

ELS AJUNTAMENTS DE LES ILLES BALEARS A INTERNET

*PRIMERA ANÀLISI DE LES WEBS MUNICIPALS DE LES ILLES BALEARS I DESCRIPCIÓ
D'UNA SÈRIE DE BONES PRÀCTIQUES*



*Els ajuntaments de les Illes Balears a Internet.
Primera anàlisi de les webs municipals de les Illes Balears
i descripció d'una sèrie de bones pràctiques*
© del text: els autors, 2004
© de l'edició: IBIT/"SA NOSTRA", Caixa de Balears

Autors

Jaume Sureda Negre
jaume.sureda@uib.es

Rubén Comas Forgas
rubencomas@uib.es

Edició i assessorament lingüístic

Àngels Àlvarez Garí

Disseny gràfic i maquetació

dDC

ISBN

84-9603U-36-5

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

2. EL CONTEXT

- 2.1. Definint l'e-govern
- 2.2. Els beneficis de l'e-govern
- 2.3. E-govern i ajuntaments

3. ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS DE LES BALEARS

- 3.1. Definició dels indicadors
- 3.2. Aplicació dels indicadors a les webs municipals de les Balears
- 3.3. Rànquing de les webs municipals de les Balears
- 3.4. Conclusions i recomanacions

4. EXEMPLES DE BONES PRÀCTIQUES

REFERÈNCIES

1. INTRODUCCIÓ

Internet ha demostrat que té grans potencialitats com a eina de gestió, informació i participació ciutadana en els assumptes de l'Administració local. Conèixer les característiques de les webs és un mitjà per millorar-les, la qual cosa pot facilitar l'optimització del funcionament intern i extern de l'Administració, i amb aquesta finalitat s'orienta aquest treball.

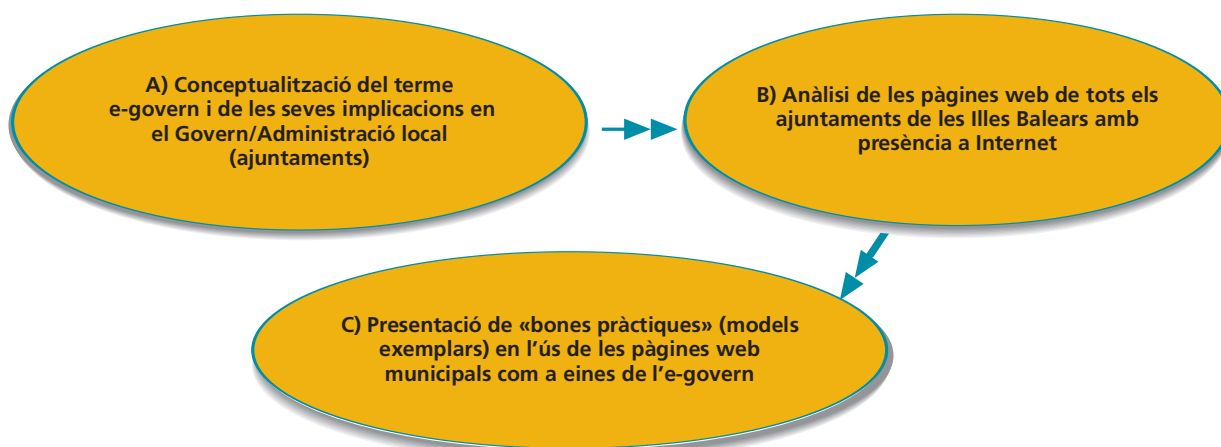
L'objectiu d'aquest estudi consisteix a conèixer l'ús que els ajuntaments de les Illes Balears fan d'Internet com a finestra digital de l'Administració local.

Aquesta finalitat pot concretar-se en els objectius següents:

1. Analitzar què ofereixen els ajuntaments de les Balears als ciutadans a través d'Internet.
2. Analitzar el grau de desenvolupament de les webs municipals de les Balears.
3. Identificar i donar a conèixer iniciatives innovadores i de qualitat que s'estiguin portant a terme en aquest camp, tant a les Illes Balears com en altres contextos geogràfics.

Per assolir aquests objectius se segueixen les passes que s'assenyalen a l'esquema següent:

ESQUEMA 1
ESTRUCTURA DE L'ESTUDI



Font: elaboració pròpia

Cal tenir present, doncs, que en aquest estudi s'han seguit tres passes:

- a. S'analitza el concepte d'e-govern, els seus beneficis i les seves relacions amb els ajuntaments.
- b. S'analitzen les webs de 60 ajuntaments de les Balears –tots els que tenien presència a Internet en el moment de dur a terme l'estudi¹–. Per a aquesta anàlisi s'han definit una sèrie d'indicadors i s'han aplicat a les webs objecte d'estudi.
- c. Es presenten exemples de webs municipals que, per un o altre aspecte, considerem especialment interessants com a models que cal seguir.

Per descobrir l'estructura interna de la informació de les webs a partir de criteris d'objectivitat i sistematicitat s'ha optat per l'anàlisi de contingut. Per això, i com a primer pas, es varen determinar les categories o epígrafs significatius (vegeu l'apartat d'Indicadors). A continuació –i una vegada determinat l'univers objecte d'anàlisi– s'avaluaren les 60 webs municipals atenent els indicadors. Les dades resultants foren tractades estadísticament mitjançant el programa informàtic SPSS.11. El resultat d'aquesta anàlisi es presenta gràficament i és ampliat amb un comentari.

1. El treball de camp es portà a terme entre els dies 16/02/04 i 03/03/04.

2. EL CONTEXT

2.1. DEFININT L'E-GOVERN

En els últims temps, gran nombre de vocables han vist afegida a la seva grafia particular el «pseudoprefix» «e-». Gairebé tot allò conegut sembla esser susceptible de convertir-se al format electrònic: e-educació, e-medicina, e-democràcia, e-comerç, etc. Els òrgans de gestió pública no han quedat exempts d'aquesta «e-conversió». Així, l'e-govern, l'e-democràcia o l'e-ciutadania, són realitats emergents cap a les quals, de forma inexorable, sembla que es dirigeixen totes les administracions públiques.

Aquest treball se centra en el concepte d'e-govern o govern electrònic, deixant de banda altres àmbits mencionats anteriorment. Intentar teoritzar sobre el govern electrònic pot fer-nos caure en vagues, interminables i estèrils disquisicions. Per evitar-ho, o per reduir aquest efecte al màxim, s'adopta la següent definició d'e-govern: «l'ús de les Tecnologies de la Informació i Comunicació per recolzar les pràctiques de govern» (Heeks, 2001).

Seguint Heeks, podem apuntar tres àmbits d'aplicació de les pràctiques d'e-govern:

e-administració: aquest àmbit se centra en la millora dels processos de govern a partir d'aspectes relacionats amb la gestió pública.

e-ciutadania i e-serveis: suposa la «connexió» dels ciutadans a l'Administració pública, la participació de la ciutadania en els assumptes de govern i la provisió de serveis de manera telemàtica per part de l'Administració.

e-societat: es tracta de la millora de la interacció entre els governs i la societat civil en el seu conjunt.

La major part d'autors que han tractat el tema (Bonham, M.; Steifert, J. & Thorson, S., 2001 - Zhiyuang Fang, 2002 - Atkinson, R. & Ulevich, J., 2000 - Breen, J., 2000 - Sotelo Nava, A., 2002 - Hauschild, T., 2003 - OCDE, 2003 - UN, 2003) segueixen, a grans trets, les línies conceptuals apuntades per Heeks. El que varia, poc o molt, és la forma de classificar els àmbits d'aplicació de l'e-govern. Així, per exemple, en treballs de la National League of Cities (NLC, 2000) i de l'Organització de les Nacions Unides (UN, 2003) es parla de dos grans camps d'aplicació de l'e-govern:

- serveis *on line* orientats a l'exterior: dirigits, quasi exclusivament, als ciutadans.
- operacions internes: dirigides a la gestió interna dels òrgans de govern.

Aquesta mateixa classificació és la que assumeix la politòloga M. Carmen Ramilo quan assenyalava que: «l'aplicació de les TIC en l'Administració, pot permetre, no sols una gestió dels serveis públics de major qualitat, sinó també una major comprensió i coneixement de la tasca institucional per part dels ciutadans» (Ramilo, 2001).

A l'informe del 2002 sobre la societat de la informació a Espanya (Fundación Auna, 2002) s'assenyala que l'impacte de les TIC a l'Administració pública es dona, bàsicament, en tres esferes:

1. La utilització de les TIC en l'organització i gestió interna de les activitats de l'Administració pública.
2. El desenvolupament de noves aplicacions basades en Internet i en les TIC, destinades a afavorir el contacte i la comunicació amb els ciutadans.
3. El foment de mesures i accions públiques destinades a garantir la qualitat dels serveis públics prestats mitjançant l'ús de les TIC.

Per acabar, gran nombre d'autors com Berzucki, D. et al. (2001); Grant, J.; Grant D.B. & Johnson, C. (2002); Bonham, M.; Steifert, J. & Thorson, S. (2001); Marín Puigdelat, J. (2002); Zukauskas, P. & Kasteckiene, Z. (2001); Lowery, L. (2000), defensen una quàdruple orientació de l'e-govern respecte als seus àmbits d'aplicació:

- Del Govern als ciutadans¹ (**G2C** –Government to Citizens–). L'e-govern ofereix importants possibilitats per millorar la relació dels ciutadans amb el serveis de govern, així com per afavorir la intercomunicació entre ambdós. Des d'aquesta perspectiva és interessant destacar les aportacions de Duivenboden (2002) respecte als diferents rols que desenvolupen els ciutadans:
 - Sol·licitant de serveis i informació.
 - Subjecte de l'Estat: com a subjecte a normes, reglaments, lleis, etc. disposades per l'Administració pública.
 - Participant: com a subjecte capacitat per participar de manera activa en els processos polítics i de l'Administració.
 - Elector: com a subjecte capacitat per elegir els seus representants.
- Del Govern a les empreses/sector privat (**G2B** –Government to Business–). L'e-govern facilita i millora la relació entre el Govern/Administració i les empreses.
- Del Govern als empleats (**G2E** –Government to Employees–). L'Administració utilitza les TIC per a la gestió i intercomunicació interna. L'ús d'eines com ara les Xarxes Locals (Intranet), la gestió compartida de bases de dades, etc. són exemples d'aquest camp. Malgrat això, hem de precisar que un elevat nombre d'autors consideren aquest àmbit com un subapartat de l'àmbit G2G (Steifert & Petersen, 2001).
- De Govern a Govern (**G2G** –Government to Government–). Els governs poden comunicar-se i compartir la gestió de determinats sectors a través de la xarxa.

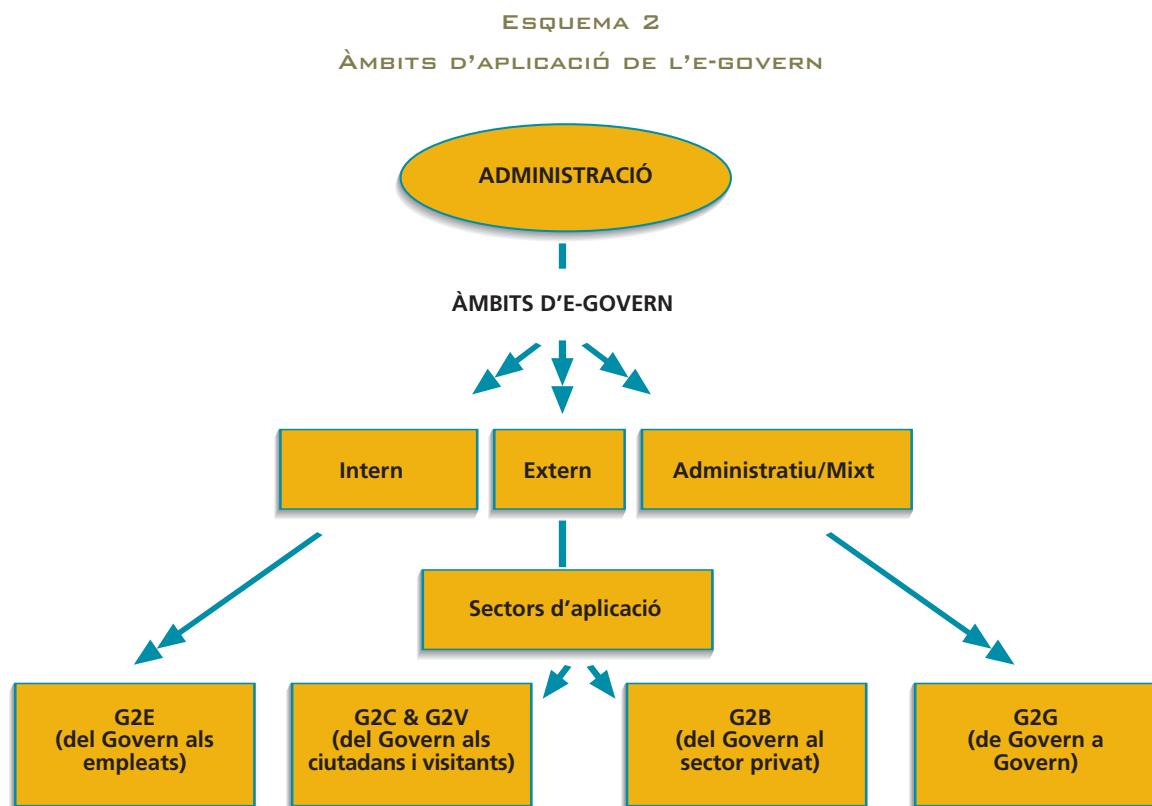
Arribats a aquest punt, és interessant destacar l'aportació feta pel grup empresarial Gartner, especialitzat en investigar i prestar serveis a distintes administracions de tot el món. En el seu treball *Trends in e-Government. How to plan, design, secure and measure e-Government* amplia l'anterior llista de quatre sectors d'aplicació de l'e-govern a cinc i afegeix l'àmbit G2V (del govern als visitants).

