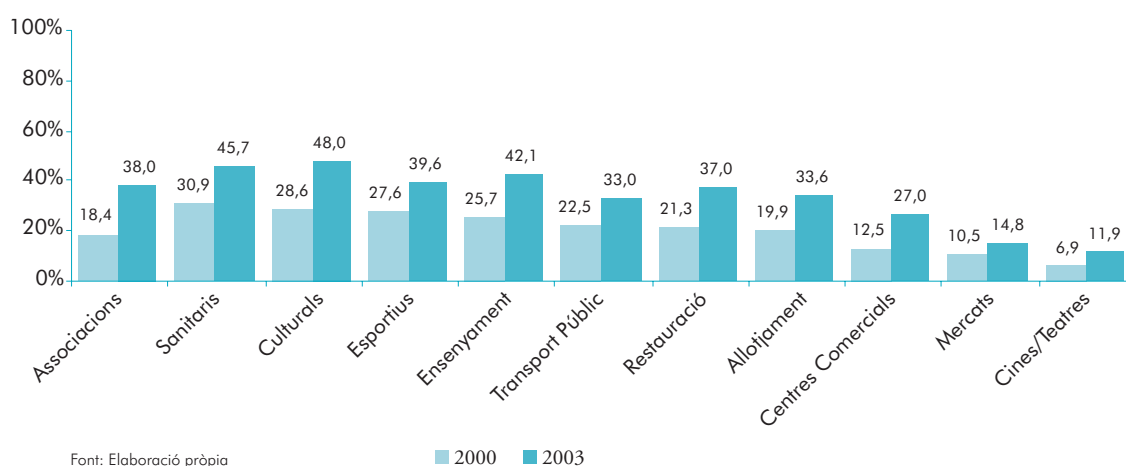


Cal destacar també el creixement de la informació referida a les entitats locals menors o altres nuclis de població que formen part del municipi juntament amb el nucli central, recollida a l'epígraf "Entitats de població". Ara bé, és possible que, donat el tipus d'informació del que es tracta, aquest creixement s'estanqui, ja que la gran majoria de municipis que tenen entitats de població diferenciades del seu nucli central ja ho reflecteixen a la seva pàgina web. La presència d'aquest tipus d'informació gairebé s'ha duplicat respecte a les dades del 2000, i està present en el 47% dels municipis consultats. Es manifesta, doncs, la voluntat per part de les administracions locals d'un major coneixement del territori.

### 3.2. ENTITATS I EQUIPAMENTS DEL MUNICIPI

La informació referida a les entitats associatives i els equipaments es configura com un dels continguts destacats entre el conjunt d'informacions que s'ofereixen en les pàgines web dels ajuntaments. El gràfic següent mostra el percentatge d'ajuntaments que incorporen alguna informació sobre diferents tipus d'equipaments que es poden trobar al municipi, independentment de la seva titularitat municipal.

#### *Informació sobre entitats i equipaments del municipi*



Al gràfic podem veure amb claredat que el percentatge de webs que presenten aquest tipus d'informació ha crescut en tots els àmbits, i és més important aquest en la informació sobre equipaments culturals i sanitaris. Es reflecteix, en aquest sentit, la vocació de servei de les administracions municipals, que va més enllà de les competències establertes per llei. Així, els ajuntaments, mitjançant la seva web, aporten informació i desenvolupen serveis sobre altres àmbits i sectors, tot i no tenir l'obligació de fer-ho.

Com a l'estudi anterior, els equipaments sanitaris, culturals, esportius i d'ensenyament són els que apareixen a un major nombre de webs, que tenen presència en un percentatge d'entre el 39 i el 48% del total d'ajuntaments amb pàgina web.

Les associacions tenen un paper important a les pàgines web dels ajuntaments, com a dinamitzadores de les agendes i l'actualitat municipal. Les webs emergeixen, en aquest sentit, com un espai d'interrelació entre associacions. Un exemple d'aquest fet el trobem a la web d'Arenys de Mar, on les associacions disposen d'una intranet, o la pàgina web de Canet de Mar, on l'ajuntament facilita que totes les entitats disposin de pàgina web.

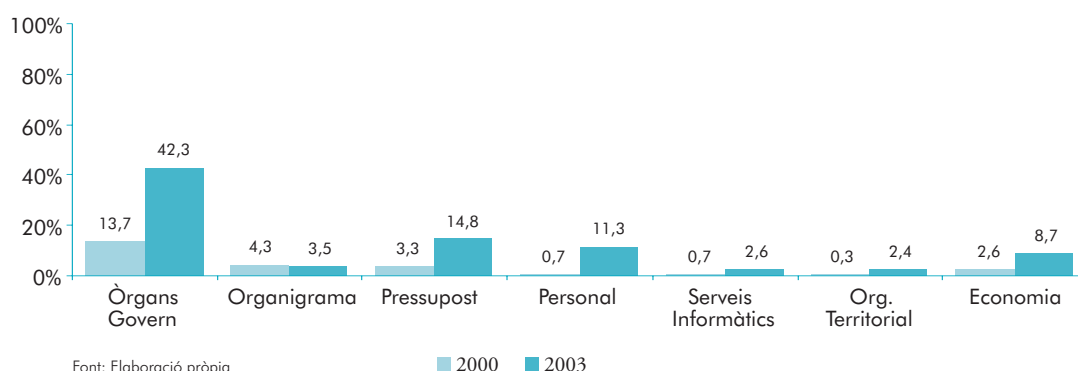
Amb percentatges que superen el 30%, val anotar que hi ha un col·lectiu d'ajuntaments que reserven un espai de la seva web per promocionar certs agents econòmics que ofereixen serveis, com ara la restauració o l'allotjament; també hi ha referències als mercats i als centres comercials, però en menor quantitat. Es perfila, així, un cert rol dinamitzador, que d'una banda ofereix informacions sobre serveis localitzats al municipi i que poden ser d'utilitat als possibles visitants, i de l'altra incorpora diferents col·lectius en el món i la cultura d'Internet. En aquest sentit, es poden assenyalar els esforços d'ajuntaments com ara els de Barcelona, Sabadell, Sant Cugat del Vallès o Figueres, entre molts altres, que disposen a la seva web d'un directori on podem trobar informació de tots els comerços i serveis de la ciutat classificats segons la seva activitat.

### 3.3. LA DIMENSIÓ INTERNA: ORGANITZACIÓ INTERNA I SERVEIS INTERNS

Les característiques pròpies de l'ajuntament en tant que organització pública i els serveis interns que aquesta desenvolupa constitueixen els dos punts en els quals se centra l'interès d'aquest apartat.

Els resultats obtinguts mostren com les dimensions organitzatives no constitueixen una part gaire important, si més no quantitativament, dels continguts que apareixen a les pàgines web, tot i que a l'últim estudi podem assenyalar que la presència de la majoria d'aquestes dades creix, excepte la variable "organigrama" que està present en gairebé un 1% menys de les pàgines webs analitzades.<sup>9</sup> Tot i amb això, les dades concretes permeten quantificar i dimensionar aquesta afirmació.

#### *Informació sobre l'organització interna i els serveis interns de l'ajuntament*



Dels diferents aspectes de l'organització interna dels quals s'ofereix informació a les webs dels ajuntaments, s'accentuen les referències als òrgans de govern que, a més, creixen de manera considerable respecte a l'estudi anterior en més d'un 27%, i passen a estar presents en un 42,3% de les webs dels ajuntaments catalans, fet que reflecteix l'interès dels governs de les diferents administracions per aproximar i aportar informació als ciutadans. En segon lloc, la informació sobre el pressupost, proporcionada pel 14,8% dels municipis amb pàgina web. En efecte, la informació sobre el pressupost manifesta la voluntat d'aportar major transparència en la gestió de serveis per part de l'ajuntament.

Si fem la comparació en nombre total de municipis, veiem amb més claredat l'augment del nombre de municipis que donen algun tipus d'informació sobre els seus òrgans de govern, que passa de ser 90 a l'estudi de l'any 2000, a 276 en l'actual edició del 2003.

#### *Informació sobre serveis concrets associats a l'àmbit d'organització i serveis interns*

	2000		2003	
	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ
Òrgans de Govern	52	38	206	70
Organigrama	25	0	20	6
Pressupost	18	1	55	44
Personal	8	0	52	27
Serveis Informàtics	7	1	12	7
Org. territorial	2	0	10	6
Economia	13	1	41	16

Font: Elaboració pròpia

<sup>9</sup> Aquesta disminució percentual és deguda a l'increment total de pàgines webs analitzades.

Pel que fa als serveis interns (informàtica, gestió de recursos humans, economia i formació interna) tan sols comentar la poca presència d'informació sobre els diferents indicadors. D'aquests el que més importància té és la informació de gestió de recursos humans, que apareix a 99 municipis, la qual cosa només suposa un 11,3% del total. Tot i amb això cal esmentar la introducció d'informacions referides a serveis concrets associats a aquests àmbits, no tant per la seva quantitat com pel que suposen d'introducció de noves dinàmiques de prestació de serveis, com ara, en el camp assenyalat, la incorporació de la oferta pública d'ocupació.

Amb referència al pressupost, per exemple, l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat inclou informació sobre el sistema de gestió dels recursos econòmics i financers, a partir d'un model de gestió de qualitat total (EFQM), des del moment que mostra un quadre amb les dades del pressupost classificades per capítols. D'una altra banda, a la pàgina de l'Ajuntament d'Ampostes o a la de l'Ajuntament de Balaguer, entre d'altres, es pot trobar informació sobre el pressupost consolidat, amb l'estructura per capítols i per programes i una llista detallada de les inversions. També val anotar el cas de Rubí, on s'ha iniciat el projecte de pressupostos participatius, que informa de tot el procediment i normativa.

El segon àmbit accentuat es refereix al conjunt d'activitats de subministrament de serveis informàtics a les àrees i departaments de l'ajuntament. Destaca en aquest sentit el cas de Barcelona, on el Servei d'Informàtica disposa de la seva pròpia web, la qual dóna compte de la seva missió, organització i indicadors d'equipaments informàtics, entre d'altres. En la mateixa línia trobem exemples en els casos de Lleida, on es pot trobar informació sobre l'organigrama, el personal, la formació i serveis de l'Institut Municipal d'Informàtica, així com sobre el desenvolupament de l'Observatori TIC; també el cas de Blanes, on apareixen descrites les funcions i els recursos materials i humans del servei i el desenvolupament de tasques referides a l'expansió de les noves tecnologies als barris i als ciutadans del municipi (projecte AMIC).

El tercer àmbit exposat, de gestió de recursos humans, acostuma a incloure informació sobre l'oferta pública d'ocupació i convocatòries de places. Alguns exemples es poden trobar a les pàgines web dels ajuntaments de Sabadell, Tortosa, la Seu d'Urgell, Gavà (on apareix un formulari de sol·licitud per treballar a l'Administració), Terrassa o Cambrils. De manera complementària, surt informació sobre la unitat administrativa responsable de recursos humans i, en algun cas, es pot trobar informació sobre el personal que té contractat l'ajuntament, com ara a Lleida, el Vendrell, Tarragona o Vilanova i la Geltrú, entre d'altres.

Per últim, amb referència a la possibilitat de poder realitzar tramitacions *en línia*, quant a organització interna i serveis interns, alguns ajuntaments proposen vies d'interacció entre els ciutadans i els agents econòmics mitjançant la pàgina web.<sup>10</sup>

Ara bé, en aquesta dimensió, la presència de tràmits no sol ser freqüent, entre d'altres motius perquè les variables analitzades tampoc donen lloc que n'hi hagi, o si més no, es trobaran a la intranet i extranet dels ajuntaments, no a Internet. De fet, només sis ajuntaments proporcionen la possibilitat de realitzar algun tràmit en matèria de personal, tres en matèria d'economia i un en pressupost. Tot i això, a Tossa de Mar, en el servei d'economia, es disposa d'un apartat dedicat a proveïdors, on es poden descarregar formularis en aspectes com ara ajornaments de pagaments o pagaments de factures a proveïdors, o a Callús, amb la votació electrònica dels pressupostos participatius.

<sup>10</sup> Amb tot, hi ha molts tràmits que tot i que a la web es troben associats a un servei concret, es basen únicament en un full de sol·licitud o model d'instància. En aquest estudi no es presenten com a tràmits associats a aquest servei pròpiament i s'afegeixen a la variable referida a models d'instància.

### 3.4. ELS SERVEIS EXTERNS DELS AJUNTAMENTS

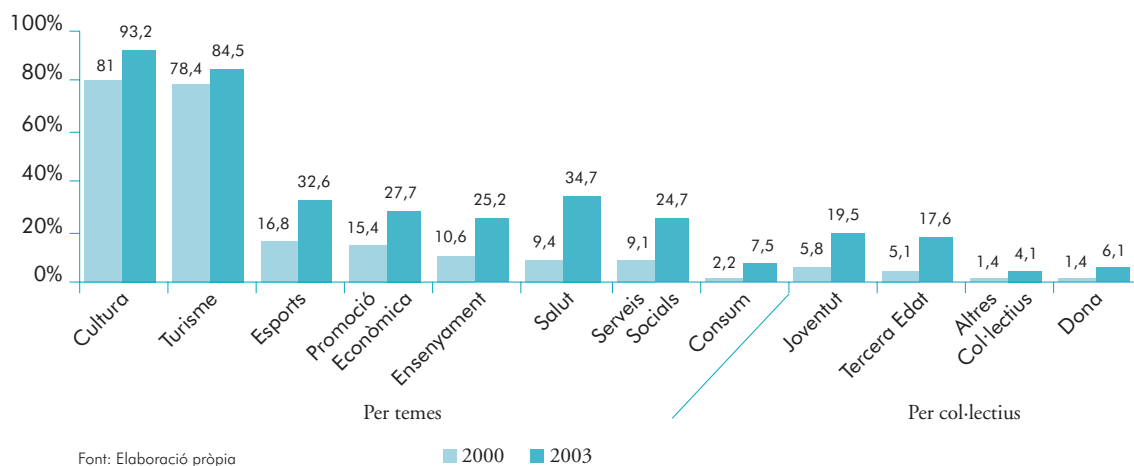
Mentre que els serveis interns tan sols apareixen en un reduït percentatge de casos, la dimensió de prestació de serveis externs es configura com un dels elements comuns i més estesos entre les webs dels ajuntaments.

Per facilitar la seva anàlisi, i seguint un criteri d'agrupació molt habitual als ajuntaments, diferenciem els serveis personals —el que seria l'Àrea de Serveis a la Persona— dels serveis urbans —Àrea de Territori—. Mentre que als primers s'hi troben aquells adreçats directament a les persones —des de sanitat o ensenyament a cultura, turisme i promoció econòmica, entre d'altres—, a serveis urbans es poden localitzar els referits a les obres públiques, el medi ambient, l'habitatge o els transports, per posar-ne alguns exemples.

#### 3.4.1. Els serveis externs dels Ajuntaments (I): Serveis a la persona

Quant als serveis personals, internament s'han distingit els que es presenten agrupats per temes, com els exemples esmentats o els serveis socials i d'esports per esmentar-ne d'altres, dels que s'adrecen específicament a col·lectius determinats, com els serveis als joves, a les dones, a la tercera edat, etc. El gràfic següent en mostra els resultats obtinguts:

#### Informació sobre serveis a la persona (per temes i per col·lectius)



En aquest apartat, com en els anteriors, el primer que hem d'esmentar és el creixement de la informació disponible en tots els temes analitzats. Del conjunt de les matèries que constitueixen el camp definit com a serveis personals, destaca, com a l'estudi anterior, l'important nombre de webs que aporten informació sobre cultura i turisme. En tots dos casos el percentatge creix —tot i que en un percentatge menor en el cas de la informació referida al turisme— i se situa en més d'un 93% en el cas de la cultura i un 84% en el cas del turisme. La resta de matèries, tot i presentar uns valors molt allunyats als dels ítems comentats anteriorment, mostren valors bastant considerables que es mouen entre el 33% (Salut) i el 4% (Altres col·lectius). D'altra banda, és convenient assenyalar l'augment de la informació disponible en matèries com salut, serveis socials o ensenyament, la qual cosa indica que la preocupació dels municipis per oferir informació d'utilitat als ciutadans sobre matèries del seu interès és cada vegada major.

Pel que fa als serveis adreçats a col·lectius, el col·lectiu de joventut i el de gent gran continuen sent els que tenen un percentatge menys important d'informació disponible, tot i l'increment en els seus valors. Aquesta dada no vol dir que no hi ha informació dels diferents col·lectius anomenats asso-

cits a altres serveis, motiu pel qual és coherent que els valors siguin inferiors, i en tot cas depenen de l'estructura organitzativa de l'ajuntament. Val anotar un darrer aspecte en aquest sentit, que és la major preocupació reflectida a les webs dels municipis per altres col·lectius com poden ser els immigrants —Esparreguera aporta informació sobre el Punt d'Informació a l'Immigrant, com també Alcarràs amb el Servei d'Atenció al Nou Vingut— o ciutadans amb algun tipus de disminució.

**Informació sobre serveis concrets associats als serveis a la persona**

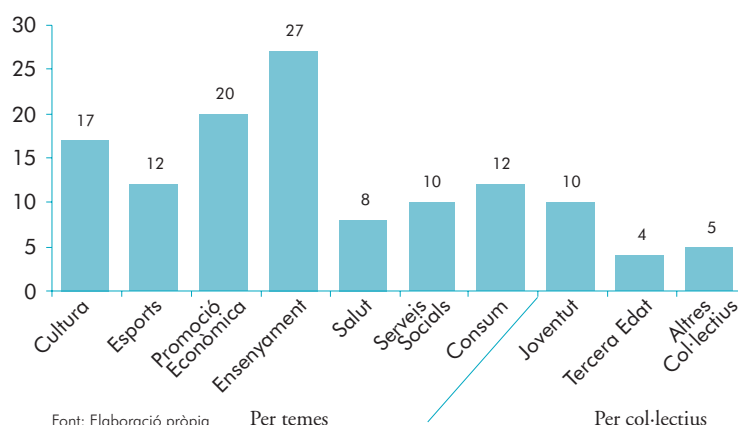
	2000		2003	
	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ
Cultura	60	29	209	84
Turisme	51	11	159	95
Esports	53	15	136	62
Promoció Econòmica	35	17	88	64
Ensenyament	92	16	126	50
Salut	132	14	210	39
Serveis Socials	77	19	130	48
Consum	21	5	30	23
Joventut	35	19	87	48
Tercera Edat	49	5	94	22
Altres Col·lectius	12	6	17	13
Dona	7	5	23	2

Font: Elaboració pròpia

Tal com es pot observar a la taula, la informació bàsica referida al servei de cultura és la més habitual a les pàgines web dels ajuntaments, a diferència de l'any 2000, que era salut —tot i haver augmentat el nombre d'Ajuntaments que aporten molta informació—. Ara bé, respecte a l'anterior estudi, hi ha un volum d'informació més extens en tots els serveis.

Els àmbits de cultura i de turisme tenen una evolució creixent quant a la qualitat d'informació referida a serveis concrets de l'ajuntament, en relació a l'any 2000, en què no s'inclouia en la majoria de casos referències. Tot i això, convé destacar alguns municipis, com és el cas Les, Vila-Seca o Sitges, més referides al servei de turisme que a qualsevol altre servei. Un dels àmbits més incipients és el de promoció econòmica, que inclou en els seus continguts referències a temes com ara la creació d'empreses o bé la disponibilitat de sòl industrial, borsa de treball, entre d'altres.

**Tramitació de serveis concrets associats als serveis a la persona (dades absolutes)**

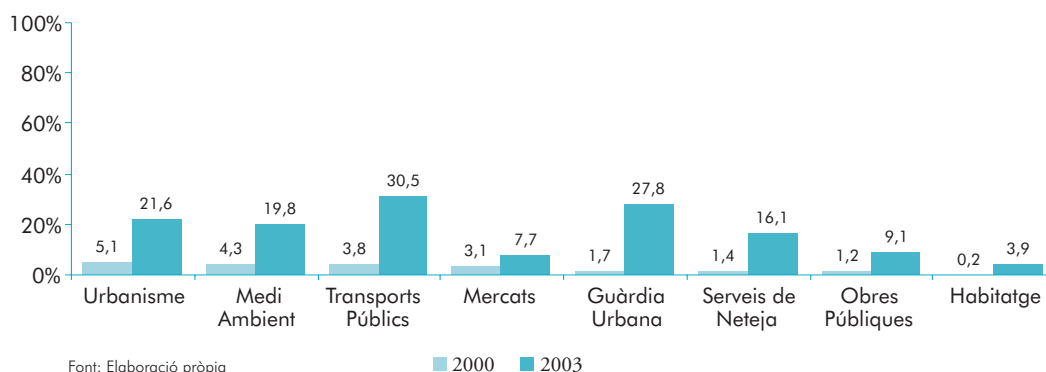


Quant a la tramitació, serveis personals és una de les dimensions que més preveu la possibilitat d'interacció amb l'ajuntament. Així, per exemple, a la web de l'Ajuntament de Barcelona es pot tramitar l'alta de la targeta rosa per a persones amb disminució (altres col·lectius) o per a gent gran; a Vilafranca del Penedès es pot presentar una reclamació davant l'OMIC o sol·licitar informació per adherir-se a la Junta Arbitral de Consum o, en matèria d'ensenyament, a la web d'Alfarràs es pot fer la preinscripció per a la llar d'infants.

### 3.4.2 Els serveis externs dels Ajuntaments (II): serveis urbans

Els serveis urbans, tot i que hi ha molts menys ajuntaments que incloguin a la seva web informació referida a aquests, respecte als serveis a la persona, hem de destacar que aquest tipus d'informacions mostra un creixement molt important en relació amb les dades de l'any 2000, com observarem en la taula següent. En aquest sentit, tant a serveis urbans com també a la dimensió d'organització interna i serveis interns, es remarca l'evolució de pàgines web de municipi a pàgines web d'ajuntament.

#### Informació sobre serveis urbans



Dels diferents tipus d'informació relacionats amb aquest ítem, el percentatge més important és el de les informacions referides als transports públics que, juntament amb la guàrdia urbana del municipi, presenta un augment de més del 25% respecte a les dades de l'informe anterior. Altres temes com ara l'urbanisme o el medi ambient tenen també uns augments molt importants, que se situen al nivell dels serveis analitzats en apartats anteriors i que en l'estudi del 2000 es trobaven a molts punts de distància.

Val a dir, però, que pel que fa al servei de guàrdia urbana, en la majoria de casos la informació disponible es refereix només al número de telèfon i a l'adreça. Tot i això, es poden obtenir exemples d'informació en aquesta matèria força interessants, com és el cas de Cambrils, on el servei té una pàgina pròpia i molt elaborada, o Sant Pol de Mar, on es pot enviar una alerta a la guàrdia urbana del municipi via web.

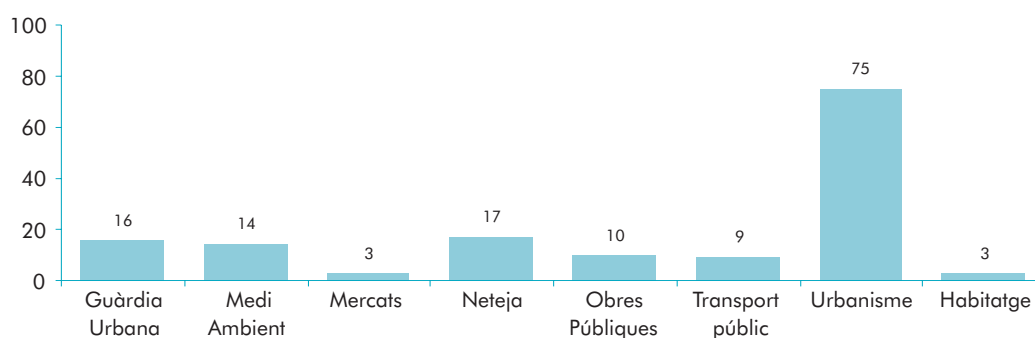
D'una altra banda, en aquest informe es pot veure com la incorporació en l'agenda política d'un tema cabdal en l'actualitat com és l'habitatge queda reflectida també a les diferents webs.

*Informació sobre serveis concrets associats a l'àmbit dels serveis urbans*

	2000		2003	
	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ
Urbanisme	28	7	100	52
Medi Ambient	17	9	74	58
Transports Públics	8	10	137	86
Mercats	16	1	36	17
Guàrdia Urbana	77	3	167	37
Serveis de Neteja	19	2	78	40
Obres Públiques	14	0	45	18
Habitatge	3	0	12	15

Font: Elaboració pròpia

Amb referència als àmbits que contenen informació amb més valor afegit, convé assenyalar el servei d'urbanisme —que informa de la planificació urbanística o dels tràmits presencials associats a les llicències d'obres— o de medi ambient. En efecte, a diferència de l'any 2000, els municipis de Catalunya han desenvolupat majoritàriament els programes Agenda 21, fet que s'ha percebut de manera notòria a les webs dels ajuntaments, així com les conseqüències d'aquest programa, en termes de major sensibilitat quant a la recollida de residus. Amb referència al transport públic es pot fer esment de dues maneres diferents d'aportar aquesta informació: que el mateix ajuntament informi del servei —detallant-se recorreguts, horaris i, en alguns casos, tarifes, com és el cas d'Igualada en els autobusos urbans, Cambrils, o Manresa, que aporta també un plànol indicant el recorregut exacte de les diferents línies— o bé que aportin enllaços a les pàgines web dels transports públics més comuns —Renfe, Ferrocarrils de la Generalitat, etc.— com és el cas de Blanes, Badalona, el Prat de Llobregat, entre d'altres. En aquest darrer cas, però, no és l'Administració qui informa, i a l'estudi serà tingut en compte a la dimensió relacional.

*Tramitació de serveis concrets associats a l'àmbit de serveis urbans*

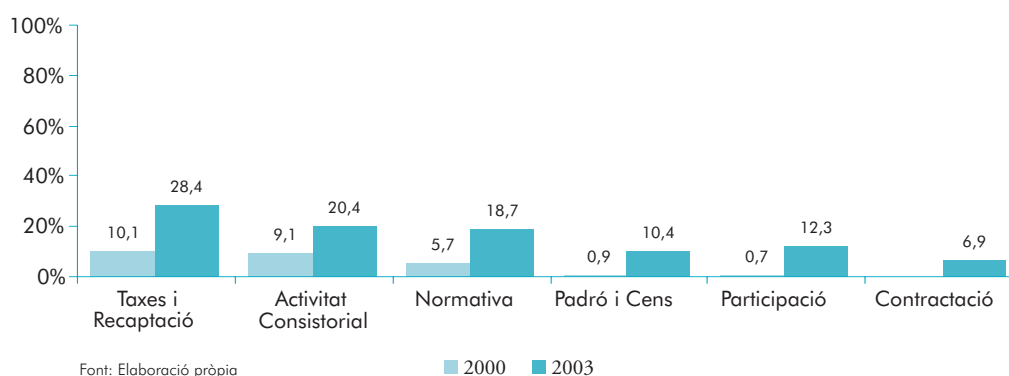
Font: Elaboració pròpia

En relació amb l'apartat de tramitació, es pot observar que urbanisme (75) és el servei on els ajuntaments ofereixen més possibilitats d'interacció mitjançant les seves webs. En particular, es relaciona amb les llicències d'obres i els tràmits que s'han de realitzar durant el procés. En menor grau, les pàgines web dels ajuntaments aporten tramitacions *on line* en serveis com “guàrdia urbana” —amb la possibilitat de descarregar documents referits a denúncies—, “medi ambient”, “neteja”, “obres públiques” o “transport públic”. Per últim, amb caràcter secundari, hi ha l'oportunitat de fer tràmits en matèria d’“habitatge”. En el cas de l'Hospitalet de Llobregat, per exemple, es pot fer una sol·licitud d'informació i demanda d'un habitatge de protecció oficial.

### 3.5. LA DIMENSIÓ INSTITUCIONAL

En aquest apartat es recullen un seguit d'indicadors referits a la presència d'informacions vinculades al caràcter administratiu i polític de l'ajuntament. Així, s'inclou des de la presència de dades com la normativa o l'activitat consistorial fins a referències de temes com el padró i el cens o bé informació de taxes i recaptació.

#### *Informació sobre la dimensió institucional*



De nou en aquest àmbit trobem un important increment en tots els temes. Tot i així considerem que els percentatges haurien de ser molt més elevats, donada la importància d'aspectes com taxes i recaptació o l'activitat consistorial.

L'àmbit de la participació ciutadana fa referència a les iniciatives endegades per tal de facilitar l'expressió d'opinions i el foment de la interacció amb els ciutadans. En aquest sentit, donada la dimensió que està adquirint aquest àmbit a escala no presencial, s'ha preferit considerar-lo de manera específica a l'apartat de "Els espais de comunicació amb els ciutadans" (epígraf 3.6).

En relació amb les informacions referides a taxes i recaptació, val a dir que en la majoria dels casos la web del municipi presenta un enllaç a l'ORGT<sup>11</sup> de les diferents diputacions o facilita les dades corresponents per posar-s'hi en contacte.

Per últim, convé afegir que s'ha inclòs un nou servei a considerar, com és el de concursos i licitacions públiques, recollit en aquest estudi amb el terme de contractació. En efecte, les webs municipals actuen com a dinamitzadores de l'activitat social i econòmica del municipi, i com a impulsores de l'ús de les noves tecnologies per part d'altres agents. Així, aporten informació des de la web d'aquest tipus de serveis. La pàgina web de l'Ajuntament de Lleida, per exemple, inclou informació del plec de clàusules administratives, el pressupost estimat per l'Administració o la fase en la qual es troba el tràmit.

<sup>11</sup> Oficina de Recaptació i Gestió Tributària.

### *Informació sobre serveis concrets associats a l'àmbit de la dimensió institucional*

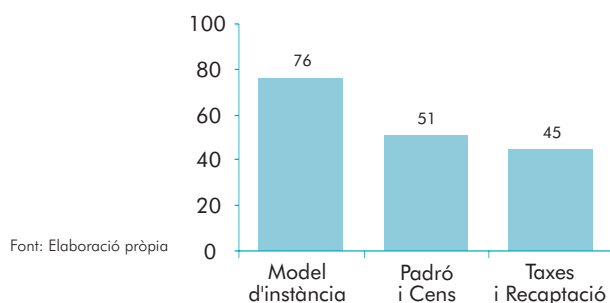
	2000		2003	
	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ	POCA INFORMACIÓ	MOLTA INFORMACIÓ
Taxes i Recaptació	35	11	165	40
Activitat Consistorial	31	8	87	63
Normativa*			58	80
Padró i Cens	5	2	53	23
Contractació*			23	28

\* Variables no tractades a l'estudi del 2000.

Font: Elaboració pròpia

Respecte a l'any 2000, es produeix un increment significatiu d'informació associada a tots els àmbits estudiats, especialment al servei de "taxes i recaptació". En el cas de l'activitat consistorial, els continguts més habituals acostumen a ser els equivalents a les publicacions que informen d'actuacions municipals com ara inauguracions d'equipaments o d'activitats culturals, entre d'altres. La normativa —que inclou aspectes com les ordenances municipals— és una nova variable que s'ha tingut present en aquesta versió de l'estudi i que adquireix una importància rellevant a les webs dels ajuntaments.

### *Tramitacions associades a serveis concrets a l'àmbit de dimensió institucional (dades absolutes)*



Quant a les tramitacions, la dimensió institucional és l'àmbit en el qual hi ha més ajuntaments amb disponibilitat perquè ciutadans i ens locals interaccionin. Per exemple, es destaca l'apartat de "padró i cens" (51), bàsicament associat a la consulta i la modificació de les dades d'empadronament, i a l'emissió dels certificats corresponents. Pel que fa a serveis com "normativa" o "contractació", no s'han trobat possibilitats de tramitació a Internet, la qual cosa no vol dir, com ja s'ha assenyalat anteriorment, que no hi siguin a la intranet o a l'extranet.

## 3.6. ELS ESPAIS DE COMUNICACIÓ AMB ELS CIUTADANS

Un altre dels aspectes a estudiar a l'apartat dels continguts han estat els "espais de comunicació" que ofereix. En aquest epígraf es fa referència al conjunt d'instruments que s'habiliten des de la pàgina web per tal de facilitar la interacció amb els potencials visitants d'aquesta.

Considerant la dimensió pública dels ens locals, caldria suposar que es fa un cert esforç per orientar-se als ciutadans, no només proporcionant-los béns i serveis sinó també cert tipus d'implicació en una dimensió més "política". En altres termes, es tracta de considerar la inclusió de mecanismes que facilitin l'accés dels ciutadans a fer consultes o a expressar opinions i suggeriments. Tanmateix, i donat el caràcter exploratori amb què es planteja l'estudi i l'elevat nombre d'ajuntaments a analitzar, tan sols permet apuntar algunes tendències quant al model d'orientació al ciutadà.

Entre les variables analitzades s'hi inclou des de la promoció de fòrums o enquestes fins a l'existència de bústies electròniques. En relació amb aquestes darreres, s'han diferenciat les de caràcter genèric d'aquelles bústies vinculades directament a un servei concret, com ara les bústies dels serveis de joventut, de cultura o d'urbanisme, per exemple.

Els resultats mostren com un petit grup d'ajuntaments incorpora elements associats a la consulta i a la manifestació de queixes i suggeriments a la mateixa web, o a la promoció de debats sobre temes d'interès del municipi. Amb tot, mentre que l'any 2000 només a l'1,2% de les webs es preveia algun espai de participació dels ciutadans, l'any 2003 s'ha produït un increment, a partir del qual el 12,6% de les webs en disposen.