1. Aquest punt és de vital importància per entendre l'estudi de les webs municipals que hem portat a terme, ja que el nostre centre d'interès és la prestació de serveis i l'accés a la informació que s'emmarquen dins aquest sector d'aplicació de l'e-govern (G2C).

Amb tot, es pot concloure que l'e-govern:

- Busca la millora del funcionament intern de les administracions públiques.
- Pretén que l'acció de govern sigui més receptiva i més transparent.
- Està orientat a atendre les complexes i diverses demandes dels ciutadans i agents socials i econòmics.
- Es basa en la integració dels recursos, eines, sistemes, etc. propis de les TIC en la tasca dels governs/administracions.
- Té, a grans trets, una doble missió:
 - De tasca/gestió interna (G2E)
 - De tasca/gestió externa:
 - del Govern cap als ciutadans (G2C)
 - del Govern cap als visitants (G2V)
 - del Govern cap a les empreses/sector privat (G2B)
 - del Govern cap al Govern (G2G)

El que fins aquí s'ha assenyalat pot resumir-se en l'esquema següent:



Font: elaboració pròpia

2.2. ELS BENEFICIS DE L'E-GOVERN

Internet i les TIC han tengut una importància cabdal en el canvi de model de gestió administrativa que suposa el govern electrònic. Els ciutadans tenen accés a gran quantitat d'informació i troben en la forma de l'e-govern nous i ràpids canals de comunicació amb l'Administració. La possibilitat d'oferir serveis a la comunitat 365 dies l'any durant les 24 hores del dia ha provocat grans canvis en la tradició relacional entre l'administrador i el ciutadà.

Són molts els autors que han analitzat els beneficis de l'e-govern. En el quadre 1 resumim els més remarcables segons 15 autors analitzats:

QUADRE 1

PRINCIPALS BENEFICIS ASSOCIATS A L'E-GOVERN SEGONS DIVERSOS AUTORS

BENEFICIS		AUTOR
1	Permet a les administracions col·laborar per augmentar la qualitat dels serveis i disminuir-ne el cost. Permet una fàcil relació entre l'Administració i l'administrat. Permet la centralització de tots els serveis de les distintes administracions.	(FORMAN, 2002)
2	Augmenta les possibilitats del ciutadà d'accedir al Govern. Redueix la burocràcia. Incrementa la participació del ciutadà en la democràcia. Amplia la responsabilitat de les agències administratives envers les necessitats ciutadanes.	(GRANT & BURLEY, 2002)
3	Facilita serveis més accessibles. Permet un major accés a la informació pública. Fa el Govern més responsable amb el ciutadà.	(HACHIGIAN, 2002)
4	És un estàndard per fer més accessible i responsable el Govern enfront del ciutadà.	(LANDY, 2001)
5	Amplia l'accés i distribució de serveis al ciutadà, als empleats, a les empreses i a altres agències governamentals. Té capacitat de construir millors relacions entre el Govern i el públic per fer més fàcil la seva interacció.	(LAYNE & LEE, 2001)
6	Les formes d'e-govern poden millorar la qualitat de vida dels ciutadans i estalviar temps i recursos a les administracions. Les formes d'e-govern faciliten la transformació horitzontal de formes de govern tradicionalment hieràtiques. Les formes d'e-govern augmenten la transparència de les administracions.	(GLOBAL FORUM, 2001)
7	Millora la velocitat i l'eficàcia amb què el Govern es comunica amb el ciutadà. Fa el Govern més accessible i responsable. Pot incrementar la confiança del ciutadà en els governants.	(WITSA, 2001)

	BENEFICIS	AUTOR
8	Menys corrupció. Major transparència. Creixement de les utilitats. Reducció de costos.	(WORLD BANK, 2001)
9	Augmenta el grau de participació del ciutadà en el Govern. Millora els serveis. Millora i incrementa la informació a la qual té accés el ciutadà. Integra en un únic espai tots els serveis.	(ZUKAUSKAS & KASTEKIENE, 2001)
10	Es converteix en una oportunitat de transformar i modernitzar el sector públic i concentrar-lo en la ciutadania. Recolza el desenvolupament econòmic. Millora en l'accés, transparència i intercanvi d'informació entre els governs i els ciutadans. Converteix el ciutadà en agent actiu de participació. Ofereix un nou canal d'accés als serveis i a la informació de les administracions.	(UN, 2002)
11	Agilitza i abarateix la prestació de serveis per part de l'Administració. Agilitza la relació entre l'Administració i les empreses (sector públic-sector privat). Canalitza la participació ciutadana.	(ATALLAH, 2001)
12	Millora l'eficiència de les administracions. Procura nous serveis. Augmenta la participació ciutadana.	(BONHAM, SEIFERT & THORSON, 2001)
13	Millora l'eficiència de l'Administració. Millora la qualitat dels serveis oferts per part de l'Administració. Augmenta la funcionalitat de les decisions polítiques.	(OCDE, 2003)
14	Rapidesa. Simplificació dels tràmits burocràtics i augment de l'eficiència. Major proximitat i participació ciutadana. Seguiment dels tràmits.	(TELEFÒNICA, 2003)

Font: elaboració pròpia

Es pot afirmar que l'e-govern representa, o pot representar, clars beneficis:

Per al ciutadà

- Redueix el temps i els costos necessaris per accedir a la informació i/o als serveis públics que desitgi.
- Obre nous i dinàmics canals de comunicació entre el ciutadà i l'Administració.
- Actualitza i augmenta tant la qualitat com la quantitat d'informació que l'Administració posa a l'abast del ciutadà.
- No hi ha barreres temporals ni espacials entre l'Administració i el ciutadà model (24 hores 365 dies).
- Augmenta el seu potencial de participació a la «cosa pública».
- «Autogestió ciutadana»: és el ciutadà qui decideix quan i com estableix la seva relació amb l'Administració pública.

Per al sector privat

- Obre nous canals de comunicació i de relació entre ambdós sectors (sector públic-sector privat).
- Agilitza la relació entre l'Administració i l'empresa.
- Obre noves possibilitats de negoci per a les empreses.
- Afavoreix el desenvolupament econòmic.

Per a l'Administració mateixa

- Millora la seva transparència.
- L'apropa al ciutadà (retroalimentació constant entre ambdós).
- Redueix els seus costos a l'hora de prestar serveis i informació.
- Millora la qualitat i quantitat dels seus serveis.
- Millora la col·laboració entre els diferents nivells de l'Administració.
- Centralitza i unifica les tasques de l'Administració.

2.3. E-GOVERN I AJUNTAMENTS

Les experiències de govern electrònic comencen a executar-se a partir de la segona meitat dels noranta. A Europa, el Projecte Telecities fou desenvolupat i finançat per la Comunitat Europea per fer possible que els governs locals poguessin unir recursos i experiències en l'aplicació de TIC per a la gestió urbana. Als Estats Units es multipliquen els exemples de govern electrònic, no només per facilitar la gestió local sinó per tractar de superar el «dèficit democràtic» (Finquelievich, 2001), respecte a la falta d'interès i compromís dels ciutadans envers els assumptes públics.

El govern electrònic no és només una ambició dels països desenvolupats. Els països perifèrics han començat a utilitzar les TIC per facilitar diversos tipus de gestió governamental. Els primers passos en aquest sentit es basaren en introduir l'urna electrònica al continent americà (Amèrica Llatina). A poc a poc, tots els països, a diferents nivells i velocitats, van ocupant les seves posicions en la cursa cap a l'e-administració.

La creació d'espais web de qualitat, funcionals i fàcils d'utilitzar, esdevé, inequívocament, un imperatiu irrenunciable per part de les administracions si aquestes pretenen assolir nivells satisfactoris de desenvolupament en el camp del govern electrònic.

A poc a poc, la ciutadania va assumint el nou rol i les noves possibilitats que li atribueix l'e-govern. Un minuciós estudi portat a terme al Canadà (Ipsos-Reid, 2001) demostra que, en aquell país, el 65% de canadencs realitzava tràmits en línia (*on line*) amb els seus respectius governs locals, mentre que un 22% no ho feia perquè no tenia accés a Internet. Són dades que permeten aventurar quin serà el futur immediat en els països europeus.

Cal precisar, en aquest punt, que el govern electrònic no consisteix únicament en obrir portals o espais web, sinó a transformar l'estructura institucional per tal que els ciutadans puguin participar en la vida pública. De tota manera, el nostre treball se centra exclusivament en l'anàlisi d'un dels pilars bàsics, potser el principal, de l'e-govern: els espais web dels ajuntaments, sense analitzar altres elements que estan associats a l'impuls de l'e-govern.

Les primeres experiències de govern municipal electrònic sorgiren, tant a Europa com als EUA, a la segona meitat de la dècada dels noranta. Es tracta, doncs, d'una forma de govern nova, amb possibilitats encara per explotar.

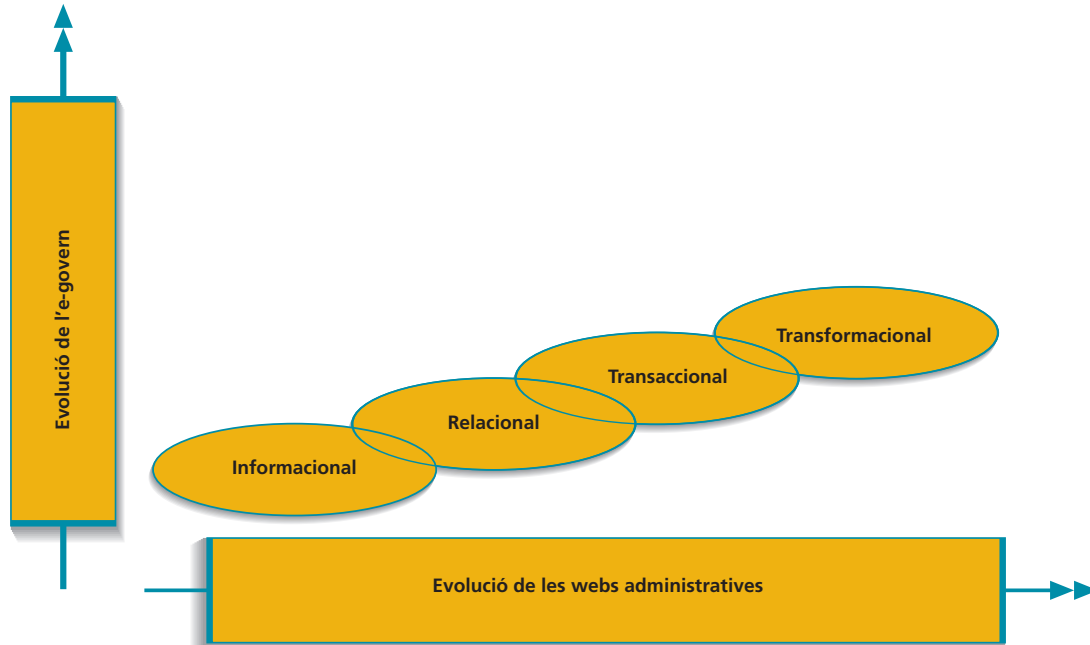
En l'evolució de les webs municipals es dona una clara seqüenciació lligada al procés de consolidació de l'e-govern.

De l'anàlisi de la literatura sobre el tema (SOCITM, 2001 i 2003 - UN, 2002 - Berzuki, D. et al., 2001 - Bonham, Seifert & Thorson, 2001 - Cardona, 2002 - Atallah, 2001 - Ramilo, 2001 - Keelan, 2002 - Moya, 2002) podem assenyalar quatre fases en l'evolució de les webs de l'Administració pública:

- En una **primera fase** el Govern local elabora una web que és accessible als ciutadans a través d'Internet, en la qual únicament es presenta informació escrita, mancada de qualsevol dinamisme.
- La **segona fase** de desenvolupament estaria marcada per l'adopció d'eines d'interacció entre el Govern i el ciutadà (*e-mail* en la majoria dels casos).
- Al llarg de la **tercera fase**, els ciutadans tendrien la possibilitat de realitzar alguns tràmits en xarxa amb l'Administració les 24 hores del dia, els set dies de la setmana. La informació que ofereixen les administracions a les seves webs s'actualitza diàriament.
- A la **quarta fase**, i última, el Govern reinventa la seva tasca i facilita el 100% dels seus serveis en línia, provocant, alhora, una reinvençió del rol de ciutadania. Els diferents àmbits de l'Administració creen un espai de gestió compartida. Estaríem parlant de la ja molt esmentada «finestreta única»² de l'Administració.

2. Seguint la definició del MAP podem parlar de 'finestreta única' com a: «Conjunt de tècniques i processos normalitzats que permeten veure un espai i presentar documentació específica per a la seva tramitació, procés i execució en una o més instàncies públiques, amb validesa jurídica.» Per a més informació podeu visitar la pàgina del Ministeri d'Administracions Públiques www.map.es

ESQUEMA 3
EVOLUCIÓ DE L'E-GOVERN I DE LES WEBS ADMINISTRATIVES



Font: elaboració pròpia

Com s'explica a la taula següent, el govern electrònic i les webs administratives presenten característiques diferents a cada una de les fases.

TAULA 2
FASES EN L'EVOLUCIÓ DELS ESPAIS WEB GOVERNAMENTALS

Fase d'evolució de la web/característiques	Nivell d'interactivitat	Participació ciutadana	Serveis en línia	Tipus d'informació
Fase 1	Nul	Nul·la	No	Estàtica
Fase 2	Bàsic (de punt a punt)	Incipient	No	Dinàmica
Fase 3	Alt (multipunt)	Bàsica	Sí (bàsic)	Dinàmica/ actualitzada diàriament
Fase 4	Total	Total	Sí (total)	Dinàmica/ constantment actualitzada

Font: elaboració pròpia

En l'actualitat, i com demostren els estudis als quals es fa referència en aquestes pàgines, la majoria de governs locals dels països desenvolupats se situen a la segona fase del procés presentat. Pocs assoleixen la tercera, i cap pot vanar-se de trobar-se plenament a la quarta.