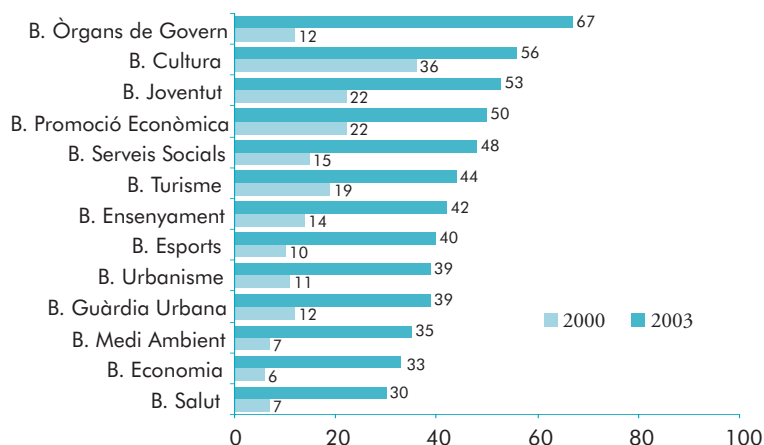
Les vessants que pot adquirir la dimensió "participació" són múltiples i diverses i alguns municipis proposen iniciatives molt interessants. Aquest és el cas, per exemple, del municipi de Callús, que sotmet a votació electrònica qüestions que afecten de manera cabdal la ciutadania: pressupostos participatius, il·luminació nadalenca o el nom que els ciutadans volen atorgar a la plaça on s'ubica el poliesportiu. Altres ajuntaments opten per l'ús d'enquestes a les seves webs, en relació amb aspectes rellevants del municipi, com és el cas de Sant Esteve Sesrovires o d'Igualada, entre d'altres, o mitjançant els xats i fòrums —l'Ajuntament de Girona, de Vic, de Llagostera o Sant Sadurn d'Arnoia en són un exemple—, com a mecanisme per estendre la informació i intercanviar idees.

Una altra possibilitat més freqüent és que el ciutadà s'inscriuï en una llista de distribució, mitjançant un formulari a la web, per tal de rebre informació sobre l'actualitat municipal, plans de l'ajuntament, modificacions de normativa, etc., com ocorre a les pàgines web dels ajuntaments de Mataró, de Lleida, o de Llagostera.

Pel que fa al correu electrònic, la immersa majoria dels ajuntaments inclouen bústies genèriques —prop del 85% dels casos a l'any 2000 i el 93,7% de les webs consultades a l'any 2003— per plantejar consultes, expressar opinions o dubtes a la corporació.

A més d'aquestes bústies genèriques, convé assenyalar que es produeix un increment substancial de bústies vinculades a serveis específics. Novament, en relació l'any 2000, la majoria d'aquestes bústies corresponen a l'àmbit dels serveis personals, destacant els casos de cultura, joventut, promoció econòmica i turisme. Seguint l'indicador que es va establir a l'estudi de l'any 2000, el gràfic següent mostra els departaments en els quals s'han identificat 30 o més ajuntaments que disposen de bústia específica.

### *Ajuntaments amb bústies electròniques associades a serveis concrets (dades absolutes)*



Font: Elaboració pròpia

Com es pot observar al gràfic, el nombre d'ajuntaments que disposen de bústies específiques s'ha incrementat de manera important. En particular, les bústies destinades als òrgans de govern —regidors— concentra la més alta representació.

D'una altra banda, es produeix una major presència de bústies en tots els serveis concrets respecte a l'any 2000, serveis no només relacionats a serveis personals, sinó a la dimensió institucional, organització interna, serveis interns i serveis urbans. Aquest fet ressalta el desenvolupament de les pàgines web categoritzades com *de municipi* o *webs plantilla* vers les pàgines web considerades *d'ajuntament*.

### *Bústies electròniques associades a serveis concrets*

ÀMBIT DE SERVEI	2000	2003	INCREMENT
B. Òrgans de Govern	12	67	55
B. Cultura	36	56	20
B. Joventut	22	53	31
B. Promoció Econòmica	22	50	28
B. Serveis Socials	15	48	33
B. Turisme	19	44	25
B. Ensenyament	14	42	28
B. Esports	10	40	30
B. Guàrdia Urbana	12	39	27
B. Urbanisme	11	39	28
B. Medi Ambient	7	35	28
B. Economia	6	33	27
B. Salut	7	30	23
B. Taxes i Recaptació	6	27	21
B. Serveis Informàtics	8	26	18
B. Personal	6	23	17
B. Obres Públiques	5	21	16
B. Neteja	5	19	14
B. Consum	4	18	14
B. Habitatge	1	10	9
B. Mercats	2	9	7
B. Dona	2	8	6
B. Tercera Edat	1	7	6
B. Padró i Cens	1	6	5
B. Participació	1	5	4
B. Altres Col·lectius	1	4	3

Font: Elaboració pròpia

Amb tot, no només és necessari que els ajuntaments disposin de bústies electròniques, sinó que aquestes bústies siguin operatives i que s'articulin efectivament com un espai de comunicació entre els ciutadans i les corporacions locals. Per tal de poder valorar si aquesta millora es reflectia a la realitat, es va realitzar una activitat consistent a enviar un correu electrònic a tots els municipis que tenien una bústia genèrica (902) amb un supòsit de fet. Plantejàvem el cas d'un conjunt de persones que estaven planificant les seves vacances i els demanàvem que ens aportessin dos tipus d'informació: els elements turístics d'interès del seu municipi o poblacions properes i si hi havia allotjament. El correu electrònic es caracteritzava per dues qüestions:

- 1) *Sol·licitud d'informació no exclusiva de ser contestada per un únic departament de l'Administració*: es tractava d'una informació assequible, en el sentit que podia ser resposta amb facilitat per diferents departaments (Oficina d'Atenció al Ciutadà, Oficina de Turisme, etc.), tot comptant que també era possible la derivació per a la recerca de la informació a la web.
- 2) *Limitació temporal*: el correu havia de ser contestat amb un límit màxim de 30 dies laborables. Per tant, es demanava als ajuntaments que no es demoressin en la resposta.

### Recepció de resposta

RECEPCIÓ DE RESPOSTA	DADES ABSOLUTES	PERCENTATGE
Retornat	16	1,8
Sí	263	29,2
No	623	69,1
Total	902	100,0

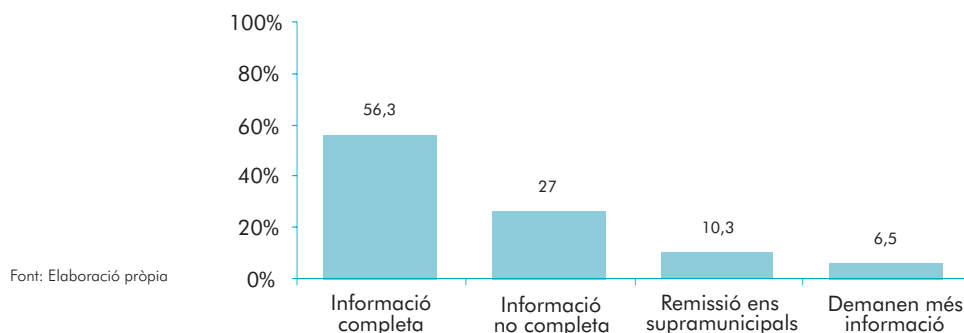
Font: Elaboració pròpia

El primer resultat que se'n deriva d'aquesta activitat no és gaire positiu. En efecte, si un dels avantatges que ha de tenir la introducció de les TIC a les administracions públiques és l'establiment d'un espai de comunicació més entre el ciutadà i l'Administració, el fet que el 69,1% dels municipis catalans no hagin ofert cap mena de resposta a la demanda sol·licitada no afavoreix que el ciutadà concebi l'ús dels mitjans electrònics com a més útils i satisfactoris.

D'una altra banda, en aquest estudi es pretén no només observar si els ajuntaments responen davant de la demanda d'informació per via electrònica, sinó també quin tipus de resposta aporten les corporacions locals i quin tipus de llenguatge és emprat.

En aquest sentit, s'han codificat les respostes rebudes en: 1) informació completa, 2) correus electrònics que no aporten tota la informació requerida 3) remissió a un altre organisme supramunicipal, i 4) demanen més informació.

### Tipus de resposta



Les respostes que s'han aportat s'han caracteritzat en més de la meitat dels casos (56,3%) per oferir tota la informació que es demanava i el 84% remetien a la web de l'ajuntament per obtenir informació complementària. És més, un municipi va afegir la gestió de consulta als allotjaments per tal de saber si hi havia places lliures i, així, poder aportar informació amb més valor afegit, i en dos casos més es va rebre un correu electrònic dels mateixos allotjaments. Ara bé, un 27% només

responia una part i, en concret, es referia a les possibilitats d'allotjament del municipi i de les poblacions properes, sense fer esment dels elements turístics de la zona. En tercer lloc, un 10,3% aportava el telèfon i l'adreça de l'Oficina de Turisme Comarcal. Per últim, un 6,5% dels municipis ens demanava més informació per tal de poder respondre, entre la qual figurava la possibilitat d'enviar-los l'adreça postal.

Pel que fa al tipus de llenguatge, hi ha una certa diversitat en les respostes. En termes generals, el tipus de llenguatge que s'utilitza és estàndard, però també s'han obtingut respostes amb un ús informal o, fins i tot, s'han rebut enllaços a pàgines web sense més explicació. En sentit oposat, només en un cas s'ha notificat l'entrada en el registre de la sol·licitud d'informació, contestant de la mateixa manera que es faria si es tractés d'una instància presentada a l'ajuntament presencialment.

Amb referència al temps mitjà de resposta dels ajuntaments que han contestat, aquest és de 2,65 dies. Per tant, es destaca l'eficàcia i la rapidesa en la resposta per part de les administracions.

En conclusió, doncs, es pot afirmar que la recepció de respostes mostra uns percentatges minoritaris i preocupants, que poden arribar a posar en dubte l'efectivitat de la via telemàtica respecte a la presencial. Amb tot, és rellevant assenyalar en aquells correus electrònics que s'han rebut l'eficàcia i el temps mitjà de la resposta, la qual cosa implica que aporten una informació clara i completa d'acord amb les necessitats que manifesten els ciutadans. D'una altra banda, val a dir que la via telemàtica es presenta com un espai en el qual les administracions poden oferir més informació i de major qualitat, donat que a més de la resposta, ens poden aportar múltiples enllaços per tal que el ciutadà pugui ser assessorat més ampliament.

## 4. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (II): EL DISSENY DE LA WEB

Per complementar l'anàlisi dels continguts de la pàgina web s'ha fet una aproximació al disseny. En aquest apartat es vol fer referència al tipus de presentació que es fa i els instruments que ofereix per tal de facilitar l'accés als continguts inclosos.

Així com un estudi ben fet quant a continguts pot perdre molt del seu valor si es presenta malament, un disseny deficient de la pàgina web pot restar atractiu, interès i, finalment, utilitat a la informació que contingui. Les especificitats del suport web fan que aquest apartat sigui especialment rellevant a l'hora de comentar tant l'accessibilitat de la informació continguda com la mateixa utilitat de les pàgines dels ajuntaments en tant que plataformes potencials de relació amb els ciutadans.

Aquest apartat entronca amb els plantejaments sobre la *usability* de les pàgines web definida per Jacob Nielsen per referir-se a aquell conjunt d'elements que fan més "útil" la pàgina web. Tot i que l'autor parteix de les necessitats dels usuaris i als problemes que aquests volen resoldre, força difícils d'identificar en el cas dels ajuntaments —tant per l'heterogeneïtat dels serveis com per la diversitat de col·lectius a qui s'adrecen—, les variables que considera resulten oportunes de cara a analitzar el disseny de la web.

Partint d'aquestes premisses, sota l'epígraf "disseny de la web" es presenten un seguit d'indicadors agrupats en quatre seccions:

- a) **Aparença:** referida als elements visibles en un primer moment, que faciliten o dificulten la consulta i que poden afavorir o no la posterior navegació per la web. Així s'inclouen indicadors com les opcions d'elecció de la portada, la quantitat de text, el contrast de colors o la llegibilitat dels continguts inicials.
- b) **Ergonomia:** s'entén com aquells elements vinculats al procés de càrrega de la pàgina web. S'inclouen aquí variables com la grandària de la primera pàgina, en kb, o el temps de càrrega, controlant el dia i l'hora de realització.
- c) **Estructura i comprensibilitat:** proposa contrastar l'amplitud de la pàgina —nombre d'opcions al primer i al segon nivell de la web— amb la profunditat, a través del nombre de pantalles per les quals s'ha de passar fins a arribar a una informació desitjada. D'una altra banda, la comprensibilitat completa l'anàlisi d'aquest apartat, considerant el nombre d'idiomes en els quals es presenta la web, més enllà de la presentació inicial dels que hi ha disponibles.
- d) **Recuperabilitat:** recull d'informacions sobre els instruments inclosos a la web per facilitar la navegació interna, com ara motors de cerca o bases de dades, així com certes especificacions que faciliten la localització de la web, com ara les metadades.

L'important nombre de webs, així com la seva grandària i la seva complexitat, feien impossible d'analitzar exhaustivament elements com l'estructura o la comprensibilitat. Per resoldre aquest punt s'ha optat per desenvolupar tres "experiments" a partir de la definició de tres possibles demandes ciutadanes —problemes a resoldre a partir de la informació disponible a la web—. Aquests tres experiments consisteixen en demandes d'informació sobre: 1) Escoles del municipi, 2) L'Impost de Béns Immobles i 3) El padró.

#### 4.1. APARENÇA

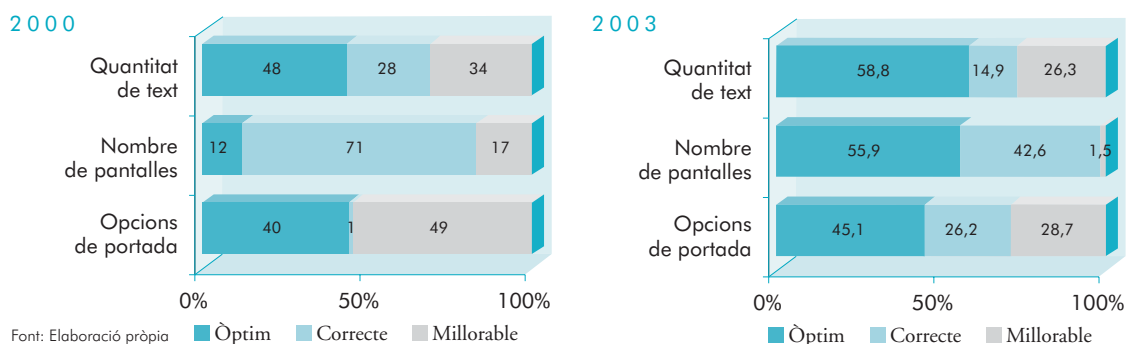
A partir dels indicadors considerats, la majoria part de pàgines presenten uns bons resultats quant als elements visibles en un primer moment, per tal de facilitar la consulta de la informació continguda.

Poc més d'un 32% de les webs tenen pàgina de refresc (element valorat positivament en tant que alleugereix l'espera mentre es carrega la pàgina principal), mentre que a l'anterior versió de l'estudi a l'any 2000 només es preveia en un 2% dels casos. Quan es descarrega la portada, aquesta tendeix a tenir un bon contrast de colors i en una àmplia majoria el text que es presenta es pot llegir fàcilment (98% dels casos).

Un altre grup d'indicadors de l'aparença es refereixen a:

- El **nombre d'opcions de la portada**. S'ha considerat **millorable** la no existència de cap opció, com seria el cas de pàgines descriptives sense cap profunditat o pàgines planes. Es considera **òptima** l'existència d'1 a 7 opcions de selecció, en la mesura que l'usuari pot abastar la informació que se li ofereix, i es considera **correcte** —però no òptim— el cas de fer escollir a l'usuari entre més de 7 opcions, pel que suposa d'excés d'informació en un primer moment.
- El **nombre de pantalles** amb què es presenta la **primera pàgina**. A partir d'unes especificacions de pantalla que es poden considerar estàndard (800 x 600 píxels), el que només es visualitzi una part de la informació i calgui moure's per abastar la resta es considera negatiu. Així, encabir la informació en una sola pantalla es considera **òptim**, oferir-la en dues es considera **correcte** —però no òptim— i si se'n requereixen més de dues, es considera **millorable** quant a disseny de pantalla.
- La **quantitat de text que apareix a la primera pàgina** es refereix a la dificultat per assimilar textos massa llargs, motiu pel qual els mateixos continguts que hi apareixen poden perdre atractiu per als usuaris que hi accedeixen. A partir d'aquestes consideracions s'ha valorat com a **òptima** la presentació d'un esquema a la portada de la web, **correcta** la combinació de text i esquema i **millorable** si a la primera pàgina hi apareix un text extens.

#### Indicadors de l'aparença de les webs dels ajuntaments



En termes generals, seguint els criteris esmentats anteriorment, es destaca que hi ha una millora quant a l'aparença de les webs.

Mentre que el nombre d'opcions a la primera pàgina a l'any 2000 s'apuntava com un dels àmbits de millora del disseny de les pàgines web dels ajuntaments, aquest s'ha modificat al 2003, com a conseqüència de l'increment de pàgines web considerades *d'ajuntament* respecte a les pàgines web considerades *de municipi*, si bé les pàgines de *municipi* no són necessàriament pàgines planes. En efecte, a l'any 2000, prop de la meitat d'ajuntaments analitzats eren pàgines "planes", sense opcions, i un 17% dels casos tenia més de 7 opcions a la portada. A l'any 2003, les pàgines planes representen un 28,7% del total —percentatge encara alt però molt més inferior que a l'informe anterior— i, en canvi, s'ha incrementat el percentatge de webs que tenen més de 7 opcions de portada (26,2%). Un altre dels àmbits de millora de l'aparença era la quantitat de text, on més del 40% presentava només text a la seva pàgina principal, per bé que prop de la meitat dels ajuntaments ja combinava l'ús d'esquemes, per tal de facilitar l'accessibilitat de la informació continguda (el 58,8% dels casos es consideren òptims).

#### 4.2. ERGONOMIA

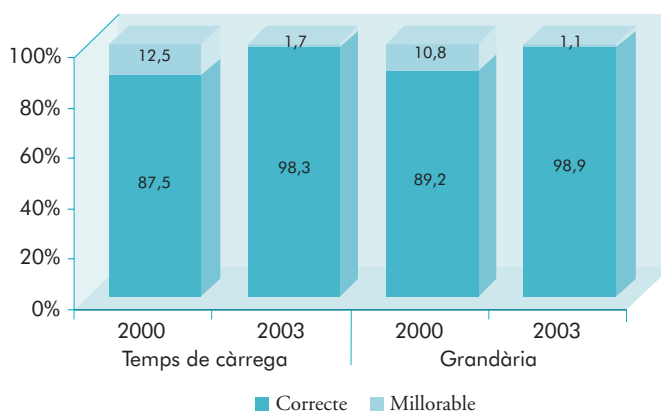
Els diferents indicadors referits al procés de càrrega de la primera pàgina de la web mostren un increment a la majoria de casos analitzats. Els indicadors considerats a l'efecte són:

**Temps de càrrega** de la pàgina. Controlant el dia i l'hora per tal d'ajustar la comparació entre webs, s'ha considerat **correcte** un temps de càrrega d'entre 0 i 10 segons i s'han valorat com a **millorables** els casos en què se superava el límit superior d'aquest temps.

Directament associat al temps de càrrega, s'ha analitzat la **grandària** de la primera pàgina, comptabilitzada en kb. S'han considerat com a **correctes** els casos que ocupen menys de 100 kb i com a **millorables** aquells que superaven aquestes dimensions.

Els resultats de l'anàlisi es recullen al gràfic següent:

##### *Indicadors de l'ergonomia de les webs dels ajuntaments*



Font: Elaboració pròpia

Els resultats del gràfic mostren la millora dels casos que es poden considerar correctes a partir dels criteris establerts per a l'ergonomia de les webs d'ajuntaments, respecte a quantitats prou satisfactòries que ja es van obtenir a l'any 2000.

### 4.3. ESTRUCTURA I COMPRESIBILITAT

La profunditat és l'indicador que s'analitza en l'apartat d'estructura, en el marc de l'experiment comentat a l'inici d'aquest, i com a complement de l'epígraf d'aparença. Així, es considera *correcte* si la informació es troba fent d'una a quatre seleccions i *millorable* si s'han de realitzar més de quatre seleccions. Tot i considerar el nombre de casos, es constata que en la majoria de webs que inclouen la informació, aquesta es pot trobar fàcilment, amb quatre o menys seleccions. La taula següent en reproduïx els resultats obtinguts.

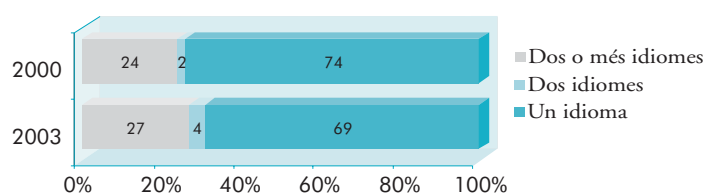
EXPERIMENT	ES PODEN REALITZAR A:		CORRECTE		MILLORABLE	
	2000	2003	2000	2003	2000	2003
Escoles	6	98	6	93	0	5
IBI	16	88	15	87	1	1
Padró	11	83	10	82	1	1

Font: Elaboració pròpia

Com s'indica a la taula, la major part dels casos s'ubiquen dins la categoria de "correcte"; és a dir, amb relativament poc esforç es pot obtenir la informació desitjada.

D'una altra banda, es vol copsar la dimensió d'accessibilitat dels continguts que s'hi ofereixen a partir del nombre d'idiomes que aporta una pàgina web per tal de facilitar la comunicació.

#### *Nombre d'idiomes amb què apareix la informació a les webs dels ajuntaments*



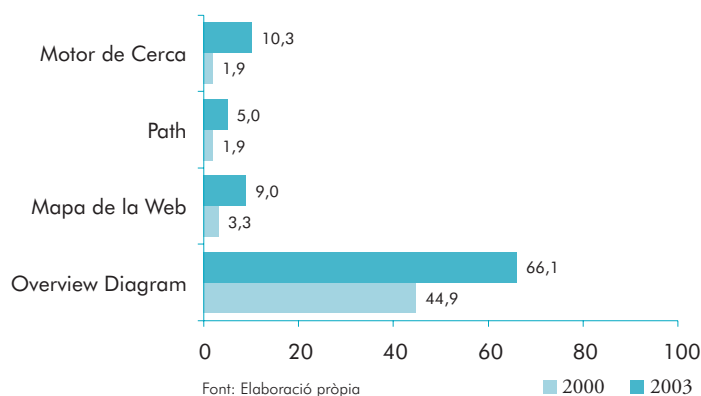
Font: Elaboració pròpia

Als gràfics podem observar que, majoritàriament, tant en l'estudi de l'any 2000 com en l'actual, les pàgines webs consultades es presenten en un sol idioma, tot i que el nombre de pàgines que es presenten en dos idiomes o més ha crescut en aquest últim estudi. Cal destacar en aquest sentit l'esforç de les pàgines d'Altanet, dependents de la Diputació de Tarragona, que ofereixen al visitant la possibilitat de visualitzar-les en tres idiomes: català, castellà i anglès.

#### 4.4. RECUPERABILITAT

Pel que fa als instruments que ofereixen les webs per tal de facilitar la navegació interna es destaca que en tots els casos augmenten els percentatges; tot i així aquests continuen sent molt poc importants excepte en l'Overview Diagram (menú d'opcions), que assoleix un nivell molt considerable: el 66,1%

##### *Instruments de suport a la navegació interna de les webs dels ajuntaments*



D'altres mecanismes com ara el mapa de la web, el camí (*Path*) o el motor de cerca apareixen d'una manera molt menys significativa: només en el 5% dels casos s'inclou un camí per facilitar la navegació, en un 9% de les webs apareix un mapa i en un 10,3%, el motor de cerca. Tot i això, convé esmentar pàgines web com la del municipi d'Avià, que té un apartat d'ajuda per facilitar la navegació en la web, o com la de Barberà del Vallès, amb una versió accessible, que explica genèricament els continguts de la web.

## 5. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (III): LA GESTIÓ DE LA WEB

La tercera dimensió considerada per fer una l'aproximació al model de pàgines web dels ajuntaments es refereix a l'apartat que hem anomenat “gestió de la web”.

Considerant la web en tant que nova interfície de contacte entre l'ajuntament i el ciutadà, la dimensió “gestió de la web” inclou un seguit d'indicadors que pretenen informar sobre el grau en què les corporacions mantenen actives les pàgines, les actualitzen i, en definitiva, les conceben com a instruments “vius” i dels quals se'n responsabilitzen directament a l'hora de relacionar-se amb els possibles destinataris.

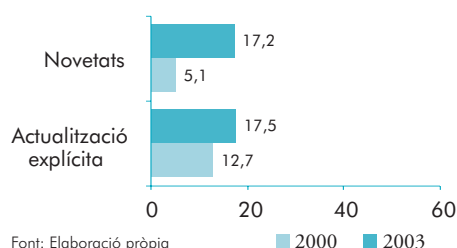
Seguint aquest plantejament, tot recordant que la perspectiva d'anàlisi parteix de la posició dels ciutadans que consulten la pàgina web, els aspectes considerats al voltant de la gestió de la web són:

- La identificació dels autors del contingut de la web i del disseny d'aquesta, amb especial atenció a si aquests són aliens o no a la corporació local.
- L'existència d'indicacions que informin, des del punt de vista dels internautes que visiten la web, sobre l'actualització d'aquesta, com ara la data d'actualització o la referència a les novetats incorporades.

L'autoria dels continguts de les pàgines web només apareix explícitament en el 19,3% dels casos (3,6% a l'any 2000), i s'identifica com a tal la mateixa corporació en la majoria de casos.

Per contra, l'autoria del disseny de la web apareix amb molta més freqüència. Més concretament, al 69,9% de les pàgines hi consta l'autor del disseny, en relació amb el 85% de l'any 2000, i aquest és essencialment aliè a l'ajuntament. Aquest fet és explicable per la presència de pàgines web *de municipi*, el disseny de les quals seguia un mateix format provinent de l'ens supramunicipal que les ha creades. El segon grup d'indicadors de la dimensió “gestió de la web” es proposen copsar el manteniment i l'actualització de la informació continguda a la pàgina web.

### *Alguns indicadors sobre la “gestió de la web”*



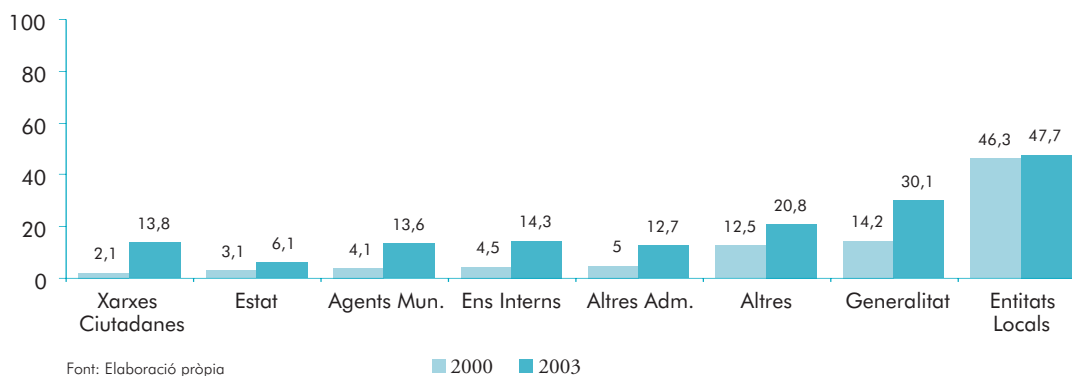
Els resultats del gràfic mostren com tan sols apareix explícitament la data d'actualització a un 17,5% dels casos, mentre que de la resta tan sols es poden inferir les dates a partir del tipus d'informacions de caràcter més temporal que s'hi inclouen (element que no s'ha tingut en compte a l'hora de fer l'anàlisi).

## 6. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (IV): LA DIMENSIÓ RELACIONAL

Aquesta darrera dimensió d'anàlisi posa l'èmfasi en les relacions que estableixen les pàgines web dels ajuntaments amb agents amb presència a Internet, parant atenció al “mapa” de suport a la navegació externa que es deriva a partir dels enllaços que aquestes inclouen.

A partir d'una primera classificació, es tracta d'investigar els lligams o enllaços que estableixen els ajuntaments amb d'altres pàgines web com ara les d'entitats o ens del mateix municipi, o les d'altres administracions locals, l'administració autonòmica o l'administració estatal.

### *La vinculació dels ajuntaments: els enllaços en l'entorn virtual*



Els resultats de la cerca mostren una clara orientació de les webs dels ajuntaments vers la seva realitat més propera o, si més no, vers el mateix àmbit local. Així, més del 47% de les webs inclouen enllaços amb d'altres entitats locals (s'inclouen aquí enllaços amb d'altres ajuntaments, consells comarcals i diputacions provincials). D'altra banda, cal destacar l'important augment que, respecte a l'informe anterior, podem observar en el nombre de pàgines web que inclouen enllaços amb alguna de les pàgines de la Generalitat de Catalunya, que dupliquen la xifra de l'any 2000. De nou aquí, les pàgines de la Diputació tarragonina es converteixen en protagonistes, ja que en la majoria dels casos presenten enllaços amb l'IDESCAT (Institut d'Estadística de Catalunya) o el *Municat* (pàgina web de la Direcció General d'Administració Local de la Generalitat de Catalunya) per informar sobre la seva població o la seva organització.

Un fet determinant dels enllaços que apareixen en les webs dels ajuntaments és el mateix desenvolupament de les pàgines web amb qui es poden connectar especialment pel que fa als agents del seu propi territori. Així, s'observa un major increment relatiu d'enllaços amb xarxes ciutadanes i

agents del municipi per part dels ajuntaments, fet que implica que les corporacions locals tenent cada cop més una concepció de web com a mecanisme de comunicació i de participació amb els seus ciutadans.

Quant als àmbits supramunicipals, varia el model a considerar. Sembla apuntar-se aquí una molt més clara orientació dels ajuntaments vers l'àmbit autonòmic o altres administracions, siguin organismes internacionals, universitats, etc., que vers l'Estat.

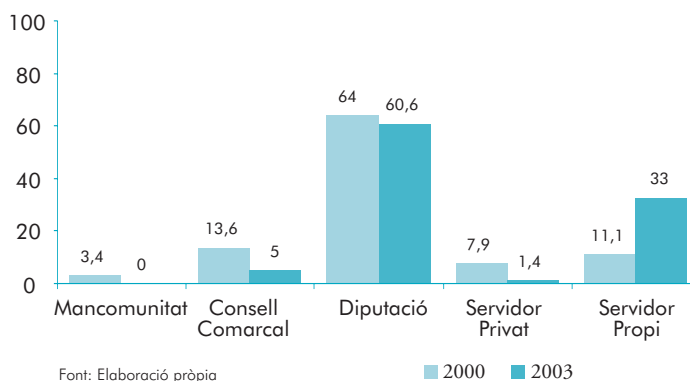
Un altre indicador de la relació que s'estableix entre els ajuntaments i el seu entorn "virtual" de referència és la mateixa residència de la pàgina web. S'han diferenciat així cinc categories, a partir d'una primera exploració dels casos que apareixen amb més freqüència.

Les categories recollides són:

- a) Mancomunitats.
- b) Consells Comarcals.
- c) Diputacions.
- d) Servidors privats.
- e) Servidors propis.

La distribució de les residències de les webs dels ajuntaments, a partir de la perspectiva d'anàlisi considerada, és:

### *La residència de les pàgines webs dels ajuntaments*



En aquests resultats podem mostrar, com a l'estudi anterior, l'important paper impulsor en aquest sentit dels ens supramunicipals, sobretot de les diputacions, tot i que en aquest últim estudi la xifra de servidors dependents de les diputacions ha disminuït percentualment en un 4% respecte a la dada de l'any 2000. Val a dir també que s'ha produït un important augment del nombre d'ajuntaments que opten per un servidor propi, indicació del major grau d'autonomia de les administracions locals respecte a ens supramunicipals.

## 7. PRINCIPALS RESULTATS

En matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicació, tres anys és molt de temps com perquè no es produeixi una evolució marcada en tots els àmbits que estudia l'informe *Els Ajuntaments Catalans a Internet*. Conscients d'aquest fet, però tenint present la necessitat i la importància de poder comparar i fer visible la realitat canviant de les pàgines web, es va apostar per mantenir el mateix protocol d'anàlisi de l'any 2000 en totes les variables que així ens ho permetien i ajustar o innovar, segons el cas, algunes qüestions que és possible que no quedessin del tot ben reflectides, bé perquè encara es tractessin d'aspectes més aviat anòmals o poc freqüents, o bé perquè no figuressin en els propòsits i l'objecte de l'estudi.

En aquest nou informe, hem pretès recollir més informació i ser més exhaustius, novament amb la voluntat d'aportar elements a la discussió dels continguts, presentació d'aquestes, o relacions entre el ciutadà i l'Administració, que es produeix en torn a l'ús de les TIC. A més, fruit de l'evolució abans esmentada, hem tingut ocasió de poder fer referència a algunes (no totes) pàgines web d'ajuntament, que no necessàriament s'ajustaven al perfil d'administracions de municipis amb més de 50.000 habitants. En aquest sentit, s'ha intentat reconèixer, en la mesura que ha estat possible, l'esforç que moltes administracions estan realitzant en la millora del servei públic als seus ciutadans.