En un examen geogràfic a través dels principals estudis realitzats al llarg dels últims anys en aquest camp, destaquen els treballs desenvolupats als EUA, d'entre els quals es poden mencionar els següents:

- Estudi portat a terme a Wisconsin (EUA) el 2001 en el qual s'analitzaren 225 pàgines web de diferents autoritats locals d'aquell Estat, i en el qual s'assenyala que més del 50% de webs de governs locals es queden a la segona fase del procés d'evolució del govern electrònic (Berzuki, D. et al., 2001).
- Treball desenvolupat el 2001 (Kaylor et al., 2001) sobre l'abast de l'e-govern en una cinquantena de ciutats de diversos estats dels EUA amb, novament, resultats molt semblants als esmentats anteriorment.
- L'estudi de la Universitat de Brown, portat a terme el setembre del 2001, mostra que sols el 13% dels 70 governs locals de les ciutats més poblades dels EUA ofereixen la possibilitat de realitzar tràmits en xarxa (West, 2001). El mateix estudi es tornà a elaborar el 2003 (West, 2003) i els resultats foren bastant millors: el 47% de webs municipals permetia realitzar tràmits en línia; fet que demostra la tendència a la millora en aquest camp.
- Anàlisi de les webs municipals de l'àrea metropolitana de Boston. Presenta resultats parells als de l'Estat de Wisconsin. En aquest cas, sols el 37% de les webs municipals analitzades a l'estiu del 2002 ofereixen la possibilitat d'interacció en línia entre l'Administració local i els ciutadans (Public Sphere Information Group, 2001).

Al Canadà també es compta amb estudis rigorosos respecte a la implantació de l'e-govern a l'Administració local. Sobresurt un treball dirigit per Stephen Bent (Bent, 1997) que suposà una fita en aquest camp d'anàlisi i n'inicià una tradició.

El principal estudi que fins avui dia s'ha portat a terme a Europa va ésser realitzat per l'empresa Cap Gemini & Young amb finançament de la UE durant els anys 2001 i 2002. En aquest treball s'analitzen els serveis en línia de més de 1.000 administracions públiques europees (d'àmbit nacional, regional i local). El resultat principal indica que cap de les webs administratives analitzades assoleix la quarta fase d'evolució de l'e-govern, i la majoria se situa a la franja que separa la segona i tercera fases.

Segurament, l'estudi més complet fins avui és el desenvolupat en el Regne Unit durant els anys 2001, 2002 i 2003 per la Society of Information Technology Management, *Better connected. A snapshot of all Local Authorities websites* (SOCITM, 2003), en el qual s'aborda l'anàlisi d'un gran nombre d'indicadors i es recullen dades de totes les webs de les autoritats locals britàniques. Respecte als resultats que aquesta sèrie d'investigacions ofereixen, destaca el fet que sols un reduït nombre de webs municipals del Regne Unit permet realitzar tràmits en línia, i on la majoria de les pàgines, com succeïa en el cas dels EUA i el Canadà, estan a la segona fase del desenvolupament cap a l'e-govern.

Pel que fa a estudis realitzats a Espanya, cal destacar el treball que anualment presenta la Fundació Auna –se n'han elaborat tres edicions els anys 2001, 2002 i 2003– i que serveix com a termòmetre per mesurar la integració d'Espanya en l'univers de la societat de la informació. En aquest estudi hi ha un apartat específic on s'analitzen

les webs municipals de les poblacions espanyoles de més de 20.000 habitants. Quant als resultats d'aquesta anàlisi, i malgrat la millora de les dades del 2003 respecte a anys anteriors, es pot observar que la major part dels ajuntaments espanyols es trobaria a la segona fase del procés «d'evolució digital».

El diari *El País*, a través del seu suplement Ciberp@is, periòdicament, i des de l'any 2001, realitza un estudi de les webs dels municipis espanyols. El juny del 2003 se'n presentà la tercera edició, l'anomenada *III Radiografía de las webs municipales*. En aquest treball s'analitzen les webs municipals dels 78 ajuntaments espanyols de més de 75.000 habitants. Els resultats són bastant més satisfactoris que els obtinguts en anys anteriors, tot i que el fet que es tracti d'una anàlisi de les pàgines web dels municipis més poblats fa difícil una extrapolació a la generalitat d'ajuntaments.

A Astúries, amb el finançament del Programa Europeu Equal, es desenvolupà l'any 2002 un estudi de les webs municipals dels governs locals de l'esmentada comunitat. Els resultats d'aquest treball mostren l'existència de clares llacunes respecte a assolir nivells òptims d'e-govern des de les corporacions municipals asturianes.

El 2001 (Fenoll, C. & Lluca, C., 2001) s'elaborà una anàlisi de les webs municipals de Girona. Els resultats, tal com succeïa a Astúries, són bastant pobres, si bé entenem que la data de l'elaboració obliga a analitzar amb la perspectiva temporal aquests resultats, perquè en el context tecnològic els avanços i canvis es produeixen a gran velocitat.

Un estudi de característiques semblants als dos anteriors és el desenvolupat a Múrcia (Moya, G., 2002). Els resultats són un poc millors que els presentats pels estudis de Girona i Astúries, malgrat que no assoleixen quotes remarcables.

Per acabar, cal destacar l'anàlisi portada a terme al País Basc per la politòloga Ramillo (2001) amb el finançament de l'IVAP (Instituto Vasco de la Administración Pública). Es tracta, sens dubte, del més complet fins avui entre els de la seva categoria a l'Estat espanyol. L'anàlisi se circumscriu a la totalitat de webs municipals d'Euskadi i els resultats són bastant bons, sobretot si tenim en compte la data de realització.

En l'àmbit de les Illes Balears, cal mencionar l'anàlisi de les webs de Menorca realitzat el 2003 i inclòs en el *Plan Estratégico e-menorc@* (García, C.; Sánchez, J. & Petrus, A., 2003). Per a aquesta anàlisi s'utilitzaren alguns dels indicadors usats per la Fundació Auna en els seus estudis, esmentats anteriorment. Quant als resultats, destaca el fet que les webs administratives locals de Menorca es troben en una fase primitiva pel que fa al seu desenvolupament. Les webs municipals menorquines estarien, a la vista dels resultats d'aquest estudi, a cavall entre la fase informacional i la relacional –si ens atenem a la classificació utilitzada en el present treball i ressenyada en pàgines anteriors.

3. ANÀLISI DE LES WEBS DELS AJUNTAMENTS DE LES BALEARS

Per identificar les webs dels ajuntaments de les Balears es consultà, en primer lloc, la llista accessible des de les webs de la CAIB i del MAP i, en segon lloc, es realitzà un sondeig de totes les webs municipals de les Illes Balears utilitzant tres cercadors diferents (Google, Terra i Lycos). Així es localitzaren les 60 webs³ objecte d'anàlisi.

3.1. DEFINICIÓ DELS INDICADORS

Per analitzar el desenvolupament de les webs dels ajuntaments és necessari establir els criteris que permetin determinar quina informació s'ha de recollir per, en segon lloc, poder valorar les dades. Així, a partir de la literatura existent (Fundación Auna, 2001, 2002 & 2003 - SOCITM, 2002 - Berzuki, D. et al., 2001 - Public Sphere Information Group, 2001 - Laurini, R., 2002 - National League of Cities, 2000 - Ramillo, M.C., 2001 - Bent, S., 1997 - Bonham, G., Seifert, J. & Thorson, S., 2001 - Grant, J; Grant, D. & Johnson, C., 2001) s'establiren 25 indicadors que s'han agrupat en quatre grans àmbits d'anàlisi:

1. *Àmbit formal.* En aquest àmbit s'inclouen indicadors relacionats tant amb qüestions pròpies del disseny de la web com amb aspectes relatius a la mobilitat i facilitat d'accés a la informació.
2. *Àmbit informatiu.* Els ajuntaments utilitzen les pàgines web per aportar informació als ciutadans i visitants: quin tipus d'informació faciliten a través de les webs municipals? En aquest sentit, s'analitzen diferents àmbits d'informació: informació general, informació ludicocultural, informació turística i informació específica per a determinats sectors de població. Així mateix s'analitzen les eines emprades per part dels ajuntaments per facilitar notícies actualitzades des de la seva web.
3. *Àmbit de participació ciutadana.* La societat civil viu un període de reconstrucció. La informàtica i les noves tecnologies tenen la potencialitat de facilitar i ampliar de forma contínua les capacitats dels individus en el context de les institucions, empreses, organitzacions i governs amb els quals aquests interactuen. La participació dels ciutadans en la «cosa pública» a través dels nous canals d'interacció que sorgeixen a partir de la implantació de l'e-govern, és un element crucial en el procés evolutiu de l'Administració pública. En aquest sentit, en aquest estudi, s'analitzen les possibilitats que confereixen als ciutadans de participar, com a subjectes actius, en la gestió i decisió pública a través de les webs de les corporacions locals.
4. *Àmbit de serveis i tràmits en línia.* Acostar i facilitar la gestió administrativa als ciutadans a través de les noves tecnologies és un factor clau en la implantació efectiva del govern electrònic. En aquest àmbit s'analitzen les facilitats i oportunitats que des de les webs municipals es donen en aquest camp.

3. Això suposa el total de les webs municipals existents en el moment de finalitzar l'estudi.

En el quadre següent es presenten els indicadors utilitzats en aquest estudi. Cada indicador s'acompanya d'una breu descripció, de la seva justificació i, finalment, del sistema de quantificació utilitzat com a mesura.

QUADRE 2
INDICADORS D'ANÀLISI DE L'ESTUDI

Àmbit	Definició	Explicació	Justificació	Quantificació ⁴
Formal	Responsable/ creador de la pàgina	Institució, organisme o empresa que ha creat i manté la pàgina. Aquesta informació haurà d'aparèixer clarament a la pàgina principal del lloc.	Es tracta d'una dada bàsica a tota la web, no sols a les de les administracions públiques sinó a totes en general.	Es comptabilitza únicament una doble possibilitat: 1) que aparegui aquesta informació de manera clara a la pàgina principal de la web; 2) que no es trobi aquesta informació.
Formal	Idioma/es	Idioma o idiomes utilitzats a les diverses seccions de la web.	Conèixer les possibilitats idiomàtiques que ofereixen les webs municipals de les Balears als seus visitants.	Es comptabilitzaran tant el nombre d'idiomes en què es presenta la web com els diferents idiomes.
Formal	Índex de navegabilitat de la pàgina	Facilitat d'accedir a la informació i els recursos que el visitant de la web desitja trobar. Es tracta de conèixer la funcionalitat de la web.	Element bàsic en l'anàlisi de qualsevol web. Conèixer la funcionalitat de les webs municipals ens permetrà calibrar la seva qualitat general.	S'han establert tres nivells diferents de navegabilitat: alt, mitjà i baix.
Formal	Publicitat	La publicitat, en general, és present en un gran nombre d'espais web. S'entendrà per publicitat tan sols l'efectuada per part d'empreses i organismes no vinculats a la institució.	Es pretén conèixer el seu índex d'incidència a les pàgines de les corporacions municipals, saber en quina mesura les pàgines dels ajuntaments reben finançament privat.	S'estableix una quantificació dicotòmica: Sí presenten publicitat / No presenten publicitat.
Formal	Multimèdia	Possibilitats i recursos multimèdia que s'ofereixen a la web.	L'evolució de les possibilitats tècniques dels nous equips informàtics fan que la presentació de recursos multimèdia comenci a estendre's a Internet. Conèixer el nivell dels recursos multimèdia a les webs municipals es converteix, per tant, en un factor clau per mesurar l'estat de les webs municipals.	Es comptabilitza si presenta recursos multimèdia i si s'hi distingeixen els distints tipus de recursos: àudio, sonor, àudio i sonor, etc.
Formal	Enllaços	Enllaços a la pàgina web.	La majoria de les webs ofereixen la possibilitat d'accedir a altres <i>sites</i> a través d'enllaços. En aquest sentit, s'adverteix que un element important per a l'anàlisi de les webs municipals és conèixer els nivells d'enllaços que aquestes presenten.	Es comptabilitza si la web presenta enllaços a altres pàgines o no.

4. A l'apartat «Rànquing general» es desenvolupa el sistema de quantificació utilitzat.

Àmbit	Definició	Explicació	Justificació	Quantificació
Formal	Actualització de la web	Grau de continguts actualitzats a la web. Aquest indicador mostra el dinamisme i l'evolució de la web.	Conèixer l'actualització de les webs és un factor molt rellevant a l'hora de determinar la seva qualitat i funcionalitat.	Una web es considera actualitzada si ofereix informació actualitzada no superior a dos mesos en el moment en què s'hi accedeix.
Formal	Accessibilitat per a persones amb discapacitat	Accessibilitat a la informació, continguts i recursos de la web per a persones amb algun tipus de discapacitat.	Conèixer si les webs municipals de les Illes Balears estan adaptades per tal de facilitar-hi l'accés a la població amb algun tipus de discapacitat.	Basada en els estàndards internacionals de la WAI (Web Accessibility Initiative).
Informatiu	Informació general	Informació de tipus general que pot ésser útil als usuaris i visitants de la web. Entre la informació de caràcter general s'inclou: • Guia de telèfons i adreces d'interès del municipi. • Informació meteorològica. • Informació sobre oportunitats de treball. • Informació sobre temes mediambientals. • Subvencions/ajudes/beques. • Esports. • Guia de carrers/mapes. • Informació sobre el transport públic. • Informació sobre el trànsit. • Informació sobre les zones d'aparcament en el municipi. • Informació sobre el carril-bici. • Informació relativa a les infraestructures de transport/viatge del municipi. • Informació sobre la constitució política del consistori. • Informació sobre horaris i oficines de l'ajuntament.	Conèixer si les webs municipals ofereixen informació d'interès general és un element molt important en l'àmbit informatiu.	Es comptabilitza si la web presenta informació general o no a les seves pàgines.
Informatiu	Informació ludico-cultural	Informació sobre les possibilitats d'oci i oferta cultural al municipi.	Conèixer si les webs municipals ofereixen informació detallada sobre les possibilitats d'oci al municipi és un factor prou important a l'hora d'analitzar-les.	Es comptabilitza si la web presenta informació ludico-cultural o no a les seves pàgines.
Informatiu	Informació turística	Informació sobre les possibilitats turístiques del municipi.	Conèixer si les webs municipals ofereixen informació turística. Es tracta d'un factor bastant important, sobretot ateses les característiques de les Balears.	Es comptabilitza si la web presenta informació turística o no a les seves pàgines.
Informatiu	Informació dirigida a sectors de població específics	Informació específica per a sectors de població com ara immigrants, dones, joves, tercera edat, nins, persones amb discapacitat, etc.	Conèixer si les webs municipals proporcionen informació i recursos a sectors de població específics. Les webs municipals han d'ésser un element d'inclusió social i facilitar la igualtat en l'accés i la utilització d'informació i recursos públics.	Es comptabilitza si les webs presenten informació destinada a sectors de població específics.

Àmbit	Definició	Explicació	Justificació	Quantificació
Informatiu	Comunicació institucional	Eines o recursos que utilitzen les corporacions locals per inserir i oferir notícies a les seves webs.	Les webs tenen una potencialitat evident com a canals d'informació. Així, el fet que els municipis comptin amb un servei de notícies propi, o ofereixin notícies a la seva web es converteix en un element clau per a la seva anàlisi.	S'estableixen tres possibilitats: 1) la web compta amb un servei de notícies propi; 2) la web ofereix retalls de premsa actualitzats; i 3) la web no ofereix servei de notícies ni retalls de premsa.
Participació ciutadana	Apartat de queixes/suggeriments	Apartat específic on dirigir-se, a la web municipal, per remetre qualsevol tipus de queixa o suggeriment a l'ajuntament.	Comptar amb eines que facilitin la interactivitat entre l'ajuntament i els ciutadans és un factor clau en el desenvolupament de l'e-govern.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen aquest tipus de recurs; i 2) webs que no presenten aquest tipus de recurs.
Participació ciutadana	Associacions	Informació al voltant de les distintes associacions del municipi a la web de l'ajuntament.	Conèixer si es dota les associacions d'un espai a la pàgina web del municipi.	S'estableix una doble classificació: 1) webs municipals que ofereixen espai a les associacions; 2) webs municipals que no ofereixen espais a les associacions.
Participació ciutadana	Xat	Existència d'un xat a la pàgina de l'ajuntament.	Conèixer si els xats s'usen per fomentar la comunicació entre els ciutadans i entre aquests i la corporació local.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat de participar en un xat; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat de participar en xats.
Participació ciutadana	Fòrums de discussió	Existència de fòrums de discussió a les webs municipals.	Conèixer si els fòrums de discussió s'usen per fomentar la comunicació entre els ciutadans i entre aquests i la corporació local.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat de participar en un fòrum de discussió; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat de participar en fòrums de discussió.
Participació ciutadana	Adreça electrònica d'opinió	Existència d'una adreça electrònica específica per remetre l'opinió dels ciutadans sobre aspectes relatius a l'ajuntament.	Conèixer si el correu electrònic s'usa per fomentar la comunicació entre els ciutadans i la corporació local i per tal que aquests expressin la seva opinió.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat d'enviar missatges d'opinió mitjançant <i>e-mail</i> ; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat d'enviar missatges d'opinió mitjançant <i>e-mail</i> .
Participació ciutadana	Bústia dels polítics	Possibilitat de remetre missatges als representants polítics mitjançant correu electrònic.	Conèixer si el correu electrònic s'usa per fomentar la comunicació entre els ciutadans i els representants polítics.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat d'enviar missatges als polítics via <i>e-mail</i> ; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat d'enviar missatges als polítics via <i>e-mail</i> .
Participació ciutadana	Enquestes	Possibilitat de participar en enquestes sobre temes relatius al municipi a través de la web de l'ajuntament.	Conèixer si els ajuntaments fan ús de les enquestes electròniques per conèixer l'opinió dels ciutadans al voltant dels assumptes del municipi.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat de participar en enquestes; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat de participar en enquestes.

Àmbit	Definició	Explicació	Justificació	Quantificació
Tràmits i serveis	Tràmits en línia	Possibilitat dels ciutadans de realitzar tràmits administratius en línia.	Un dels camps més significatius en el desenvolupament de l'e-govern està marcat per la possibilitat de realitzar tràmits administratius a través de la pàgina web de l'Administració. Conèixer les possibilitats que en aquest camp ofereixen els ajuntaments és un punt clau d'anàlisi.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat de realitzar tràmits en línia; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat de realitzar tràmits en línia.
Tràmits i serveis	Pagaments en línia	Possibilitat dels ciutadans de realitzar pagaments a l'ajuntament a través de la pàgina web.	Conèixer si les webs ofereixen la possibilitat de pagar els serveis de l'ajuntament de forma telemàtica.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat de pagar en línia; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat de pagar en línia.
Tràmits i serveis	Temps d'espera	Temps que transcorre mentre un ciutadà realitza una pregunta a l'ajuntament des de la seva pàgina web, a través del correu electrònic, i rep la resposta per part de l'ajuntament.	Conèixer el temps que l'ajuntament tarda a contestar la petició d'un usuari de la web.	A partir de l'enviament d'un correu electrònic sol·licitant informació de tipus general a l'ajuntament, es comptabilitza el temps que aquest tarda a donar resposta.
Tràmits i serveis	Sol·licitud de cita	Possibilitat de sol·licitar cita a través de la web; sia per trobar-se amb un polític o amb un funcionari.	Conèixer si les webs s'usen com a eines de gestió de les trobades entre els polítics i els funcionaris i els ciutadans.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat de sol·licitar cita en línia; i 2) webs que no ofereixen la possibilitat de sol·licitar cita en línia.
Tràmits i serveis	Targetes de crèdit	Possibilitat de realitzar pagaments a l'ajuntament mitjançant targeta de crèdit.	Conèixer si els ajuntaments possibiliten el pagament dels seus serveis mitjançant targeta de crèdit a les seves webs.	S'estableix una doble classificació: 1) webs que ofereixen la possibilitat de pagar en línia mitjançant targeta de crèdit; 2) webs que no ofereixen la possibilitat de pagar mitjançant targeta de crèdit.

Font: elaboració pròpia

3.2. APLICACIÓ DELS INDICADORS A LES WEBS MUNICIPALS DE LES BALEARS

Com s'assenyala en pàgines anteriors, s'han analitzat totes les webs municipals⁵ accessibles entre el 16 de febrer i el 3 de març del 2004; en total s'han estudiat 60 webs, 50 de les quals corresponen a ajuntaments de Mallorca, 4 de Menorca, 5 d'Eivissa i 1 de Formentera.

TAULA 1
WEBS MUNICIPALS ANALITZADES PER ILLES

	Nombre de municipis	Nombre de municipis amb web	Percentatge de municipis amb web
Mallorca	52	50	94,2
Menorca	8	4	50,0
Eivissa	5	5	100,0
Formentera	1	1	100,0

Font: elaboració pròpia

El 89,3% d'ajuntaments de les Balears tenen una web municipal; tots els d'Eivissa, quasi tots els de Mallorca –a excepció d'Andratx i ses Salines– i la meitat dels de Menorca. L'únic ajuntament de Formentera compta amb pàgina web.

TAULA 2
REPRESENTACIÓ PER ILLES DEL TOTAL DE PÀGINES WEB ANALITZADES

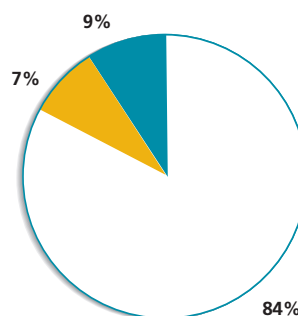
	Nombre de webs analitzades	Percentatge sobre el total de webs analitzades
Mallorca	50	84,7
Menorca	4	6,9
Pitiüses	6	8,6
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

GRÀFIC 1
REPRESENTACIÓ PER ILLES DEL TOTAL DE PÀGINES WEB ANALITZADES

Mostra de municipis per illes

- ☐ Mallorca
- ☐ Menorca
- ☐ Eivissa



Font: elaboració pròpia

5. Al nostre entendre les webs municipals són les pàgines desenvolupades i controlades per les autoritats locals.

Quasi la meitat de les webs analitzades correspon a municipis de menys de 5.000 habitants i sols un en té més de 50.000.⁶

TAULA 3
POBLACIÓ DELS MUNICIPIS AMB WEB ANALITZADA

Població del municipi	Recompte	Percentatge
Menys de 5.000 habitants	29	49,2
Entre 5.000 i 10.000 habitants	12	19,0
Entre 10.000 i 25.000 habitants	10	17,2
Entre 25.000 i 50.000 habitants	8	13,8
Més de 50.000 habitants	1	1,7
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

És remarcable la complexa, confusa i heterogènia nomenclatura de les adreces de les pàgines web dels ajuntaments de les Illes Balears –la qual cosa, d'altra banda, també passa a la resta de l'Estat–. Sembla que tots els dominis són acceptats; tant és anteposar el nom del municipi a l'abreviació d'ajuntament utilitzada com optar per la versió contrària. Com a exemple vegeu aquesta sèrie d'adreces de pàgines web de corporacions municipals analitzades al llarg d'aquest estudi:

<http://www.calvia.com> > Ajuntament de Calvià

<http://www.ajalaro.net> > Ajuntament d'Alaró

<http://www.a-campos.es> > Ajuntament de Campos

<http://www.ajmao.org> > Ajuntament de Maó

<http://www.a-palma.es> > Ajuntament de Palma de Mallorca

<http://www.vilafrancaterrabona.com> > Ajuntament de Vilafranca de Bonany

Aquest fenomen –que dificulta la localització de les webs– no es dona a la resta de països del nostre entorn. Així, per exemple, si es vol visitar la pàgina de qualsevol ajuntament francès, basta saber que darrera de la triple «w» de rigor s'ha d'inserir la paraula ajuntament (en francès: *mairie*), seguida d'un guió, el nom de la ciutat/població, un punt i la terminació del país (fr). Així, per entrar a la pàgina web de l'Ajuntament de Pau, bastarà seguir les passes apuntades anteriorment: www.mairie-pau.fr. Els ajuntaments italians també tenen establerta una nomenclatura clara per a les seves pàgines web: la triple «w» és seguida per la paraula *comune* (ajuntament), darrera la qual s'afegeix un punt i es continua amb el nom del municipi, per acabar amb el domini identificatiu del país (.it). Per localitzar la pàgina de l'Ajuntament de, per exemple, Torí haurem d'escriure, doncs, www.comune.torino.it. En el cas dels ajuntaments dels EUA la cosa és una mica més complexa, encara que, això sí, sistemàtica. Novament, darrera la triple «w», hom ha d'escriure

6. Cal tenir en compte que la major part de municipis de les Balears tenen menys de 10.000 habitants. En aquest informe es presenten les dades considerant també la variable poblacional.

«ci» (diminutiu de *city*), tot seguit del nom de la ciutat, per acabar amb l'abreviació de l'Estat on es troba el municipi i el domini «.us». Per tant, i per posar un exemple, per entrar a la pàgina web de l'Ajuntament de Seattle haurem de teclejar: www.ci.seattle.wa.us.

1. Àmbit formal

a) Responsable/creador de la pàgina web

Més del 83% de les webs municipals no proporcionen informació clara a la seva pàgina principal sobre el creador o responsable del seu manteniment.

TAULA 4
INFORMACIÓ SOBRE EL CREADOR/RESPONSABLE DE LA PÀGINA

	Recompte	Percentatge
N'apareix una informació clara	11	16,9
No n'apareix informació	49	83,1
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

Per illes, s'ha de destacar que el 80% de les pàgines dels municipis eivissencs ofereixen informació sobre qui manté i fou el creador de la web. Aquesta dada se situa molt per sobre dels resultats que s'obtenen a la resta d'illes. A Mallorca aquest percentatge a penes arriba al 10%, mentre que a Menorca és del 25%.

TAULA 5
INFORMACIÓ SOBRE EL CREADOR/RESPONSABLE DE LA PÀGINA PER ILLES

	Mallorca		Menorca		Pitiüses	
	Recompte	Percentatge	Recompte	Percentatge	Recompte	Percentatge
N'apareix informació	5	10,0	1	25,0	5	83,3
No n'apareix informació	45	90,0	3	75,0	1	13,7
Total	50	100,0	4	100,0	6	100,0

Font: elaboració pròpia

Els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants són els que en major proporció presenten informació sobre el creador i l'entitat que realitza el manteniment de la pàgina, encara que en cap cas superen el 50%.

TAULA 6
INFORMACIÓ SOBRE EL RESPONSABLE/CREADOR DE LA PÀGINA SEGONS LA POBLACIÓ DEL MUNICIPI

	Població del municipi									
	Menys de 5.000 habitants		Entre 5.000 i 10.000 habitants		Entre 10.000 i 25.000 habitants		Entre 25.000 i 50.000 habitants		Més de 50.000 habitants	
	Recompte	%	Recompte	%	Recompte	%	Recompte	%	Recompte	%
N'apareix informació	2	6,9	2	16,7	4	40,0	3	37,5		
No n'apareix informació	27	93,1	10	83,3	6	60,0	5	62,5	1	100,0
Total	29	100,0	12	100,0	10	100,0	8	100,0	1	100,0

Font: elaboració pròpia

b) Idiomes en què es presenta la pàgina

Més de la meitat de les webs analitzades utilitzen quatre idiomes (castellà, català, anglès i alemany). El català és present en el 98,3% de les webs, mentre que el castellà s'utilitza en el 82,8% de les pàgines. El tercer idioma, per ordre de presència, és l'anglès, amb un 56,8%. Tanmateix, cal precisar que la utilització d'idiomes estrangers acostuma a ésser marginal, i es redueix sols a determinades seccions com ara turisme, informació històrica del municipi, llocs d'interès, etc.