Fruit de l'estudi de les pàgines web mitjançant la metodologia i el protocol exposats, es poden sintetitzar els resultats obtinguts en els punts següents:

- 1) Un 78% (737) dels ajuntaments catalans tenen presència a Internet, mentre que l'any 2000 aquesta era del 61,7%. La seva distribució és desigual per demarcacions provincials: un 97,84% dels municipis de la província de Lleida tenen pàgina web, un 92,35% a Tarragona, un 73,63% a Barcelona i un 51,13% a Girona. Amb tot, convé afegir que durant la realització del treball de camp, 14 municipis tenien la seva pàgina web en construcció i en una darrera revisió al desembre del 2003, encara es mantenien en la mateixa situació; per tant, no es poden tenir en compte en aquest estudi, però aquesta dada ens permet donar una orientació a curt termini d'aquesta evolució. En relació amb la població, l'absència d'ajuntaments a Internet es concentra en els municipis de menys de 5.000 habitants i, més concretament, en municipis de menys de 1.000 habitants.
- 1) Aquesta presència, però, s'ha de relativitzar en funció dels continguts. Es poden diferenciar dues categories:
  - a) *Pàgines de municipi o webs plantilla*: representen el 49,8% dels casos. Solen ser pàgines planes, sense cap opció per aprofundir en la informació, i acostumen a ser creades per altres administracions locals de caràcter supramunicipal. Es concentren fonamentalment en municipis de menys de 5.000 habitants i territorialment a Lleida i a Tarragona. Aporten informació del municipi però poca o gens dels serveis de l'Administració. Els àmbits que més es tracten en

aquestes pàgines, d'acord amb el nostre estudi, són la informació del municipi, entitats i equipaments i cultura i turisme. Tot i no ser pàgines desenvolupades pels ajuntaments, permeten donar a conèixer el municipi sense haver d'assumir els costos fixos i de manteniment que suposen per a l'administració municipal.

- b) *Pàgines d'ajuntament*: representen el 50,2% dels casos. Acostumen a ser creades pel mateix ajuntament, amb o sense l'assistència d'altres administracions locals de caràcter supramunicipal o, per al seu disseny, d'empreses privades. Es concentren als municipis mitjans i grans i, territorialment, a les províncies de Barcelona i de Girona. Aporten informació sobre l'administració del municipi i sobre els serveis que aquesta ofereix.

Mentre que a l'any 2000 el 72% de les pàgines web eren *webs plantilla* o *webs de municipi*, a l'any 2003 els resultats s'han invertit, de manera que la majoria de pàgines web (50,2%) són *webs d'ajuntament*. Així, doncs, l'evolució no es produiria tant en termes quantitativs, sinó que seria més destacable en termes qualitativs.

- 3) La totalitat d'ajuntaments de mitjanes i grans dimensions (més de 20.000 habitants) disposen de pàgines web *d'ajuntament* i representen un percentatge força alt en els municipis d'entre 5.001 i 20.000 habitants. Per tant, s'observen pàgines web més desenvolupades a mesura que creix la grandària demogràfica del municipi. A l'any 2000, els resultats de l'estudi no aportaven elements suficients com per poder afirmar-ho en tots els trams de població.

## CONTINGUTS DE LES PÀGINES WEB

En aquest apartat s'ha analitzat la informació que aporta la pàgina web a partir d'una classificació que considera tant aspectes que permeten conèixer el municipi com els serveis que ofereix l'administració local. Dins el conjunt d'informacions de serveis oferts per l'ajuntament, es diferencia tant el tipus d'informació que s'aporta com la possibilitat de realitzar tramitacions *on line*.

- 4) La gran majoria de webs, siguin *de municipi* o *d'ajuntament*, tenen presents les referències al seu entorn més proper i, per tant, aporten informació que doni a conèixer el municipi.
- 5) Quant a les entitats i als equipaments, encara que s'hagin incrementat els percentatges, es reproduïxen els resultats de l'any 2000. En aquest sentit, els equipaments culturals, sanitaris, d'ensenyament i esportius, independentment de la seva titularitat, són els més citats i explicats en les pàgines web. D'una altra banda, convé assenyalar el rol dinamitzador que exerceix l'administració local mitjançant la web, que aporta un espai per promocionar tant associacions del municipi, i beneficia també la seva interrelació, com agents econòmics d'aquest.
- 6) Els serveis externs dels ajuntaments, concretament els serveis dirigits a la persona, són els més presents en relació amb els continguts generats per la mateixa administració. Més enllà de la informació sobre cultura i turisme, que ja era present a l'any 2000, els increments més importants s'han produït en altres serveis, com ara esports, salut, serveis socials, ensenyament o promoció econòmica. També, en aquest sentit, es dona més informació centrada en determinats col·lectius i s'incorporen àmbits emergents com és la informació referida als immigrants que provenen d'altres Estats o nou vinguts. Així, doncs, la preocupació de les administracions per oferir informació d'utilitat als ciutadans sobre matèries del seu interès és cada vegada més elevada.

- 7) Un major nombre de webs inclouen continguts referits als serveis urbans respecte a l'any 2000. També en aquest cas s'aporta més informació d'utilitat als ciutadans i s'apunten nous àmbits emergents, com és el cas de l'habitatge. L'increment d'informació d'aquests serveis és fruit de l'augment de pàgines web *d'ajuntament*, a partir de les quals es desenvolupen continguts en els quals l'administració municipal en té competències i exerceix un determinat paper davant dels seus ciutadans.
- 8) També com a conseqüència de l'augment de pàgines web *d'ajuntament*, un major nombre d'administracions municipals informen sobre la dimensió institucional, especialment sobre taxes i recaptació, així com de l'organització interna i serveis interns. Amb referència a aquest darrer aspecte, convé destacar que els òrgans de govern han incrementat el seu pes notòriament, no només pel que fa a continguts, sinó a la comunicació i a les facilitats per a aquesta mitjançant, per exemple, les bústies electròniques. Així, s'observa que l'ús d'Internet per part de les administracions intenta aproximar i dinamitzar les relacions entre els ciutadans i el seu govern.
- 9) La tramitació *on line* és un dels àmbits que més ha millorat en aquests darrers tres anys. En efecte, mentre que a l'any 2000 la possibilitat de descarregar formularis o realitzar alguns tràmits sense ser necessari anar a l'administració municipal, presencialment, era més aviat secundari i concentrat en els municipis amb més habitants, a l'any 2003 hi ha una àmplia diversitat de municipis que ofereixen bé la descàrrega de formularis, bé el processament d'aquests, bé la transacció completa.
- 10) Amb referència als "espais de comunicació" o conjunt d'instruments que s'habiliten des de la pàgina web per tal de facilitar la interacció amb els potencials visitants d'aquesta, tot i ser minoritari i referir-se bàsicament a la possibilitat d'enviar alguna consulta des de la mateixa pàgina web o a la indicació de la bústia electrònica, s'ha produït un increment important respecte a l'any 2000. Entre altres instruments, es fa molt més present l'ús d'enquestes o de fòrums sobre temes d'interès per als ciutadans en el municipi.
- 11) Amb tot, la recepció de respostes de l'enviament de correus electrònics explicant un supòsit de fet és minoritària i preocupant, la qual cosa no afavoreix que el ciutadà concebi l'ús de mitjans electrònics com a més útils i satisfactoris, i fins i tot, es pot arribar a posar en dubte l'efectivitat de la via telemàtica. Ara bé, si s'analitzen les respostes que s'han rebut, és rellevant destacar que s'aporta una informació clara i completa d'acord amb les necessitats que manifesten els ciutadans. D'una altra banda, val a dir que el correu electrònic es presenta com un espai en el qual les administracions poden oferir més informació i de major qualitat, donat que a més de la resposta, ens poden aportar múltiples enllaços per tal que el ciutadà pugui ampliar la informació que demana.

## DISSENY DE LES PÀGINES WEB

- 12) Bons resultats en general, tant pel que fa a l'aparença, com a l'ergonomia, estructura o comprensibilitat, per bé que es detecten àmbits de millora com ara la recuperabilitat: introducció de motors de cerca, mapes de la web, *paths*, etc.

## GESTIÓ DE LES PÀGINES WEB

- 13) Tot i l'increment, només un 17,5% informa explícitament de la data d'actualització de la informació que s'aporta a la pàgina web, i en un 17,2% s'inclouen referències a les novetats, com a indicador que aquesta es manté activa.

## DIMENSIÓ RELACIONAL DE LES PÀGINES WEB

- 14) Els principals enllaços que tenen les pàgines web s'adrecen a altres administracions i s'observa un important creixement en el nombre de lligams amb entitats i equipaments del municipi i xarxes ciutadanes.
- 15) Es presenta una tendència general a vincular-se amb l'entorn més proper (altres administracions locals municipals o supramunicipals i l'administració autonòmica) i no amb instàncies més allunyades com ara l'administració de l'Estat o la Unió Europea.
- 16) Els ens locals cada cop prenen més autonomia respecte als ens supramunicipals (un 33% de les webs tenen servidor propi). Amb tot, els ens supramunicipals continuen sent importants per a l'impuls de les pàgines web dels ajuntaments i dels municipis, especialment d'aquells amb població inferior a 5.000 habitants.

En conclusió, en el conjunt de l'informe s'ha pogut observar la millora, en termes quantitius i qualitius, de les pàgines web dels ajuntaments de Catalunya. En aquest sentit, s'ha produït un increment de la presència a Internet dels ajuntaments. Amb tot, donades les característiques dels municipis que queden per tenir pàgina web i el nombre d'ajuntaments als quals fem referència, és possible que en els propers anys es tendeixi a un cert estancament. En termes qualitius, les millores són més notables, ja que els ajuntaments han aportat més informació sobre la seva administració i més orientada al ciutadà des del punt de vista de la utilitat. Prova d'aquest fet la tenim en els increments significatius que han tingut algunes dimensions que s'estudien en aquest informe, en relació amb l'any 2000.

Ara bé, encara queda molt camí per endavant, en el qual les administracions públiques locals han de poder aportar informació sobre alguns aspectes que en moltes webs queden buits, i en el qual han de poder i saber afrontar un nou repte com és el de la tramitació *on line*, tant en termes tecnològics com, sobretot, en termes de gestió i d'organització.



## ANNEXOS

## ANNEX I: RESULTATS DE LA RECERCA PER PROVÍNCIES (2003)

### 1. PRESENCIA DELS AJUNTAMENTS CATALANS A INTERNET: LA DISTINCIÓ ENTRE PÀGINES DE MUNICIPI I PÀGINES D'AJUNTAMENT

#### 1.1. Presència dels ajuntaments a Internet

	AJUNTAMENTS PER DEMARCACIÓ	PÀGINES WEB D'AJUNTAMENTS	PRESENCIA A INTERNET
Barcelona	311	229	73,6
Girona	221	113	51,1
Lleida	231	226	97,8
Tarragona	183	169	92,3
Catalunya	946	737	77,9

Font: Elaboració pròpia

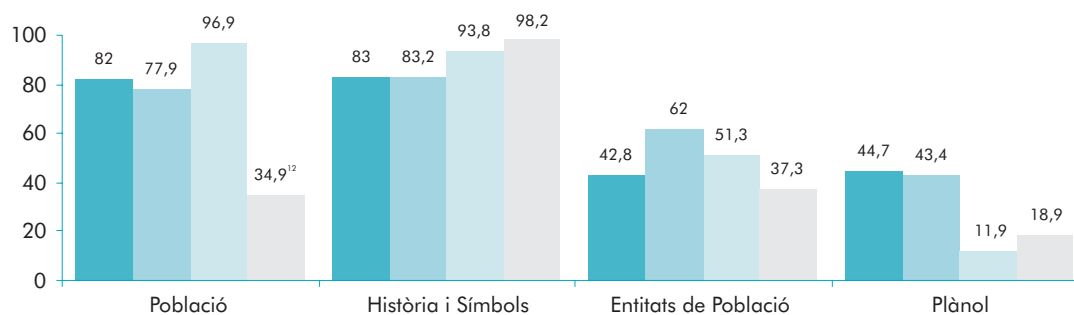
#### 1.2. Webs de municipi i webs d'ajuntament

	AJUNTAMENTS AMB PÀGINES WEB	WEBS DE MUNICIPI	%	WEBS D'AJUNTAMENT	%
Barcelona	229	47	20,5	182	79,5
Girona	113	20	17,7	93	82,3
Lleida	226	180	79,6	46	20,4
Tarragona	169	120	71,0	49	29,0
Catalunya	737	367	49,8	370	50,2

Font: Elaboració pròpia

### 2. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (I): ELS CONTINGUTS

#### 2.1. Informació del municipi<sup>12</sup>

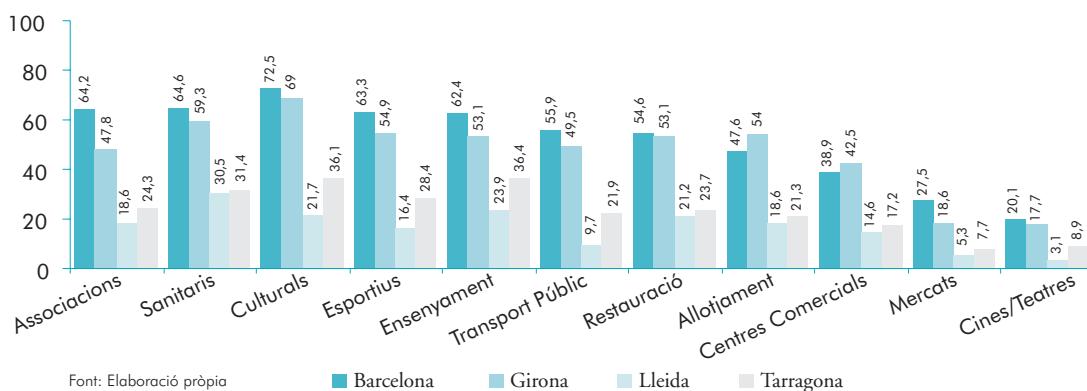


Font: Elaboració pròpia

■ Barcelona ■ Girona ■ Lleida ■ Tarragona

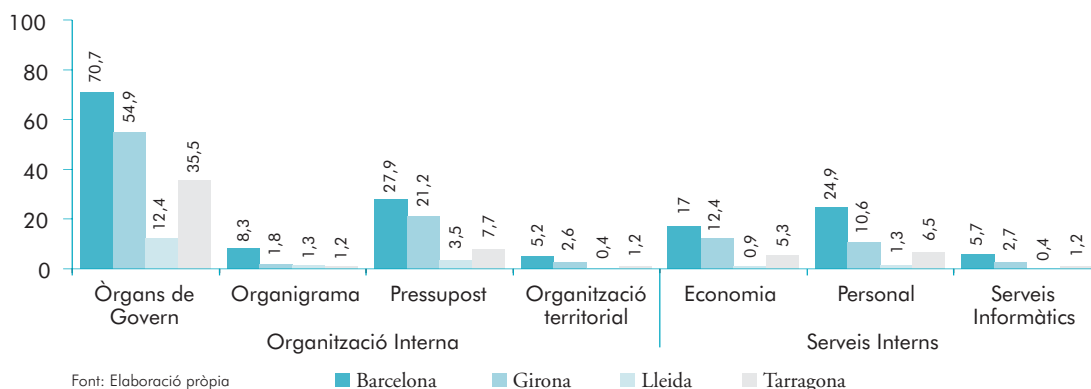
<sup>12</sup> A la majoria de webs de municipi de Tarragona es disposa d'aquesta dada, però mitjançant un enllaç a l'IDESCAT. No és una informació pròpia de la pàgina web, sinó que ve derivada i, per tant, no s'ha considerat que aquesta informació sigui aportada per la pàgina web.