TAULA 7
IDIOMA/ES EN QUÈ ES PRESENTA LA WEB

Idioma/es en què es presenta la pàgina	Recompte	Percentatge
Castellà	1	1,7
Català	10	16,7
Castellà i català	12	20,0
Castellà, català i anglès	3	5,0
Castellà, català, anglès i alemany	31	51,7
Castellà, català i alemany	1	1,7
Castellà, català, anglès, alemany i francès	2	3,3
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

Per illes, les webs municipals de Mallorca són les que presenten la informació en un major nombre d'idiomes –en sis de cada deu webs es facilita el seu contingut en quatre idiomes (castellà, català, anglès i alemany).

TAULA 8
IDIOMA/ES EN QUÈ ES PRESENTA LA WEB PER ILLES

	Mallorca		Menorca		Pitiüses	
	Recompte	Percentatge	Recompte	Percentatge	Recompte	Percentatge
Castellà					1	16,7
Català	7	14,3	2	50,0	1	16,7
Castellà i català	9	18,4	1	25,0	2	33,3
Castellà, català i anglès	2	4,0	1	25,0		
Alemany	31	62,0				
Castellà, català i alemany	1	2,0				
Castellà, català, anglès, alemany i francès					2	33,3
Total	50	100,0	4	100,0	6	100,0

Font: elaboració pròpia

c) Índex de navegabilitat

Es tracta, sens dubte, d'un dels aspectes més rellevants a l'hora d'analitzar la funcionalitat d'una web. Per tal d'obtenir-lo s'han tengut en compte vuit indicadors,⁷ a partir dels quals s'ha realitzat una escala que varia entre un índex de navegabilitat alt –la qual cosa significa que la navegació és senzilla, dinàmica i amb la informació fàcilment accessible–, un índex de navegabilitat mitjà –la recerca d'informació i l'ús de la web és adequat però presenta aspectes millorables– i, finalment, l'índex de navegabilitat baix –dificultats per obtenir la informació i escassa funcionalitat.

Pràcticament el 60% de les webs analitzades presenten un índex de navegabilitat baix; un poc més de tres de cada deu presenten un índex mitjà, mentre que tan sols una web presenta un índex alt.

7. Aquests són:

- Claredat en la presentació de les distintes seccions de la web a la pàgina inicial
- Existència d'un apartat de preguntes freqüents (FAQ)
- Existència d'un motor de recerca propi
- Existència d'enllaços visibles
- Correcció ortogràfica
- Simbologia clara
- Mapa de la web

TAULA 9
ÍNDEX DE NAVEGABILITAT DE LA WEB

	Recompte	Percentatge
Alt	1	1,7
Mitjà	23	40,0
Baix	35	58,3
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

Pel que fa als resultats per illes, els municipis de Menorca són els que presenten millors resultats (un 75% té un índex de navegabilitat mitjà), mentre que les Pitiüses i Mallorca presenten resultats molt similars (al voltant del 35% de webs obtenen una qualificació mitjana en aquest apartat).

d) Publicitat a la pàgina

Cap dels ajuntaments presenta publicitat en el seu espai web. S'entén per publicitat tan sols aquella informació que expressament vagi dirigida a donar a conèixer els serveis i productes d'una empresa aliena a la corporació municipal.

TAULA 10
PUBLICITAT A LA PÀGINA WEB

	Recompte	Percentatge
No apareix publicitat	60	100,0
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

e) Possibilitats multimèdia de la pàgina

Un poc més d'un 5% del total de webs analitzades presenta algun tipus de recurs multimèdia. En el cas de la pàgina web que ofereix possibilitats d'àudio es tracta d'un recurs utilitzat en la presentació de la web. Les pàgines que ofereixen imatges (vídeo) mostren diferents paisatges del municipi.

TAULA 11
POSSIBILITATS MULTIMÈDIA DE LES WEBS MUNICIPALS

	Recompte	Percentatge
Sols àudio	1	1,7
Sols imatge	2	3,4
No presenta possibilitats multimèdia	57	94,9
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

f) Enllaços amb altres pàgines

Menys d'una de cada quatre webs estudiades (25,4%) ofereix enllaços amb altres pàgines web. Entre els enllaços que ofereixen destaquen els dirigits a altres organismes públics, tant de les illes com d'àmbit estatal i internacional.

TAULA 12
ENLLAÇOS AMB ALTRES WEBS

Facilita enllaços amb altres pàgines	Recompte	Percentatge
Sí	16	26,7
No	44	73,3
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

g) Actualització de la pàgina

Com ja s'ha assenyalat en pàgines anteriors, per delimitar quan es considera que una pàgina està o no actualitzada s'ha pres com a criteri el fet que presenti informació que no excedeixi els dos mesos d'antiguitat.

Més del 60% de les webs no actualitzen els seus continguts, amb casos bastant greus com els dels municipis que presenten informació d'anys anteriors.

TAULA 13
ACTUALITZACIÓ DE LA WEB

	Recompte	Percentatge
Pàgines actualitzades	23	38,3
Pàgines no actualitzades	37	61,7
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

Les webs municipals de Menorca presenten resultats bastant bons en comparació amb la resta d'illes.

TAULA 14
ACTUALITZACIÓ DE LA WEB PER ILLES

	Mallorca		Menorca		Pitiüses	
	Recompte	Percentatge	Recompte	Percentatge	Recompte	Percentatge
Sí	18	36,0	3	75,0	2	33,3
No	32	64,0	1	25,0	4	66,7
Total	50	100,0	4	100,0	6	100,0

Font: elaboració pròpia

Com més gran és el municipi més actualitzada està la informació de la web. En el cas dels municipis amb una població inferior a 5.000 habitants, ni tan sols un 15% de webs estan actualitzades.

TAULA 15
ACTUALITZACIÓ DE LA WEB PER POBLACIÓ DEL MUNICIPI

Web actualitzada	Població del municipi									
	Menys de 5.000 habitants		Entre 5.000 i 10.000 habitants		Entre 10.000 i 25.000 habitants		Entre 25.000 i 50.000 habitants		Més de 50.000 habitants	
	Recompte	%	Recompte	%	Recompte	%	Recompte	%	Recompte	%
Sí	4	13,8	7	58,3	5	50,0	6	75,0	1	100,0
No	25	86,2	5	41,7	5	50,0	2	25,0		
Total	29	100,0	12	100,0	10	100,0	8	100,0	1	100,0

Font: elaboració pròpia

h) Adaptacions per a persones amb discapacitat

Cap de les webs analitzades presenta adaptacions per a les persones amb discapacitat. Com a criteri per delimitar si una pàgina està o no adaptada s'ha seguit la normativa internacional marcada per la WAI (Web Accessibility Initiative). Així, s'ha considerat que una web és accessible si compleix amb els requisits mínims emmarcats sota les condicions de prioritat 1 que marca la WAI. Els principals requisits de prioritat 1 són:

- Oferir equivalents en format de text per a tots els elements no textuais.
- Tota la informació transmesa en color ha d'aparèixer també sense color.
- Organitzar els documents de manera que es puguin llegir sense estils de cascada.
- Utilitzar un llenguatge clar i senzill.
- Els marcs han d'ésser títols per facilitar-ne la identificació.

2. Àmbit informatiu

a) Informació ludicocultural

Menys de dues de cada 10 pàgines analitzades ofereixen informació actualitzada respecte a les possibilitats lúdiques i d'oci del municipi. En aquest tipus d'informació englobaríem: agenda cultural; informació sobre festes i celebracions populars; informació sobre cinemes, teatres, auditoris; informació sobre exposicions i concerts, etc.

TAULA 16
INFORMACIÓ LUDICOCULTURAL

	Recompte	Percentatge
Presenta aquest tipus d'informació	11	18,3
No presenta aquest tipus d'informació	49	81,7
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

b) Informació general

Menys de tres de cada deu webs analitzades presenta el que anomenam informació general sobre el municipi. Englobam en aquest tipus d'informació aspectes com: guies de telèfons i adreces d'interès del municipi, informació de transports, serveis de guàrdia, horaris d'atenció al ciutadà, etc.

TAULA 17
INFORMACIÓ GENERAL

Informació de caràcter general sobre el municipi	Recompte	Percentatge
Presenta aquest tipus d'informació	18	28,8
No presenta aquest tipus d'informació	42	71,2
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

c) Informació turística

S'ha comptabilitzat com a informació turística la destinada explícitament als visitants del municipi. S'hi inclouen aspectes com: informació sobre allotjaments, restauració, tradicions, visites d'interès, itineraris virtuals, etc. Només un 23,3% de webs analitzades ofereixen aquest tipus d'informació, i es dona la circumstància que la major part dels ajuntaments que inclouen aquesta informació són ajuntaments costaners amb una important indústria turística.

TAULA 18
INFORMACIÓ TURÍSTICA

	Recompte	Percentatge
Presenta aquesta informació	14	23,3
No presenta aquesta informació	46	76,7
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

Respecte als resultats per illes, els municipis de les Pitiüses són els que obtenen millors percentatges, que arriben fins a un 80% de pàgines web municipals amb informació turística. A Menorca el percentatge assoleix el 50%, mentre que a Mallorca no arriba al 15%.

d) Comunicació institucional

En aquest apartat es recullen aquells mitjans utilitzats per l'ajuntament per fer referència a les notícies pròpies del municipi a la seva pàgina web. Pràcticament una de cada tres webs dels ajuntaments gaudeixen d'un servei de notícies propi. S'ha de comentar, respecte de les dades que es presenten, el fet que aquells casos –nombrosos, per cert– en els quals l'ajuntament presentava tant un servei de notícies propi com retalls de premsa, es comptabilitzaren dins del primer grup, ja que s'entén que es tracta d'un recurs propi i aporta major profunditat i qualitat a la web. Així, les dues pàgines que apareixen com les que ofereixen retalls de premsa no són les úniques que ho fan.

TAULA 19
EINES DE COMUNICACIÓ INSTITUCIONAL

Tipus de mitjà de comunicació institucional	Recompte	Percentatge
Facilita un servei de notícies propi	21	35,0
Facilita retalls de premsa	2	3,3
No facilita cap tipus d'eina de comunicació institucional	37	61,7
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

e) Informació dirigida a sectors de població específics

Només un 10,6% de les webs municipals de les illes compta amb apartats específics on es recullen recursos, informació, notícies, etc., destinats a sectors de població determinats com poden esser: dona, menors, joves, immigrants, persones amb discapacitats, etc. La major part de les pàgines que ofereixen aquest tipus de seccions estan únicament destinades al sector juvenil.

TAULA 20

INFORMACIÓ DIRIGIDA EXPRESSAMENT A DETERMINATS SECTORS DE POBLACIÓ

	Recompte	Percentatge
Facilita informació a determinats sectors de població	7	11,7
No presenta informació a sectors de població específics	53	88,3
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

3. Àmbits de participació ciutadana

a) Apartat de reclamacions i/o suggeriments

Un escàs 20,6% de les pàgines web municipals de les Balears presenta un espai específic des del qual els ciutadans poden remetre directament la seva opinió o parer al voltant de qualsevol tema que els resulti pertinent. En la majoria de casos, quan s'ofereix aquest tipus d'eina de participació i opinió es fa a través d'un formulari estandarditzat que l'interessat ha d'omplir.

TAULA 21

APARTAT DE RECLAMACIONS I/O SUGGERIMENTS

Presenta un apartat de reclamació i/o de suggeriments per als visitants de la pàgina	Recompte	Percentatge
Compta amb un apartat específic per a realitzar reclamacions o suggeriments	12	20,3
No presenta cap apartat per a reclamacions i/o suggeriments	48	79,7
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

Els ajuntaments de Mallorca són els que obtenen millors resultats en aquest àmbit de l'estudi. A la cua se situa Menorca; cap de les quatre webs municipals compta amb un apartat de suggeriments o reclamacions.

b) Espai per a les associacions del municipi

Sols el 13,6% de les webs municipals balears ofereixen informació sobre associacions del municipi i no n'hi ha cap que presenti un apartat específic per tal que aquestes puguin aportar més que un simple telèfon de contacte.

TAULA 22

ESPai/INFORMACIÓ DE LES ASSOCIACIONS DEL MUNICIPI

Facilita espai a la web per a les associacions del municipi o n'ofereix informació	Recompte	Percentatge
Ofereix informació de les associacions del municipi	8	13,6
No ofereix informació ni espai per a les associacions del municipi	52	86,4
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

c) Xat

Cap de les 60 pàgines web dels ajuntaments de les Illes Balears ofereix un servei de xat on poder discutir o tractar temes relatius al municipi des de la pàgina de la corporació municipal. Es tracta, per tant, d'una possibilitat no explotada pels ajuntaments de les Balears.

d) Fòrum de discussió

Únicament dues de les webs (Artà i Sant Llorenç des Cardassar) analitzades ofereixen la possibilitat de participar en un fòrum de discussió municipal. Es tracta, com succeeix amb el xat, d'un recurs menyspreat i infrautilitzat per part dels ajuntaments. En ambdós casos, per accedir al fòrum és imprescindible haver-s'hi registrat. Dels dos fòrums, és destacable l'alta participació que presenta el de l'Ajuntament d'Artà i la gran quantitat de temes (65) que hi ha sobre els quals es pot opinar.

e) Correu electrònic per posar-se en contacte amb l'ajuntament

Nou de cada deu webs municipals de les Balears compta amb un correu electrònic específic per tal que els visitants de la pàgina puguin contactar amb l'ajuntament.

TAULA 23

CORREU ELECTRÒNIC PER CONTACTAR AMB L'AJUNTAMENT⁸

Facilita un correu electrònic a través del qual es poden enviar comentaris, opinions, etc.	Recompte	Percentatge
Sí	54	90,0
No	6	10,0
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

8. Vegeu també la secció «Temps d'espera davant una pregunta remesa a l'ajuntament via e-mail» a la secció sobre tràmits i serveis en línia.

f) Correu electrònic de polítics i representants institucionals

Menys del 10% de pàgines faciliten un correu electrònic a través del qual el ciutadà pot enviar missatges als seus representants polítics a l'ajuntament. Es tracta, sens dubte, d'un recurs altament profitós molt poc utilitzar per part dels ajuntaments de les illes.

TAULA 24

POSSIBILITAT DE CONTACTAR MITJANÇANT E-MAIL AMB ELS POLÍTICS DE L'AJUNTAMENT

Facilita un e-mail de contacte dels regidors, batles i altres càrrecs	Recompte	Percentatge
Sí	5	8,5
No	55	91,5
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

g) Enquestes i formularis d'opinió

Únicament dues corporacions municipals de les Illes Balears realitzen enquestes d'opinió mitjançant la seva pàgina web.

4. Tràmits i serveis en línia

a) Transaccions econòmiques en línia

Un percentatge bastant rellevant (60,3%) facilita la possibilitat de realitzar transaccions econòmiques en línia. Es tracta d'un recurs per al qual els ajuntaments compten amb la col·laboració d'una caixa d'estalvis (Sa Nostra, Caixa de Balears), que a través d'un enllaç a la pàgina de l'ajuntament possibilita el pagament en línia de rebuts municipals.

TAULA 25

TRANSACCIONS ECONÒMIQUES EN LÍNIA

Facilita la possibilitat de realitzar transaccions econòmiques en línia	Recompte	Percentatge
Sí	35	58,3
No	25	41,7
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

b) Tràmits administratius en línia

Tan sols quatre ajuntaments dels analitzats (6,8% del total) ofereixen la possibilitat de realitzar transaccions administratives des de la seva pàgina web. Es tracta, en qualsevol cas, de tramitacions molt senzilles que tenen a veure amb l'emissió de certificats. No s'han trobat exemples complexos de tramitació com ara la gestió de permisos, la gestió de llicències, la tramitació de denúncies, etc.

c) *Temps d'espera davant d'una pregunta remesa a l'ajuntament via e-mail*

Es va remetre a tots els ajuntaments que fou possible un breu correu electrònic en el qual es demanava l'horari d'atenció de les seves oficines. Un alt percentatge (45,8%) no va contestar el missatge, mentre que la major part dels que contestaren ho feren en un temps bastant curt que podia oscil·lar entre menys d'un dia i dos dies.

TAULA 26

TEMPS D'ESPERA PER REBRE RESPOSTA A UN E-MAIL

	Recompte	Percentatge
Menys d'un dia	13	22,0
Entre un i dos dies	11	16,9
Entre dos i cinc dies	3	5,1
Més de cinc dies	2	3,4
No es pot enviar consulta	4	6,8
No contesta	27	45,8
Total	60	100,0

Font: elaboració pròpia

d) *Formulari de petició de cita*

Cap de les webs municipals de les Illes Balears no disposa d'un formulari estandaritzat a través del qual els ciutadans puguin demanar cita a qualsevol càrrec electe del consistori o realitzar una gestió.

e) *Pagaments mitjançant targeta de crèdit*

Contràriament al que succeeix en el món de l'e-bussiness o comerç electrònic, sembla que l'adopció de la targeta de crèdit com a element per gestionar i realitzar transaccions a l'Administració local no sembla estar estesa, almenys aquesta és la lectura que es pot extreure a la vista de les dades obtingudes per aquest estudi, i és que en cap de les seixanta webs de les Illes Balears no es pot emprar la targeta de crèdit per pagar un servei municipal.

3.3. RÀNQUING DE LES WEBS MUNICIPALS DE LES BALEARS

Per classificar les webs analitzades s'han utilitzat les puntuacions que a continuació s'assenyalen:

Àmbit formal

- Idioma: **0 punts** si es presenta informació sols en un idioma; **1 punt** si es presenta en els dos idiomes oficials de les illes; i **2 punts** si presenta informació en els dos idiomes oficials de les illes més, almenys, un altre idioma distint d'aquests. Navegabilitat: **0 punts** si té un índex de navegabilitat baix; **1 punt** si té un índex de navegabilitat mitjà; i **2 punts** si té un índex de navegabilitat alt.

- Actualització de la pàgina: **0 punts** si no està actualitzada i **1 punt** si està actualitzada.
- Accessibilitat per a persones amb discapacitat: **0 punts** si no presenten eines per facilitar l'accessibilitat a persones amb discapacitat i **1 punt** si presenten eines per facilitar l'accessibilitat a persones amb discapacitat.

Puntuació màxima: 6 punts

Àmbit informatiu

- Informació general: **0 punts** si no presenten informació general i **1 punt** si ofereixen informació general.
- Informació ludicocultural: **0 punts** si no presenten informació de caràcter ludicocultural i **1 punt** si presenten informació de caràcter ludicocultural.
- Informació turística: **0 punts** si no ofereixen informació turística i **1 punt** si ofereixen informació turística.
- Informació dirigida a sectors de població específics: **0 punts** si no presenten informació dirigida a sectors específics de població i **1 punt** si presenten informació dirigida a sectors específics de població.
- Comunicació institucional: **0 punts** si no ofereixen notícies; **1 punt** si ofereixen retalls de premsa; i **2 punts** si compten amb un servei propi de notícies.

Puntuació màxima: 6 punts

Àmbit de participació ciutadana

- Apartat de reclamacions i suggeriments: **0 punts** si no presenta un apartat específic per realitzar reclamacions i suggeriments, i **1 punt** si presenta un apartat específic per realitzar reclamacions i suggeriments.
- Apartat per a les associacions: **0 punts** si no ofereix un apartat per a les associacions del municipi i **1 punt** si ofereix un apartat per a les associacions del municipi.
- Fòrums d'opinió: **0 punts** si no ofereix fòrums de participació ciutadana i **1 punt** si ofereix fòrums de participació ciutadana.
- Correu electrònic general: **0 punts** si no ofereix un correu electrònic general de l'ajuntament i **1 punt** si ofereix un correu electrònic general de l'ajuntament.
- Bústia dels polítics de l'ajuntament: **0 punts** si no ofereixen la possibilitat d'enviar un *e-mail* als polítics de l'ajuntament i **1 punt** si ofereixen la possibilitat d'enviar un *e-mail* als polítics de l'ajuntament.
- Enquestes i formularis d'opinió: **0 punts** si no fan enquestes a través de la web i **1 punt** si fan enquestes a través de la web.

Puntuació màxima: 6 punts

Àmbit de tràmits i serveis en línia

- Transaccions econòmiques: **0 punts** si no ofereixen la possibilitat de realitzar transaccions econòmiques en línia i **1 punt** si ofereixen la possibilitat de realitzar transaccions econòmiques en línia.

- Tràmits administratius: **0 punts** si no ofereixen la possibilitat de realitzar tràmits administratius a través de la web i **1 punt** si ofereixen la possibilitat de realitzar tràmits administratius a través de la web.
- Temps d'espera per rebre resposta a un correu enviat a l'ajuntament: **0 punts** si no es va rebre cap contestació; **1 punt** si es contestà en més de 5 dies; **2 punts** si es va contestar entre 2 i 5 dies; i **3 punts** si es va contestar en menys de dos dies.
- Sol·licitud de cita: **0 punts** si no ofereixen aquesta possibilitat i **1 punt** si ofereixen aquesta possibilitat.

Puntuació màxima: **6 punts**

A la taula següent es presenten les puntuacions que ha obtingut cada ajuntament –atenent els paràmetres abans esmentats–. La columna Punt. 1 fa referència a l'àmbit formal; la columna Punt. 2 fa referència a l'àmbit informatiu; la columna Punt. 3 fa referència a l'àmbit de participació ciutadana; la columna Punt. 4 fa referència a l'àmbit de tràmits i serveis en línia; i la columna Punt. general és la suma de les puntuacions obtingudes en els quatre àmbits d'anàlisi. Dels quatre àmbits, els ajuntaments de les Balears, de manera general, aproven en l'apartat formal, mentre que obtenen els pitjors resultats en els apartats d'informació que s'ofereix i participació ciutadana a través de la web.

TAULA 27
PUNTUACIÓ DE LES 60 WEBS ANALITZADES

Municipi	Adreça web	Punt. 1	Punt. 2	Punt. 3	Punt. 4	Punt. general
Alaior	http://www.alaior.org	3	0	1	0	4
Alaró	http://www.ajalaro.net	2	0	1	1	4
Alcúdia	http://www.alcudia.net	3	6	2	4	15
Algaida	http://www.cilma.net/municipis/algaida/index.html	2	0	1	4	7
Ariany	http://www.ajariany.net/index.html	2	0	0	1	3
Artà	http://www.arta-web.com	2	4	4	1	11
Banyalbufar	http://www.ajbanyalbufar.net	2	0	1	1	4
Binissalem	http://www.ajbinissalem.net	2	0	1	4	7
Búger	http://www.ajbuger.net	2	0	1	1	4
Bunyola	http://www.cilma.net/municipis/bunyola/index_ca.html	2	0	1	1	4
Calvià	http://www.calvia.com	5	5	2	4	16
Campanet	http://www.ajcampanet.net	2	0	1	1	4
Campos	http://www.a-campos.es	2	4	3	1	10
Capdepera	http://www.ajcapdepera.net	0	0	0	1	1
Ciutadella	http://www.ciutadella.org	2	4	2	3	11
Consell	http://www.ajconsell.net	2	0	1	3	6

Costitx	http://www.cilma.net/municipis/costitx	2	0	1	1	4
Deià	http://www.deia-mallorca.com	3	4	1	1	9
Eivissa	http://www.eivissa.org	1	2	4	2	9
Escorca	http://www.ajescorca.net/	1	0	1	1	3
Esporles	http://www.ajesporles.net/	2	0	2	2	6
Estellencs	http://www.ajestellencs.net/	1	0	1	1	3
Felanitx	http://www.felanitx.org	3	4	2	3	13
Formentera	http://www.formentera.es	3	5	1	4	13
Fornalutx	http://www.ajfornalutx.net/	2	0	1	1	4
Inca	http://www.incaciuat.net	1	2	1	0	4
Lloret de Vistalegre	http://www.ajlloretdevistalegre.net/	2	0	1	4	7
Lloseta	http://www.ajlloseta.net	2	0	1	4	7
Llucmajor	http://www.llucmajor.org/	5	3	2	0	10
Llubí	http://ajllubi.net	3	1	2	4	10
Maó	http://www.ajmao.org	1	3	1	0	5
Manacor	http://www.manacor.org	2	3	2	3	10
Mancor de la Vall	http://www.ajmancordelavall.net	2	0	1	1	4
Maria de la Salut	http://www.ajmariadelasalut.net	2	0	1	1	4
Marratxí	http://ajmarratxi.net	3	4	1	0	8
Montuïri	http://www.ajmontuiri.net	2	0	1	1	4
Muro	http://ajmuro.net	3	4	2	4	13
Palma	http://www.a-palma.es	3	5	2	1	11
Petra	http://ajpetra.net	3	2	2	0	7
Sa Pobla	http://ajsapobla.net	3	3	3	2	11
Pollença	http://ajpollenca.net	3	3	2	1	9
Porreres	http://porreres.net/	3	3	2	0	8
Puigpunyent	http://ajpuigpunyent.net/	3	3	1	4	11
Sant Antoni de Portmany	http://www.santantoni.net	3	4	1	0	8
Sant Joan	http://www.ajsantjoan.net/	2	0	1	3	6
Sant Joan de Labritja	http://www.sant-joan.com	2	3	1	2	8
Sant Josep de sa Talaia	http://www.sanjose-ibiza.net/	2	1	1	2	6

Sant Llorenç des Cardassar	http://www.santllorenc.com/	2	2	4	0	8
Sant Lluís	http://www.ajsantlluis.org/	3	2	1	3	9
Santa Eugènia	http://www.ajsantaeugenia.net	2	0	1	4	7
Santa Eulàlia	http://www.santaetulalia.net/	0	1	1	0	2
Santa Margalida	http://ajsantamargalida.net	2	2	1	3	8
Santa Maria del Camí	http://www.ajsantamariadelcami.net	2	0	1	1	4
Santanyí	http://www.ajsantanyi.net	2	0	1	1	4
Selva	http://www.ajselva.net/	2	0	1	3	6
Sencelles	http://www.ajsencelles.net	2	0	1	4	7
Sineu	http://www.ajsineu.net	2	0	1	1	4
Sóller	http://www.a-soller.es	2	0	1	2	5
Son Servera	http://www.ajsonservera.net	2	0	1	3	6
Vilafranca de Bonany	http://www.vilafrancaterrabona.com/	0	2	1	2	5

Font: elaboració pròpia

Atenent-nos a aquestes dades, podem establir un rànding de les 10 millors webs municipals de les Illes Balears, que quedaria de la manera següent:

TAULA 28
RÀNDING DE LES 10 MILLORS WEBS MUNICIPALS DE LES ILLES BALEARS

Posició	Ajuntament	Puntuació
1	Calvià	16
2	Alcúdia	15
3	Felanitx	13
3	Formentera	13
3	Muro	13
4	Palma	11
4	Ciutadella	11
4	Sa Pobla	11
4	Puigpunyent	11
4	Artà	11

Font: elaboració pròpia

3.4. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

Cal precisar, abans d'endinsar-nos en l'anàlisi dels resultats i les conclusions de l'estudi, que estam davant d'un camp d'investigació força inestable i de ràpida caducitat. L'alta velocitat amb què evolucionen l'univers Internet i les noves tecnologies i el fet que les webs siguin elements en constant transformació provoquen que els resultats presentats per aquest estudi siguin únicament referencials del moment puntual en què es va dur a terme el treball de camp. Són, per tant, dades de referència temporal que serveixen per dibuixar un mapa de situació en constant evolució. Escau, llavors, continuar en aquesta línia de treball i aprofundir en aquest camp en el futur per tal de poder comparar i avaluar l'evolució i el desenvolupament de l'e-govern entre els governs municipals de les Balears.