2.2. Informació sobre entitats i equipaments del municipi



2.3.- Organització interna i serveis interns

2.3.1. Informació sobre l'organització interna i els serveis interns de l'ajuntament Font: Elaboració pròpia.



2.3.2. Informació sobre serveis concrets associats a l'àmbit d'organització interna i serveis interns (dades absolutes)

	BARCELONA		GIRONA		LLEIDA		TARRAGONA		
	PI*	MI*	PI	MI	PI	MI	PI	MI	
Organització interna	Òrgans de Govern	109	31	42	12	19	7	36	6
	Organigrama	14	5	2	0	3	0	1	1
	Pressupost	32	31	9	6	6	2	8	5
	Org.territorial	8	3	1	1	0	1	1	1
Serveis interns	Personal	34	21	10	2	1	2	7	2
	Serveis Informàtics	8	5	3	0	0	1	1	1
	Economia	24	11	12	1	1	1	4	3

\* (PI): Poca informació; (MI): Molta informació

Font: Elaboració pròpia

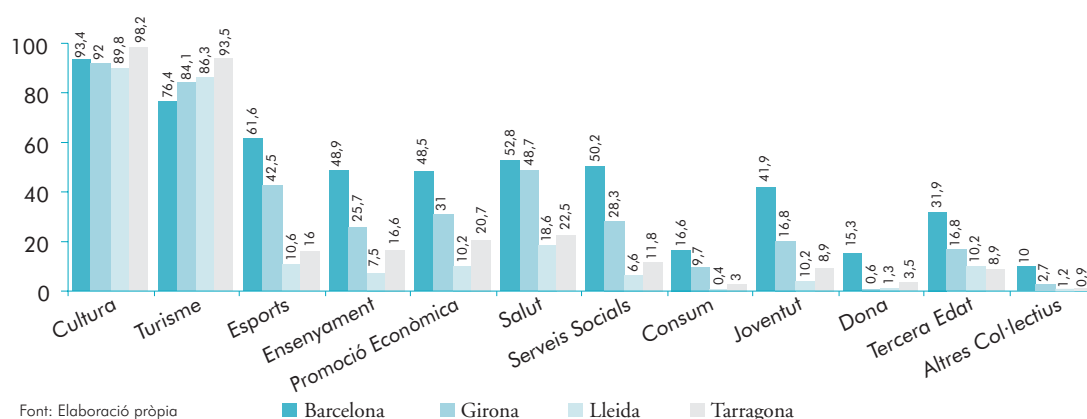
**2.3.3. Tramitació associada a l'àmbit d'organització interna i serveis interns (dades absolutes)**

		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Organització interna	Pressupost	1	0	0	0
Serveis interns	Economia	2	1	0	0
	Personal	6	0	0	0

Font: Elaboració pròpia

**2.4. Els serveis externs dels ajuntaments (I): serveis a la persona**

**2.4.1. Informació sobre serveis a la persona (per temes i col·lectius)**



Font: Elaboració pròpia

**2.4.2. Informació sobre serveis concrets associats a l'àmbit de serveis a la persona**

		BARCELONA		GIRONA		LLEIDA		TARRAGONA	
		PI	MI	PI	MI	PI	MI	PI	MI
Per temes	Cultura	87	52	51	17	26	5	45	10
	Turisme	73	29	30	36	23	9	33	21
	Esports	74	42	32	9	13	3	17	8
	Promoció Econòmica	51	48	15	6	9	4	13	6
	Org.territorial	8	3	1	1	0	1	1	1
	Ensenyament	69	38	22	5	13	3	29	6
	Salut	97	24	47	6	37	3	7	2
	Serveis Socials	78	35	26	5	13	2	13	6
	Consum	21	15	8	3	0	1	1	4
	Joventut	57	35	12	6	5	4	13	3
Per col·lectius	Tercera Edat	49	19	17	1	16	1	12	1
	Altres Col·lectius	13	10	2	1	1	1	1	1
	Dona	19	16	0	1	1	2	3	1

Font: Elaboració pròpia

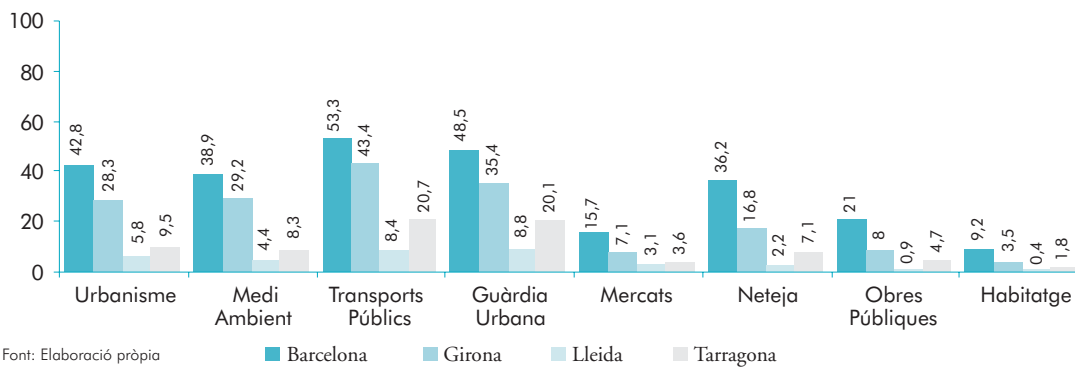
**2.4.3. Tramitació de serveis concrets associats a l'àmbit de serveis a la persona**

		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Per temes	Cultura	12	2	1	2
	Turisme	0	0	0	0
	Esports	9	1	1	1
	Promoció Econòmica	17	6	1	3
	Ensenyament	12	3	3	2
	Salut	5	1	1	1
	Serveis Socials	9	1	0	2
	Consum	5	2	1	2
	Joventut	7	2	0	1
	Per col·lectius	Tercera Edat	3	0	0
Altres Col·lectius		3	1	0	1
Dona		0	0	0	0

Font: Elaboració pròpia

**2.5. Els serveis externs de la web als Ajuntaments (II): serveis urbans**

**2.5.1. Informació sobre serveis urbans**



Font: Elaboració pròpia

**2.5.2. Informació sobre serveis concrets associats a serveis urbans**

	BARCELONA		GIRONA		LLEIDA		TARRAGONA	
	PI	MI	PI	MI	PI	MI	PI	MI
Urbanisme	60	33	21	10	9	5	10	7
Medi Ambient	50	32	14	15	5	2	5	9
Transports Públics	68	54	33	15	15	4	21	13
Mercats	22	11	6	1	4	3	4	2
Guàrdia Urbana	88	23	33	7	17	3	29	4
Serveis de Neteja	56	27	14	5	2	2	6	6
Obres Públiques	34	11	6	2	1	1	4	4
Habitatge	10	11	2	1	0	1	0	2

Font: Elaboració pròpia

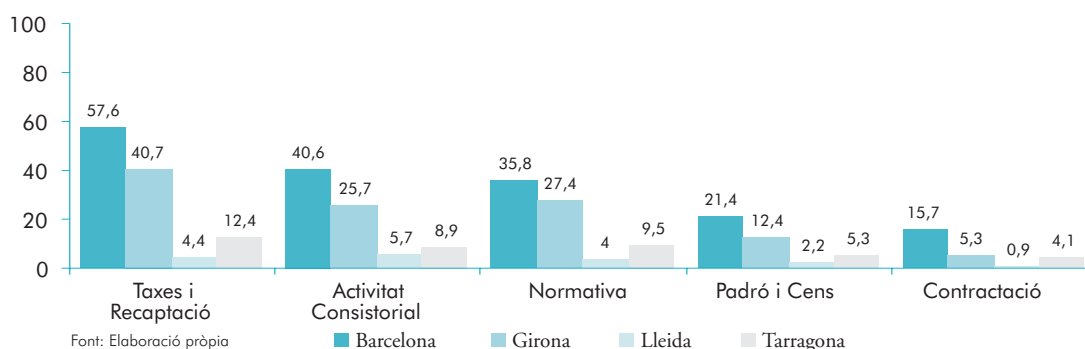
### 2.5.3. Tramitació sobre serveis concrets associats a serveis urbans

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Urbanisme	49	13	6	7
Medi Ambient	11	3	1	2
Transports Públics	6	1	2	1
Mercats	2	1	1	1
Guàrdia Urbana	12	3	1	1
Serveis de Neteja	13	2	2	1
Obres Públiques	9	1	0	2
Habitatge	3	1	0	1

Font: Elaboració pròpia

## 2.6. La dimensió institucional

### 2.6.1. Informació sobre la dimensió institucional



### 2.6.2. Informació sobre serveis concrets associats a la dimensió institucional

	BARCELONA		GIRONA		LLEIDA		TARRAGONA	
	PI	MI	PI	MI	PI	MI	PI	MI
Taxes i Recaptació	106	25	36	8	6	4	17	3
Activitat Consistorial	53	40	17	12	9	4	8	7
Normativa	32	50	17	14	5	4	4	12
Padró i Cens	35	13	9	5	3	2	6	3
Contractació	18	18	3	3	0	2	2	5

Font: Elaboració pròpia

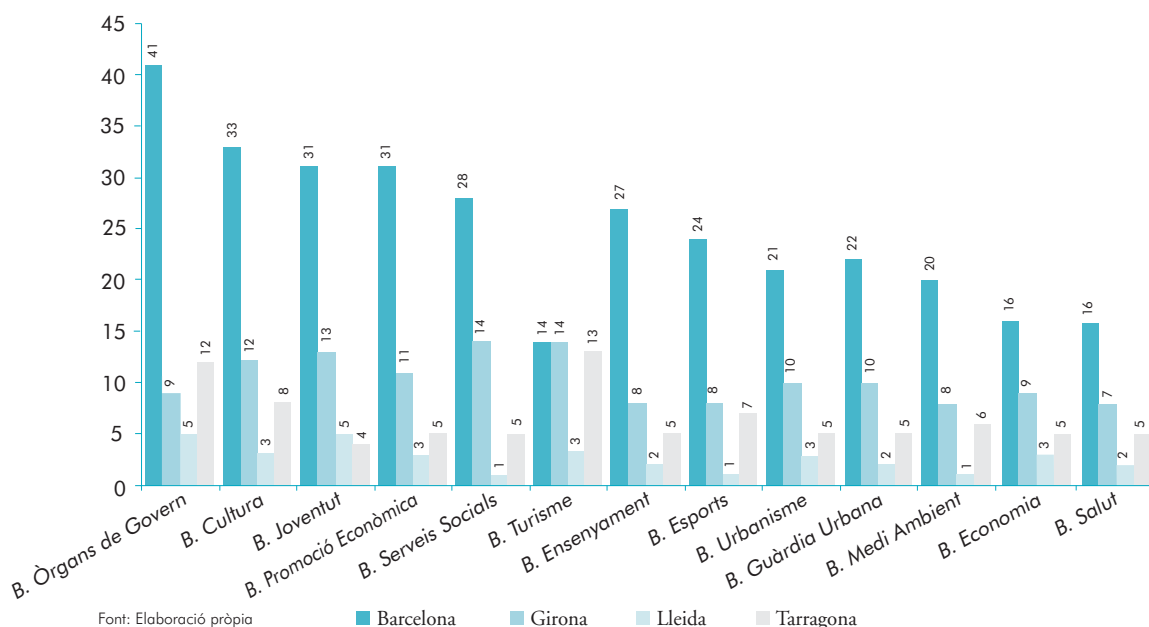
### 2.6.3. Tramitacions associades a serveis concrets de la dimensió institucional

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Model d'Instància	44	15	9	8
Padró i Cens	35	9	3	4
Taxes i Recaptació	30	9	1	5

Font: Elaboració pròpia

2.7.- Els espais de comunicació amb el ciutadà

2.7.1. Ajuntaments amb bústies electròniques associades a serveis concrets (dades absolutes)

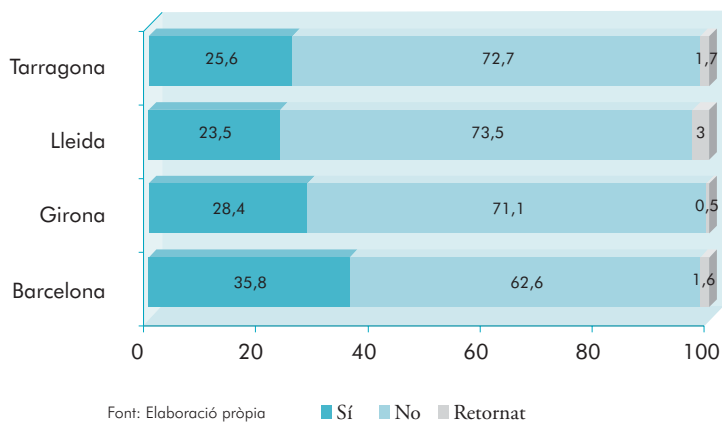


2.7.2. Bústies electròniques associades a serveis concrets

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA	TOTAL
B. Òrgans de Govern	41	9	5	12	67
B. Cultura	33	12	3	8	56
B. Joventut	31	13	5	4	53
B. Promoció Econòmica	31	11	3	5	50
B. Serveis Socials	28	14	1	5	48
B. Turisme	14	14	3	13	44
B. Ensenyament	27	8	2	5	42
B. Esports	24	8	1	7	40
B. Guàrdia Urbana	22	10	2	5	39
B. Urbanisme	21	10	3	5	39
B. Medi Ambient	20	8	1	6	35
B. Economia	16	9	3	5	33
B. Salut	16	7	2	5	30
B. Taxes i Recaptació	15	6	2	4	27
B. Serveis Informàtics	17	5	1	3	26
B. Personal	17	3	1	2	23
B. Obres Públiques	11	4	1	5	21
B. Neteja	9	5	1	4	19
B. Consum	6	7	1	4	18
B. Habitatge	5	3	1	1	10
B. Mercats	3	2	3	1	9
B. Dona	5	1	1	1	8
B. Tercera Edat	4	2	1	0	7
B. Padró i Cens	4	1	1	0	6
B. Participació	4	0	0	1	5
B. Altres Col·lectius	2	1	1	0	4

Font: Elaboració pròpia

2.7.3. Recepció d'enviament de correu electrònic<sup>13</sup>



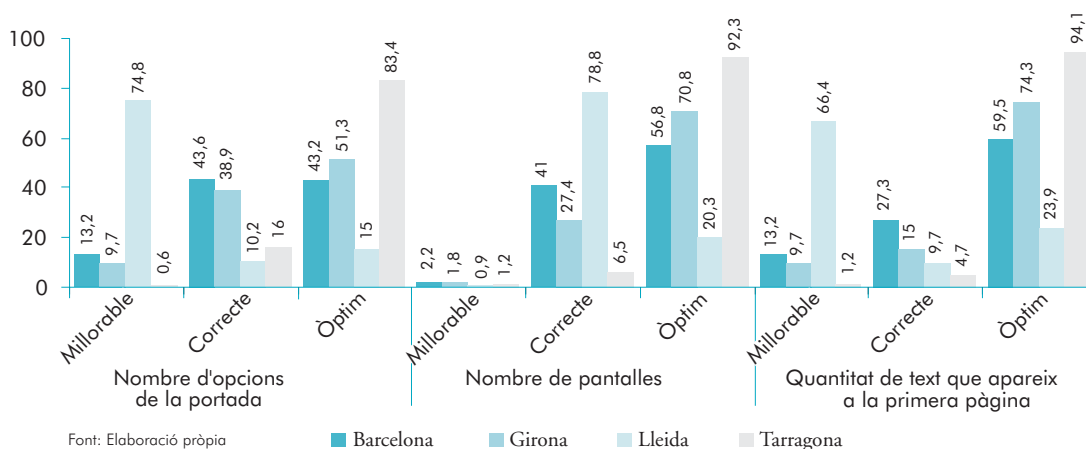
2.7.4. Tipus de resposta

	BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Informació Completa	58,6	53,7	53,7	56,8
Informació No Completa	25,2	29,6	25,9	29,5
Remissió ens supramunicipals	10,8	5,6	14,8	9,1
Demanen més informació	5,4	11,1	5,6	4,6
TOTAL	100	100	100	100

Font: Elaboració pròpia

3. EL DISSENY DE LA WEB PER PROVÍNCIES

3.1. Indicadors de l'aparença de les webs d'ajuntaments



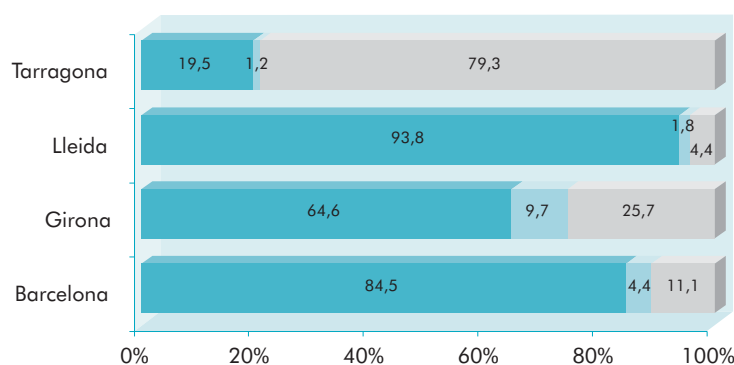
<sup>13</sup> Temps mitjà de resposta (dies): Barcelona (2,2); Girona (2,5); Lleida (2,8); Tarragona (3,1).