Premisses:

- Les noves tecnologies han d'ajudar a millorar els processos democràtics i de participació ciutadana en la «cosa pública».
- Els ajuntaments, com que són l'administració més propera al ciutadà, poden treure un gran profit de la potencialitat de l'ús de les TIC en la comunicació i la interrelació amb aquest.
- Les administracions públiques en general, i per descomptat els ajuntaments, haurien de liderar el desenvolupament de la «societat del coneixement». Així, el desenvolupament de la «societat del coneixement» hauria d'esser una mesura política prioritària de tots els països i regions amb voluntat de millora.
- Les noves tecnologies s'han de convertir en canals d'integració i inclusió social i no provocar diferències ni desajustaments entre col·lectius.
- Les Balears són una de les comunitats autònomes amb una major penetració d'Internet, la qual cosa representa un escenari òptim per a l'extensió de l'e-govern.

Conclusions:

A partir de l'anàlisi de les webs municipals hem pogut constatar que:

- Des d'un punt de vista quantitatiu, la presència dels ajuntaments balears a Internet és força bona; sobretot si es compara amb dades d'altres comunitats. Per illes, les Pitiüses i Mallorca obtenen resultats molt bons, mentre que Menorca es queda una mica enrere.
- S'observa clarament un «caos» i un cert estat anàrquic pel que fa a la nomenclatura de les webs municipals de les Balears.
- Les webs dels ajuntaments de les Illes Balears es troben en una fase incipient de desenvolupament. Estaríem parlant, concretament, de la segona fase (fase relacional) en l'evolució de l'e-govern. Es tracta d'un model de web que presenta informació sobre el municipi i l'ajuntament –no sempre actualitzada i dinàmica– i ofereix eines bàsiques de comunicació entre el ciutadà o usuari de la web i la corporació local. La provisió de serveis de manera telemàtica encara no es pot contemplar com una fita aconseguida per les webs dels ajuntaments de les Illes Balears.

- La utilització de recursos multimèdia per part de les webs municipals és força limitada. Es tracta, de tota manera, d'un aspecte habitual entre les webs de les administracions públiques en general; contràriament al que succeeix amb webs particulars i sobretot d'empreses, que en els darrers temps van incorporant recursos multimèdia a les seves finestres digitals.
- Les webs dels ajuntaments de les Balears no estan preparades –adaptades– per a persones discapacitades.
- Com s'ha comentat al llarg del present treball, un dels principals beneficis de l'e-govern –assenyalat per nombrosos autors– té a veure amb la millora de la transparència en la gestió pública. Aquesta, de tota manera, no és la impressió que s'extreu de l'anàlisi de les webs municipals de les Balears. Els ajuntaments no milloren la transparència de la seva gestió amb l'ús de les noves tecnologies.
- Les webs municipals de les Illes Balears que presenten enllaços o *links* a altres pàgines solen fer-ho amb webs d'altres administracions locals i autonòmiques, i poques vegades s'enllacen amb administracions de l'Estat i d'Europa.
- Presenten, en general, una deficient actualització dels continguts.
- Malgrat que les Balears siguin una comunitat eminentment turística, destaca el fet que poques corporacions locals facin ús de la seva web com a element de recolzament al sector turístic.
- Acceptable presència de llengües estrangeres a les webs municipals de les Balears. En aquest sentit, i si es compara amb altres estudis efectuats a la resta de l'Estat, les webs dels ajuntaments de les Balears presenten resultats molt positius.
- Baix nivell d'interactivitat de les webs municipals.
- Deficiències en la tramitació telemàtica i la provisió de serveis en línia.
- En general, les webs municipals de les Balears presenten nivells de navegabilitat i funcionalitat baixos.
- De manera general, les millors webs corresponen a municipis grans –dins la tipologia de municipis de les Illes Balears.
- Escassa o nul·la presència d'informació i recursos dirigits expressament a col·lectius amb necessitats determinades: dones, immigrants, joves, tercera edat, menors, discapacitats, etc.
- Escàs foment de l'associacionisme a través de les webs.
- Nul·la utilització d'eines de comunicació i interrelació telemàtiques diferents del correu electrònic (xat, enquestes, fòrums...).
- Poca promoció de la comunicació directa polític-ciutadà.

A partir de les anteriors contrastacions i de les premisses apuntades, concloem que:

- L'Administració local de les Illes Balears no ha estat capaç d'adaptar-se plenament a les potencialitats d'Internet i les TIC i, a nivell general, fa un ús molt limitat de la xarxa.
- És força preocupant que, ateses les característiques pròpies de les illes i de l'entorn econòmic en què ens movem (turisme), no s'explotin les potencialitats d'Internet en aquest camp des dels ajuntaments.

- Es constata l'abast limitat de l'organització en xarxa de l'estructura burocraticoadministrativa. El govern electrònic apareix com un simple apèndix virtual de l'Administració local.
- Es constata una nul·la preocupació per la creació d'espais virtuals de participació.
- Les webs són considerades per la majoria d'ajuntaments com a elements estàtics, amb la qual cosa es desaprofita gran part del potencial d'Internet.
- Internet no és una eina de gestió municipal per als ajuntaments de les Balears.
- Escassa professionalitat en el disseny i manteniment dels espais web municipals.
- Els ajuntaments de les Balears no compleixen amb el model de gestió «365 x 24» –365 dies l'any, 24 hores al dia.
- Les webs municipals de les Balears no són un element d'integració ni inclusió dels col·lectius més desafavorits de la societat, i actuen, per contra, com a elements d'exclusió i desatenció de certs grups.
- De manera general, les webs dels ajuntaments de les Balears, en comparació amb altres comunitats obtindrien una qualificació mitjana; mentre que si la comparació es fa amb altres països i regions del nostre entorn, la qualificació, no hi ha dubte, és negativa.
- Malgrat que s'hagi comentat, amb molta freqüència, que Internet i les noves tecnologies poden millorar la qualitat de vida de les persones amb algun tipus de discapacitat –sobretot física–, el fet que cap web municipal de les Balears no tenguin en compte aquest col·lectiu a l'hora de dissenyar i construir la seva web, obliga a pensar que es tracta d'un aspecte que mereix força atenció i majors esforços per part dels ajuntaments.

Recomanacions:

En aquest treball no s'han analitzat les causes del limitat desenvolupament de les webs municipals; la finalitat ha estat esbrinar l'ús que des dels ajuntaments balears es fa d'Internet, com a element bàsic en l'estratègia d'e-govern, sense plantejar-nos les causes de la seva situació. Reeixits els objectius que ens plantejarem, i en una segona fase, seria recomanable estudiar les vertaderes causes de l'estat de la qüestió. Per això, s'hauria de donar resposta a preguntes com ara: Com es va posar en marxa la web municipal?; De qui va esser iniciativa?; Qui en fa el manteniment?; Qui n'és responsable tècnic?; Qui n'és responsable polític?; Quines despeses s'hi destinen –percentatge del pressupost anual de l'ajuntament–?; Coneixen els membres del consistori les possibilitats de la xarxa en la gestió pública?; Té l'ajuntament un programa o pla d'e-govern?; En quins principis basa l'ús d'Internet com a eina de gestió?, etc.

Seria molt beneficiós per a la progressió del govern electrònic a les Illes Balears la creació d'un «llibre d'estil» que marcàs els eixos bàsics que han de seguir els ajuntaments a l'hora de dissenyar i mantenir les seves webs municipals.

Així mateix, entenem que és molt important no quedar-se en aquest primer estudi i cal aprofundir en futures edicions; millorar el present treball i aportar dades per avaluar l'evolució del govern electrònic als ajuntaments de les Balears.

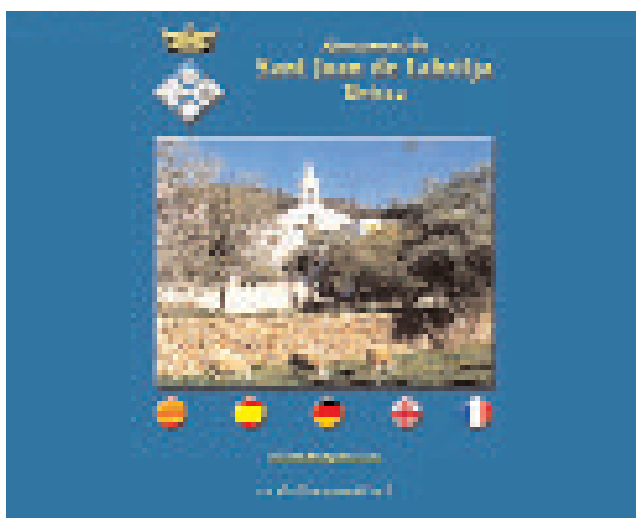
4. EXEMPLES DE BONES PRÀCTIQUES

En aquest apartat es presenten algunes webs, tant de les Balears com d'altres contextos, que fan un bon tractament de les dimensions considerades en l'anàlisi de les pàgines anteriors. Amb això es pretén aportar elements de referència (Bones Pràctiques) que puguin servir de models als ajuntaments a l'hora de planificar i desenvolupar la seva web.

Idioma/es en què es presenta la web

Utilitzar els idiomes propis del país i els dels visitants ocasionals és un element que cal tenir molt en compte, sobretot en una comunitat com les Illes Balears en la qual la indústria turística té una importància capital. Així, el fet de donar la informació continguda a la web en multiidioma pot actuar com un element per atreure l'interès de visitants potencials. Pel que fa al cas, cal destacar dues webs municipals de les Balears:

Sant Joan de Labritja: el municipi eivissenc ofereix tota la informació continguda a la seva web en un total de cinc idiomes –castellà, català, anglès, alemany i francès– (<http://www.sant-joan.com>).



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Sant Joan de Labritja (Pitiüses)

Sant Josep de Sa Talaia: es tracta, juntament amb l'anterior, d'un municipi que ofereix la possibilitat de visitar la seva web en cinc idiomes (<http://www.sanjose-ibiza.net>).

D'entre les webs municipals d'àmbit internacional, destaca la de l'Ajuntament d'**Hamburg** (<http://www.hamburg.de>), que presenta part de la seva informació en 22 idiomes.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament d'Hamburg (Alemanya)

Índex de navegabilitat

Aquest és un dels indicadors més importants a l'hora de mesurar la qualitat i la funcionalitat d'una web. Com ja s'ha assenyalat, l'índex de navegabilitat fa referència a la facilitat o dificultat per trobar informació a la xarxa. Atenent els resultats d'aquest estudi, cal destacar la web de l'Ajuntament de **Calvià** (<http://www.calvia.com>). Es tracta d'una pàgina molt clara pel que fa a la seva construcció i que compta amb nombroses eines i recursos que permeten trobar la informació de manera senzilla.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Calvià (Mallorca)

Entre les webs nacionals, destaca la de l'Ajuntament de **Barcelona** (<http://www.bcn.es>), que des de fa nombrosos anys és considerada una de les millors a nivell internacional per la seva qualitat i funcionalitat.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Barcelona (Espanya)

Actualització de la web

Tal com es mencionava a l'apartat anterior, l'actualització de la web és un altre dels elements clau a l'hora de valorar la seva qualitat i funcionalitat. Aquesta dimensió és especialment important quan es fa referència a webs d'institucions públiques. De poc o de res li serveix a un ajuntament tenir una web penjada a la xarxa si els seus continguts estan desfasats. Es dona el cas de pàgines d'ajuntaments analitzades al llarg d'aquest treball que presentaven informació de dates tan llunyanes com l'any 2001. Sembla clar que qualsevol ajuntament interessat a escometre una tasca de qualitat en l'entorn d'Internet ha de tenir present la importància de l'actualització i esporgada de la informació i continguts que ofereix; si no és així es converteix en un element inert sense cap tipus de rellevància i amb escàs sentit.

Entre les webs de les Balears que destaquen en aquest apartat cal remarcar les dels ajuntaments d'Artà i de Sant Llorenç.

Artà: aquest ajuntament mallorquí presenta a la seva pàgina principal nombrosos enllaços a continguts actualitzats de la seva web (<http://www.arta-web.com>).

D'entre la informació amb la qual es compta en aquesta secció es pot esmentar com a exemple: plens municipals, informació esportiva, agenda cultural, notícies, etc.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament d'Artà (Mallorca)

Sant Llorenç des Cardassar: una de les millors, sinó la millor, en aquest apartat. Ofereix una gran quantitat d'informació actualitzada amb molta periodicitat. A més, presenta un gran nombre de referències a actes futurs –tant del municipi com d'altres municipis– (<http://www.santllorenç.com>).



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)

Adaptacions per a persones amb algun tipus de discapacitat

L'adaptació de les webs als seus usuaris i visitants, especialment a aquells que presenten alguna incapacitat, s'ha anat remarcant com un aspecte especialment important. Els resultats d'aquest estudi són realment frustrants; les webs municipals no respecten el deure d'atendre els més necessitats i són una font clara de desigualtat. Accentuen la desigualtat entre aquelles persones que, per un motiu o altre, tenen dificultats per accedir a la informació i als recursos en línia i als ciutadans que sí

poden accedir-hi. Es tracta d'una llacuna molt profunda en la qual s'hauran de concretar esforços al llarg dels pròxims anys si no es vol fomentar, des de les administracions públiques, una divisió entre e-ciutadans i e-exclusos.

Bons models de webs adaptades a persones amb discapacitat són les dels ajuntaments de **Búfalo** (<http://www.ci.buffalo.ny.us>) i **San Diego** (<http://www.sannet.gov>), que segons un estudi (West, 2003) ofereixen un 100% i un 87%, respectivament, dels seus continguts adaptats a persones amb dificultats visuals, seguint així els estàndards W3C.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Búfalo (EUA)

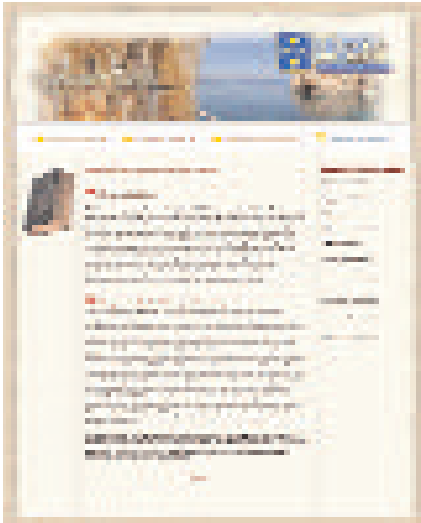
PROVISIÓ D'INFORMACIÓ

Les webs municipals tenen tres finalitats clau: 1) oferir informació als ciutadans; 2) oferir potents eines de comunicació entre l'Administració local i els ciutadans; i 3) oferir serveis municipals de manera telemàtica als ciutadans i visitants. La provisió d'informació rellevant i d'interès a la ciutadania es converteix, per tant, en un element de capital importància. En aquest apartat es recullen les webs que destaquen en aquest àmbit.