### 3.2 Indicadors de l'ergonomia de les webs

		BARCELONA	GIRONA	LLEIDA	TARRAGONA
Temps de càrrega	Correcte	98,2	98,2	98,3	98,6
	Millorable	1,8	1,8	1,7	1,4
Grandària	Correcte	97,8	97,4	100	100
	Millorable	2,2	2,6	0	0

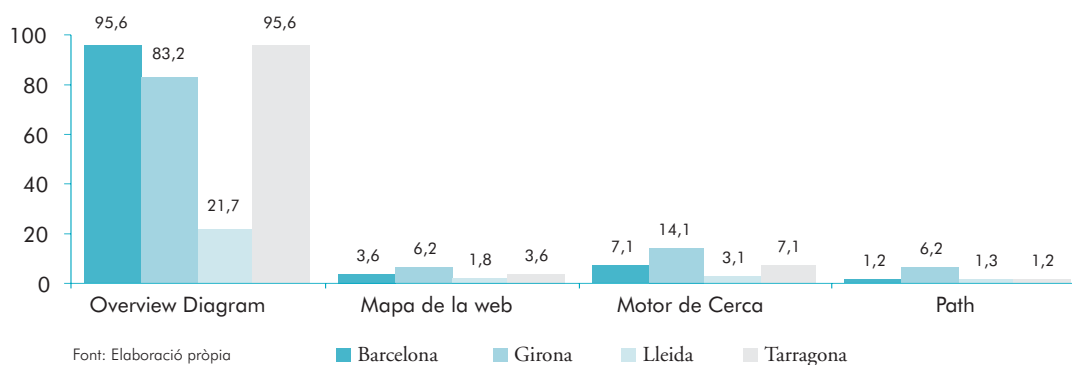
Font: Elaboració pròpia

### 3.3 Idiomes amb què apareix la informació a les webs dels ajuntaments



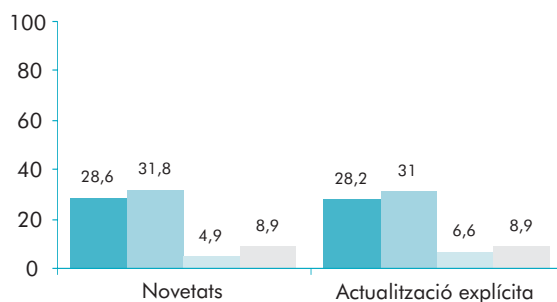
Font: Elaboració pròpia

### 3.4 Instruments de suport a la navegació interna de les webs dels ajuntaments



Font: Elaboració pròpia

### 3.5 Indicadors sobre la gestió de la web

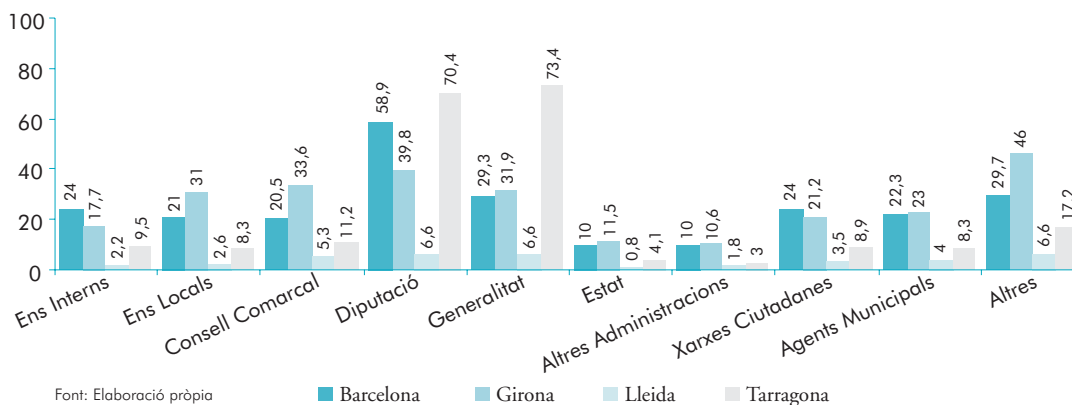


Font: Elaboració pròpia

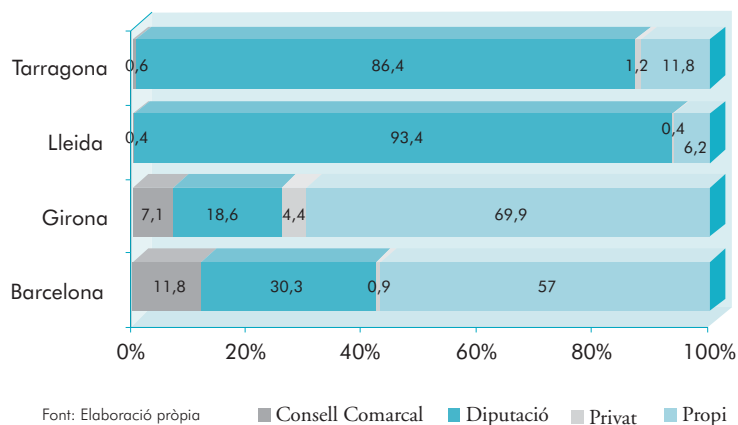
■ Barcelona ■ Girona ■ Lleida ■ Tarragona

4. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (IV): LA DIMENSIÓ RELACIONAL

4.1. La vinculació dels ajuntaments: els enllaços en l'entorn virtual



4.2. La residència de les pàgines web dels ajuntaments



## ANNEX II: RESULTATS DE LA RECERCA PER TRAMS DE POBLACIÓ (2003)

### 1. PRESENCIA DELS AJUNTAMENTS CATALANS A INTERNET: LA DISTINCIÓ ENTRE PÀGINES DE MUNICIPI I PÀGINES D'AJUNTAMENT

#### 1.1. Presència dels ajuntaments a Internet

	AJUNTAMENTS PER TRAMS D'HABITANTS	PÀGINES WEB D'AJUNTAMENTS	PRESENCIA A INTERNET
Fins a 5.000	774	578	74,6
De 5.001 a 20.000	120	107	89,2
De 20.001 a 50.000	31	31	100
Més de 50.000	21	21	100
<b>Catalunya</b>	<b>946</b>	<b>737</b>	<b>77,91</b>

Font: Elaboració pròpia

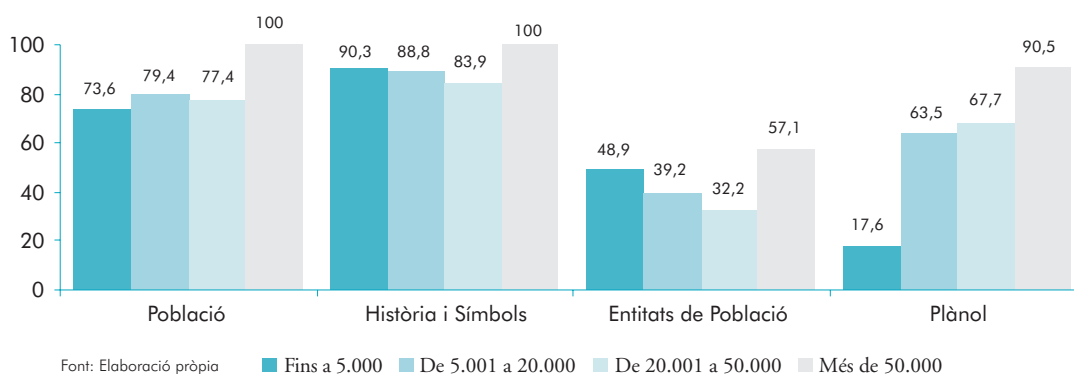
#### 1.2. Webs de municipi i webs d'ajuntament

	AJUNTAMENTS AMB PÀGINES WEB	WEBS DE MUNICIPI	%	WEBS D'AJUNTAMENT	%
Fins a 5.000	578	364	63	214	37
De 5.001 a 20.000	107	3	2,8	104	97,2
De 20.001 a 50.000	31	0	0	31	100
Més de 50.000	21	0	0	21	100
<b>Catalunya</b>	<b>737</b>	<b>367</b>	<b>49,8</b>	<b>370</b>	<b>50,2</b>

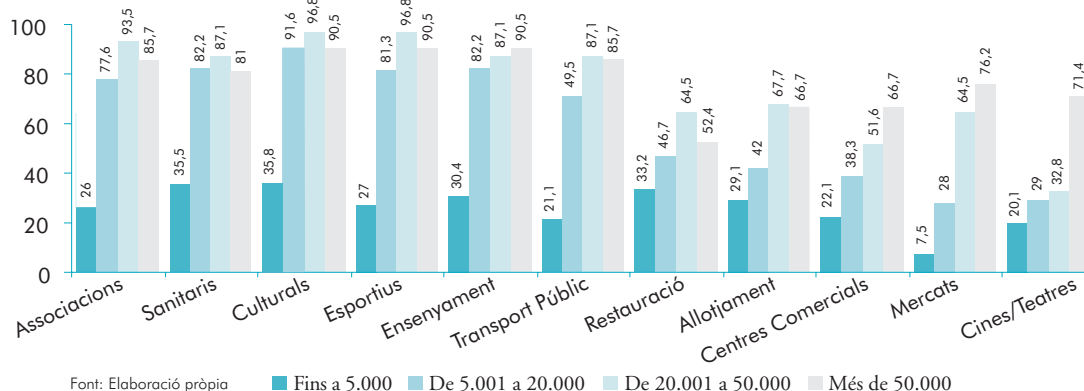
Font: Elaboració pròpia

## 2. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS<sup>14</sup> (I): ELS CONTINGUTS

### 2.1. Informació del municipi

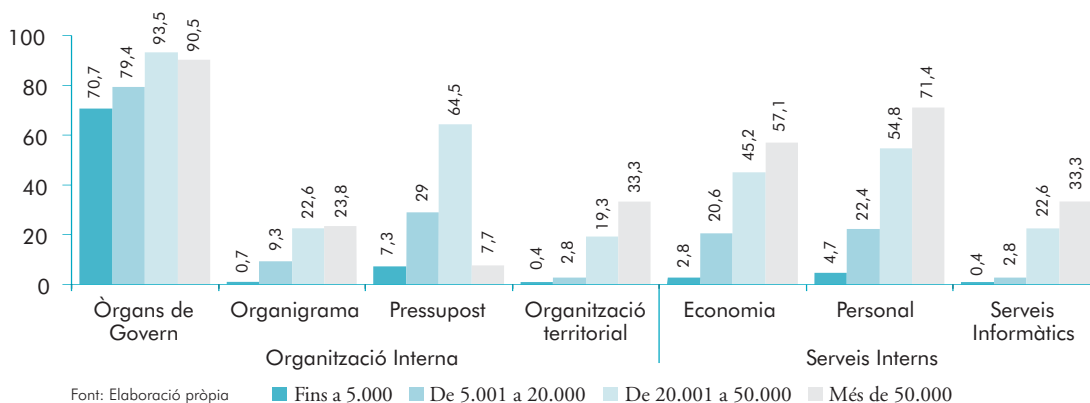


### 2.2. Informació sobre entitats i equipaments del municipi



### 2.3. Organització interna i serveis interns

#### 2.3.1. Informació sobre l'organització interna i els serveis interns de l'Ajuntament



<sup>14</sup> Convé assenyalar que durant el treball de camp, una pàgina web d'un municipi de més de 50.000 habitants es trobava "en construcció", i només indicava la informació bàsica. Per tant, donat el nombre de municipis ubicats en aquest tram de població (21), el fet de no poder valorar un d'ells pot modificar lleugerament els resultats.

**2.3.2. Informació sobre serveis concrets associats a l'àmbit d'organització interna i serveis interns (dades absolutes)**

		FINS A 5.000		DE 5.001 A 20.000		DE 20.001 A 50.000		MÉS DE 50.000	
		PI	MI	PI	MI	PI	MI	PI	MI
<b>Organització interna</b>	Òrgans de Govern	125	23	59	22	15	13	12	7
	Organigrama	4	0	8	2	5	2	3	2
	Pressupost	24	11	17	12	9	10	5	11
	Org.territorial	1	1	3	0	6	1	2	5
<b>Serveis interns</b>	Personal	24	2	16	6	8	8	4	11
	Serveis Informàtics	1	1	3	0	6	1	2	5
	Economia	14	2	15	3	8	5	4	8

Font: Elaboració pròpia

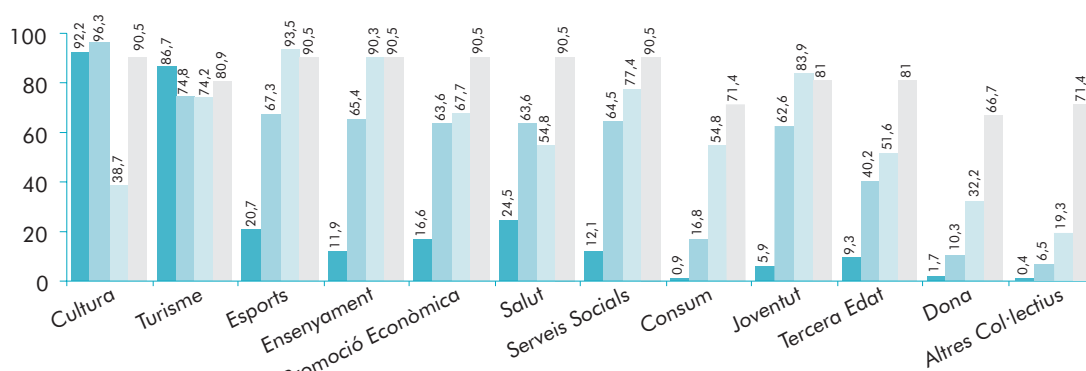
**2.3.3. Tramitació associada a l'àmbit d'organització interna i serveis interns (dades absolutes)**

		FINS A 5.000		DE 5.001 A 20.000		DE 20.001 A 50.000		MÉS DE 50.000	
<b>Organització interna</b>	Pressupost	1		0		0		0	
<b>Serveis interns</b>	Economia	1		0		0		2	
	Personal	0		0		3		3	

Font: Elaboració pròpia

**2.4. Els serveis externs de la web dels ajuntaments (I): serveis a la persona**

**2.4.1. Informació sobre serveis a la persona (per temes i col·lectius)**



Font: Elaboració pròpia

■ Fins a 5.000 ■ De 5.001 a 20.000 ■ De 20.001 a 50.000 ■ Més de 50.000

**2.4.2. Informació sobre serveis concrets associats a l'àmbit de serveis a la persona**

		FINS A 5.000		DE 5.001 A 20.000		DE 20.001 A 50.000		MÉS DE 50.000	
		PI	MI	PI	MI	PI	MI	PI	MI
<b>Per temes</b>	Cultura	141	15	57	32	10	19	1	18
	Turisme	120	34	28	35	7	13	4	13
	Esports	69	12	53	16	10	19	4	15
	Promoció Econòmica	41	9	39	23	5	16	3	16
	Org.territorial	8	3	1	1	0	1	1	1
	Ensenyament	56	6	56	12	12	15	2	17
	Salut	129	8	55	11	9	8	7	12
	Serveis Socials	60	7	55	13	11	13	4	15
	Consum	3	1	14	4	8	8	5	10
	Joventut	23	7	47	15	13	13	4	13
<b>Per col·lectius</b>	Tercera Edat	43	1	36	4	11	5	4	12
	Altres Col·lectius	1	1	6	1	3	3	7	8
	Dona	6	3	8	2	5	5	4	10

Font: Elaboració pròpia

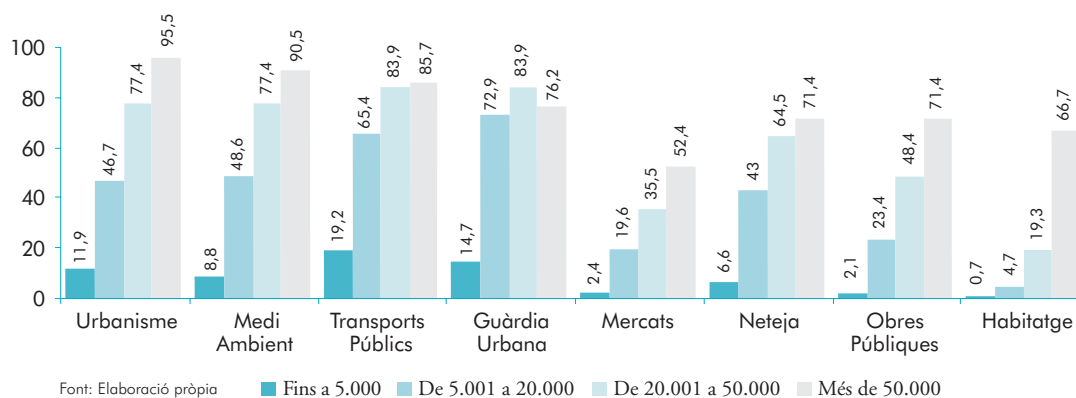
**2.4.3. Tramitació de serveis concrets associats a l'àmbit de serveis a la persona**

		FINS A 5.000		DE 5.001 A 20.000		DE 20.001 A 50.000		MÉS DE 50.000	
<b>Per temes</b>	Cultura	2		4		4		7	
	Turisme	0		0		0		0	
	Esports	1		3		2		6	
	Promoció Econòmica	5		8		5		9	
	Ensenyament	3		2		7		8	
	Salut	1		1		2		4	
	Serveis Socials	1		1		3		7	
	Consum	1		1		5		3	
	Joventut	1		2		3		4	
	<b>Per col·lectius</b>	Tercera Edat	1		0		1		2
Altres Col·lectius		0		2		1		2	
Dona		0		0		0		0	

Font: Elaboració pròpia

## 2.5.- Els serveis externs de la web als ajuntaments (II): serveis urbans

### 2.5.1. Informació sobre serveis urbans



### 2.5.2. Informació sobre serveis concrets associats a serveis urbans

	FINS A 5.000		DE 5.001 A 20.000		DE 20.001 A 50.000		MÉS DE 50.000	
	PI	MI	PI	MI	PI	MI	PI	MI
	Urbanisme	57	9	30	18	10	12	10
Medi Ambient	31	10	29	20	13	10	1	18
Transports Públics	84	25	42	28	17	9	2	16
Mercats	10	2	15	5	6	4	5	6
Guàrdia Urbana	80	5	62	16	18	8	7	8
Serveis de Neteja	32	5	14	5	10	10	4	11
Obres Públiques	10	1	19	3	10	5	6	9
Habitatge	3	0	4	1	2	4	3	10

Font: Elaboració pròpia

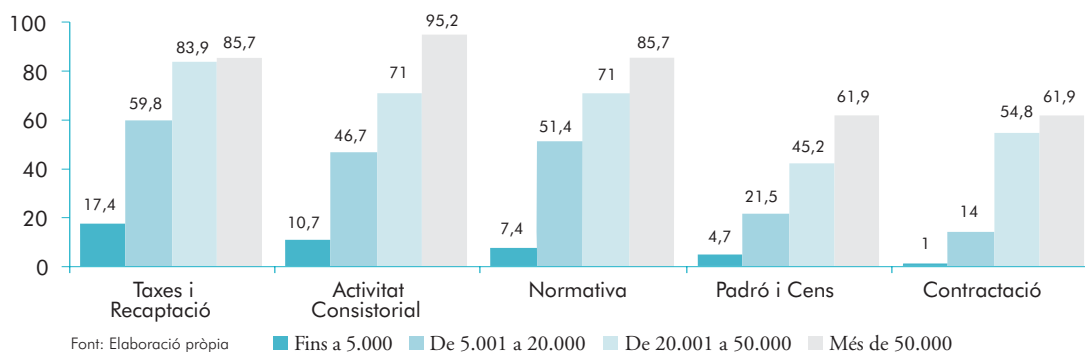
### 2.5.3. Tramitació sobre serveis concrets associats a serveis urbans

	FINS A 5.000	DE 5.001 A 20.000	DE 20.001 A 50.000	MÉS DE 50.000
Urbanisme	5	28	12	10
Medi Ambient	3	0	5	9
Transports Públics	0	2	2	6
Mercats	1	1	1	2
Guàrdia Urbana	3	7	4	3
Serveis de Neteja	2	4	3	9
Obres Públiques	2	3	2	5
Habitatge	0	1	1	3

Font: Elaboració pròpia

## 2.6. La dimensió institucional

### 2.6.1 Informació sobre la dimensió institucional



### 2.6.2. Informació sobre serveis concrets associats a la dimensió institucional

	FINS A 5.000		DE 5.001 A 20.000		DE 20.001 A 50.000		MÉS DE 50.000	
	PI	MI	PI	MI	PI	MI	PI	MI
	Taxes i Recaptació	94	5	50	12	15	11	6
Activitat Consistorial	49	13	29	21	4	18	5	11
Normativa	24	19	27	28	5	17	2	16
Padró i Cens	23	4	16	6	9	5	5	8
Contractació	3	3	12	3	5	12	3	10

Font: Elaboració pròpia

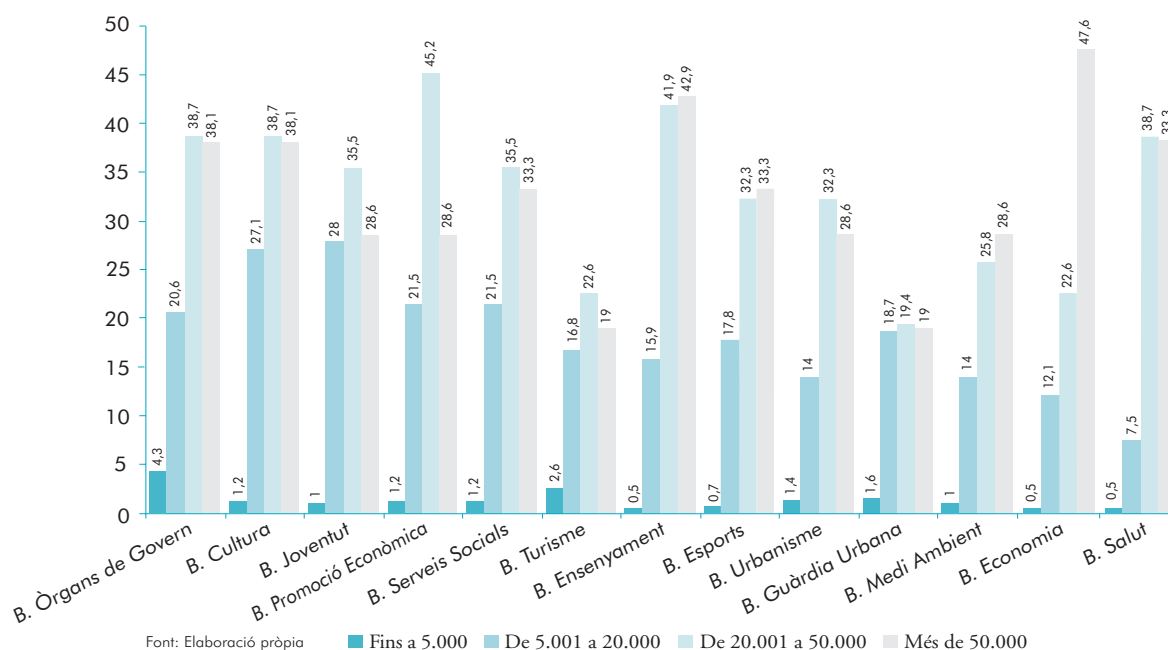
### 2.6.3. Tramitacions associades a serveis concrets de la dimensió institucional

	FINS A 5.000	DE 5.001 A 20.000	DE 20.001 A 50.000	MÉS DE 50.000
Model d'Instància	32	23	11	10
Padró i Cens	18	20	8	5
Taxes i Recaptació	8	13	12	12

Font: Elaboració pròpia

## 2.7.- Els espais de comunicació amb el ciutadà

### 2.7.1 Ajuntaments amb bústies electròniques associades a serveis concrets

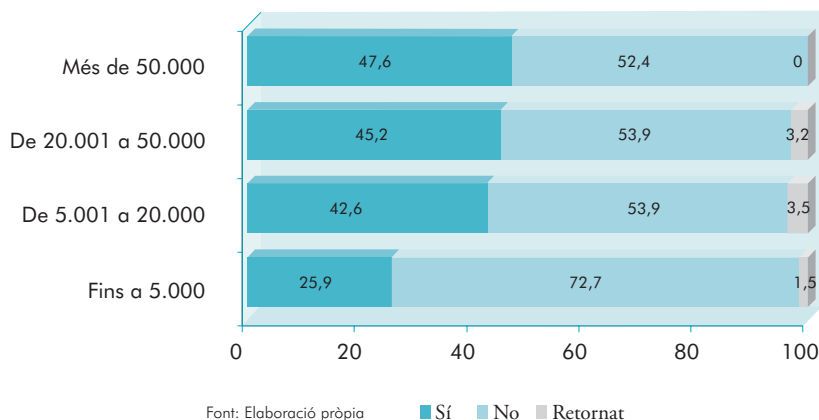


### 2.7.2. Bústies electròniques associades a serveis concrets

	FINS A 5.000	DE 5.001 A 20.000	DE 20.001 A 50.000	MÉS DE 50.000	TOTAL
B. Òrgans de Govern	25	22	12	8	67
B. Cultura	7	29	12	8	56
B. Joventut	6	30	11	6	53
B. Promoció Econòmica	7	23	14	6	50
B. Serveis Socials	7	23	11	7	48
B. Turisme	15	18	7	4	44
B. Ensenyament	3	17	13	9	42
B. Esports	4	19	10	7	40
B. Guàrdia Urbana	9	20	6	4	39
B. Urbanisme	8	15	10	6	39
B. Medi Ambient	6	15	8	6	35
B. Economia	3	13	7	10	33
B. Salut	3	8	12	7	30
B. Taxes i Recaptació	15	6	2	4	27
B. Serveis Informàtics	4	7	7	8	26
B. Personal	5	8	4	6	23
B. Obres Públiques	1	9	6	5	21
B. Neteja	1	6	8	4	19
B. Consum	1	6	6	5	18
B. Habitatge	0	2	2	6	10
B. Mercats	2	1	3	3	9
B. Dona	1	1	3	3	8
B. Tercera Edat	2	2	1	2	7
B. Padró i Cens	2	2	1	1	6
B. Participació	1	1	0	3	5
B. Altres Col·lectius	0	0	2	2	4

Font: Elaboració pròpia

### 2.7.3. Recepció d'enviament de correu electrònic<sup>15</sup>



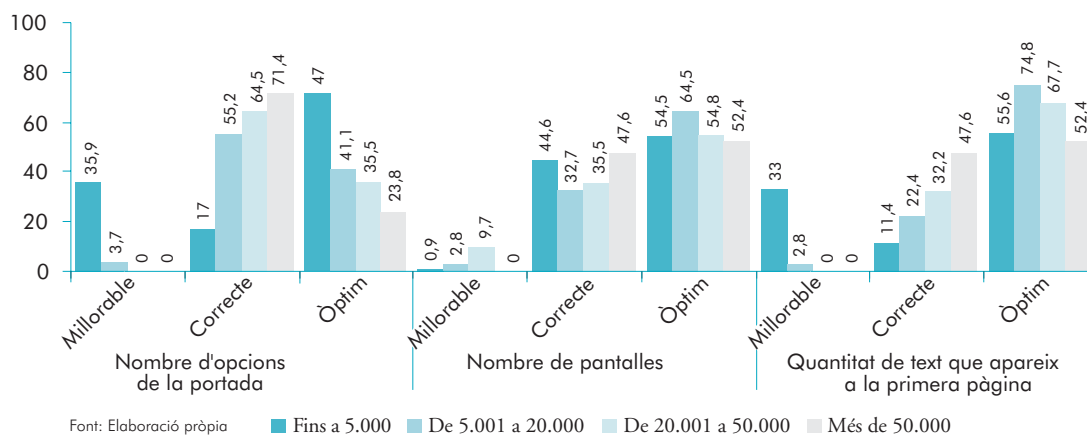
### 2.7.4. Tipus de resposta

	FINS A 5.000	DE 5.001 A 20.000	DE 20.001 A 50.000	MÉS DE 50.000
Informació Completa	51,1	69,4	71,4	70
Informació No Completa	31,1	14,3	21,4	20
Remissió ens supramunicipals	11,6	8,2	7,1	0
Demanen més informació	6,3	8,2	0	10
TOTAL	100	100	100	100

Font: Elaboració pròpia.

## 3. EL DISSENY DE LA WEB PER TRAMS DE POBLACIÓ

### 3.1 Indicadors de l'aparença de les webs d'ajuntaments



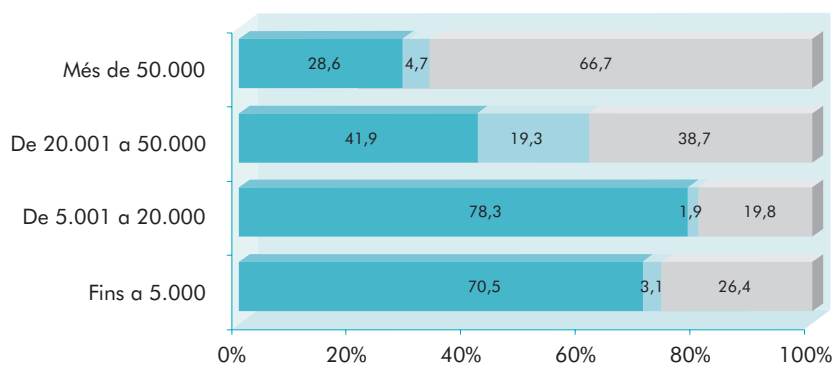
<sup>15</sup> Temps mitjà de resposta (dies): Barcelona (2,2); Girona (2,5); Lleida (2,8); Tarragona (3,1).

### 3.2 Indicadors de l'ergonomia de les webs

		FINS A 5.000	DE 5.001 A 20.000	DE 20.001 A 50.000	MÉS DE 50.000
Temps de càrrega	Correcte	99,1	100	96,8	90,5
	Millorable	0,9	0	3,2	9,5
Grandària	Correcte	99,3	99,1	96,8	90,5
	Millorable	0,7	0,9	3,2	9,5

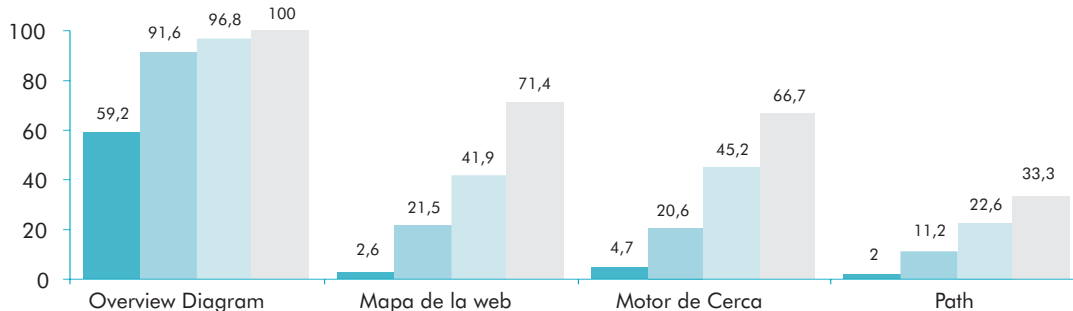
Font: Elaboració pròpia.

### 3.3 Idiomes amb què apareix la informació a les webs dels ajuntaments



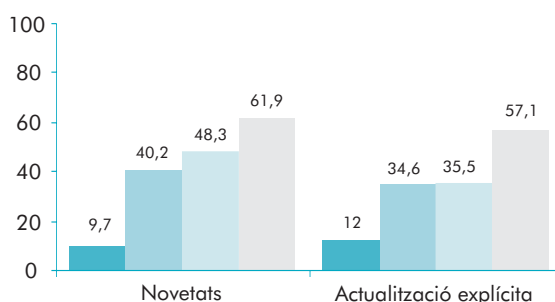
Font: Elaboració pròpia. ■ Un idioma ■ Dos idiomes ■ Més de dos idiomes

### 3.4. Instruments de suport a la navegació interna de les webs dels ajuntaments



Font: Elaboració pròpia. ■ Fins a 5.000 ■ De 5.001 a 20.000 ■ De 20.001 a 50.000 ■ Més de 50.000

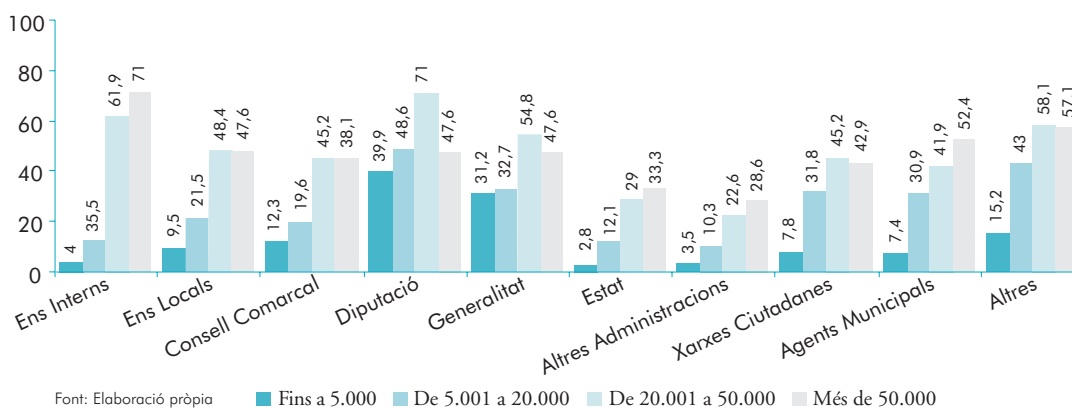
### 3.5 Indicadors sobre la gestió de la web



Font: Elaboració pròpia. ■ Fins a 5.000 ■ De 5.001 a 20.000 ■ De 20.001 a 50.000 ■ Més de 50.000

4. LES DIMENSIONS D'ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS CATALANS (IV): LA DIMENSIÓ RELACIONAL

4.1 La vinculació dels ajuntaments: Els enllaços en l'entorn virtual



4.2. La Residència de les pàgines web dels ajuntaments