Informació general

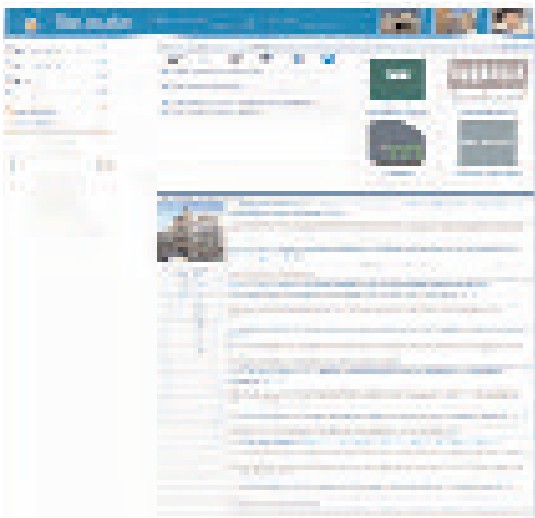
En el camp d'informació general s'engloben aspectes com: guia de telèfons i adreces d'interès, guia de carrers del municipi, història del municipi, calendari festiu del municipi, dades d'interès del municipi, horaris de transport públic, etc. Entre les webs de les Illes Balears que destaquen en aquest apartat podem esmentar:

Deià: a la seva web (<http://www.deia-mallorca.com>) aquest ajuntament mallorquí ofereix una gran quantitat d'informació general: història del municipi, adreces i telèfons d'interès, plànols interactius del municipi, horaris d'autobusos, llocs d'interès, etc.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Deià (Mallorca)

Llucmajor: es tracta d'un altre bon exemple de com un ajuntament pot proveir d'informació d'interès els ciutadans (<http://www.llucmajor.org>).



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Llucmajor (Mallorca)

Informació turística

Alguns ajuntaments fan ús d'Internet per fomentar el turisme en el seu municipi, tant donant informació sobre les seves possibilitats turístiques com donant informació sobre allotjaments i possibilitats d'oci, etc. Cal destacar:

Manacor: l'Ajuntament ofereix a la seva web (<http://www.manacor.org>) una gran quantitat d'informació referent a les possibilitats turístiques per als visitants del municipi.

Calvià: presenta una de les seccions més completes destinada a la informació turística. Inclou visites virtuals a les platges i llocs d'interès del municipi (<http://www.calvia.com>).



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Calvià (Mallorca)

Informació dirigida a sectors de població específics

Són poques les webs municipals de les Balears que inclouen informació dirigida a sectors de població específics. I, en qualsevol cas, quan aquest fet es produeix es tracta d'informació dirigida exclusivament als joves. Cap de les webs municipals de les illes presenta informació destinada a grups com: dona, immigrants, discapacitats, etc.

Un bon exemple –encara que sols sigui referent a informació per a joves– és l'Ajuntament de **Sant Antoni de Portmany** a les Pitiüses (<http://www.santantoni.net>).

La web del l'Ajuntament de **Barcelona** (<http://www.bcn.es>) és un bon model de com atendre diversos sectors de la població.



Captura de pantalla de la web dels nins de l'Ajuntament de Barcelona (Espanya)

Eina de comunicació institucional

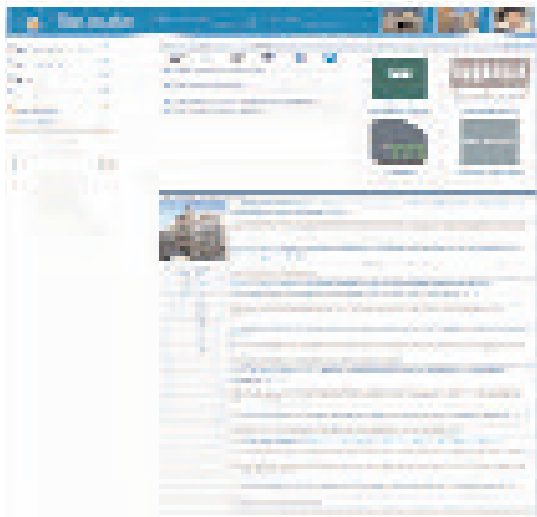
Alguns ajuntaments ofereixen a la seva web serveis propis d'informació. Es tracta d'espais específics on es poden trobar les principals notícies d'actualitat del municipi. A les Illes Balears destaquen els exemples de:

Campos: a la seva pàgina principal (<http://www.a-campos.es>) presenta les últimes notícies succeïdes en el municipi.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Campos (Mallorca)

Llucmajor: presenta un dels millors serveis de totes les webs municipals de les Balears (<http://www.llucmajor.org>).



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Llucmajor (Mallorca)

La possibilitat de mantenir una comunicació directa entre els representants polítics i els ciutadans a través del correu electrònic començà a desenvolupar-se a algunes ciutats australianes a finals de l'última dècada del s. XX. Bons exemples de les webs de les Balears són:

[illegible]

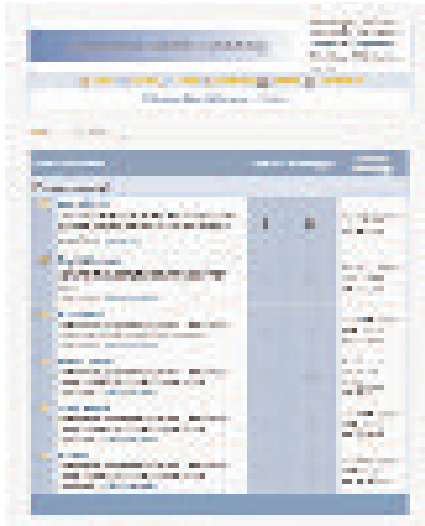
Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament d'Alaior (Menorca)

[illegible]

Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament d'Artà (Mallorca)

Fòrum de discussió

Els fòrums de discussió poden esser unes potents eines de participació ciutadana. D'entre les webs de les illes, tan sols trobam dos exemples de la seva utilització: **Artà** i **Sant Llorenç des Cardassar**.



Captura de la pantalla del fòrum de Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)

Enquestes i formularis d'opinió

L'elaboració d'enquestes i sondeigs d'opinió a través de la web municipal s'ha convertit en els últims anys en una eina de participació ciutadana bastant utilitzada des de diversos ajuntaments. A les Balears trobam els casos dels ajuntaments de Ciutadella i d'Inca.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament d'Inca (Mallorca)

Transaccions econòmiques en línia

Els ajuntaments de les Illes Balears que permeten realitzar transaccions econòmiques en línia ho fan a través d'un enllaç amb bancs i caixes d'estalvis –sobretot amb "Sa Nostra, Caixa de Balears"– a les quals deriven el tràmit. No compten, però, amb un sistema propi de gestió en línia de pagaments.

Entre els exemples que cal destacar, fora de l'àmbit de les Illes Balears, s'han de mencionar les ciutats nord-americanes de **Dallas** i **Boston**; les australianes de **Sidney** i **Melbourne**; les asiàtiques de **Hong Kong** i **Singapur**; les europees de **Bremen**, **Birmingham** i **Hèlsinki**, i la sud-americana de **São Paulo**.



Captura de pantalla de la web de l'Ajuntament de Dallas (EUA)

Transaccions administratives en línia

La possibilitat de realitzar la totalitat de tràmits administratius en línia és un dels punts capitals en la consecució de l'e-govern. Les webs municipals de les Illes Balears sols permeten realitzar tràmits molt bàsics, i es limiten, gairebé de manera exclusiva, a l'obtenció de certificats de resident. Cal destacar: **Alcúdia**, que facilita la possibilitat d'aconseguir a través de la seva web (<http://www.alcudia.net>) un certificat de resident per obtenir descomptes de viatge; **Artà**, que també facilita la descàrrega de certificats de resident (<http://www.arta-web.com>); **Calvià**, que permet el pagament d'impostos (a través de distintes entitats bancàries) i l'obtenció de certificats de resident (<http://www.calvia.com>); **Sa Pobla**, que permet l'obtenció de certificats de resident i el pagament de tributs en línia.



Captura de la web de l'Ajuntament d'Alcúdia (Mallorca)

Entre els nombrosos exemples que a nivell internacional es poden esmentar ens quedam amb els casos de Singapur, Hong Kong, São Paulo, San Diego, Birmingham, Sidney, Rosenheim, Brighton, Durham, Bonn i Dallas. Entre els tràmits que es poden trobar en algunes d'aquestes webs destaquen exemples com: poder pagar el pàrquing a Dallas i a Sidney, poder matricular un menor en una guarderia a Bonn; pagament de la contribució urbana a São Paulo, etc.

REFERÈNCIES

APEC -Telecommunications and Information Working Group- (2004): *E-Government from a User's Perspective*. Accessible des de:

http://www.apectel29.gov.hk/download/bfsg_14.pdf

Accés a la web: 31/03/04.

ATALLAH, S. (2001): *E-government: Considerations for Arab States*. United Nations. Accessible des de:

<http://www.surf-as.org/Papers/e-gov-english.PDF>

Accés a la web: 03/03/04.

ATKINSON, R.; ULEVICH, J. (2000): *Digital Government The Next Step to Reengineering the Federal Government*. Accessible des de:

http://www.ppien linia.org/documents/Digital_Gov.pdf

Accés a la web: 16/01/04.

BAUM, C., & DI MARIO, A. (2001): *Gartner's four phases of e-government model*. Accessible des de:

<http://gartner11.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html>

Accés a la web: 03/03/04.

BENT, S. (1997): *The Use Of The Internet By Municipal Governments: Great Expectations*. Government Information in Canada. Volume 3. Accessible des de:

<http://www.usask.ca/library/gic/v3n3/bent/bent.html>

Accés a la web: 27/01/04.

BERZUKI, D. et al. (2001): *A best practices review. Local E-Government Services*. Accessible des de:

http://www.legis.state.wi.us/lab/Reports/01-0_E-GovFull.pdf

Accés a la web: 16/02/04.

BONHAM, M.; SEIFERT, J.; THORSON, S. (2001): *The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership*. Accessible des de:

<http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>

Accés a la web: 15/01/04.

BREEN, J. (2000): *At the Dawn of e-government: The Citizen as Consumer*.

CAP GEMINI ERNST & YOUNG (2003): *On line availability of public services: how does Europe progress? Web based survey on electronic public services*. Accessible des de:

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/highlights/whats_new/capgemin4.pdf

Accés a la web: 03/03/04.

- CARDONA, D. (2002): *El gobierno electrónico, una revisión desde la perspectiva de prestación de servicios*. Accessible des de:
<http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>
Accés a la web: 27/02/04.
- CIBERPAIS (2003): *III Radiografía de las webs municipales*. Ciberpais 26/06/03.
- DUIVENBODEN, H. (2002) - *Citizen Participation in Public Administration. The Impact of Citizen Oriented Public Services on Government and Citizen*.
Accessible des de:
http://www.internetopenbaarbestuur.nl/objects/resp_e-gov_services.doc
Accés a la web: 16/02/04.
- FANG, Z. (2002): *E-government in digital era: concept, practice and development*.
Accessible des de:
<http://www.journal.au.edu/ijcim/2002/may02/article1.pdf>
Accés a la web: 18/01/04.
- FENOLL, C. & LLUECA, C. (2001): *Els ajuntaments gironins a Internet*. Universitat Oberta de Catalunya. Accessible des de:
http://www.girona.com/esdeveniments/els_ajuntaments_gironins_a_internet.doc
Accés a la web: 12/02/04.
- FINQUELIEVICH, S. (2001): *E-gobierno y participación ciudadana a través de TIC*.
- FORMAN, M. (2002): *e-Government Strategy - Simplified Delivery of Services to Citizens*. Executive office of the President - Office of management and budget. Washington.
- FRAGA, E. (2002): *Trends in e-Government: How to Plan, Design, Secure and Measure e-Government*. Santa Fe, Nou Mèxic: Gartner Consulting. Accessible des de:
http://www.gmis.org/documents/GMIS_2002_Gartner_LullBeforeStormSantaFe.pdf
Accés a la web: 03/03/04.
- FUNDACIÓN AUNA (2001): *e-España 2001*. Fundación Auna. Madrid.
- FUNDACIÓN AUNA (2002): *e-España 2002*. Fundación Auna. Madrid.
- FUNDACIÓN AUNA (2003): *e-España 2003*. Fundación Auna. Madrid.
- GRANT, J. P. & BURLEY, D. (2002): *WEB portal functionality and State government E-service*. Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences. Hawaii.
- GRANT, J.P.; GRANT, D.B. & JOHNSON, C. (2002): *State Web Portals: Delivering and Financing E-Service*. Accessible des de:
<http://www.businessofgovernment.org/pdfs/JohnsonReport.pdf>
Accés a la web: 16/02/04.
- GARCÍA, C.; SÁNCHEZ, J. & PETRUS, A. (2003): *Pla Estratègic e-Menorca*. Consell Insular de Menorca. Maó.
- GLOBAL FORUM (2001): *Virtual services in the information society*. Accessible des de:
http://www.items-int.com/Global_Forum/GF2001/Slides/David%20Ankri.pdf
Accés a la web: 19/02/04 (Government Finance Review, octubre 2000, p. 15-20).
- HACHIGIAN, N. (Pacific Council on International Policy Researcher) (2002): *Roadmap for E-government in the Developing World. 10 Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves*. The Working Group on E-Government in the Developing World - Pacific Council. Los Angeles.

HAUSCHILD, T. (2003): *The E-Government Glossary Practical Definitions, Explanation of Terms and List of Abbreviations*. Accessible des de:

http://www.bsi.de/fachthem/egov/download/6_EGloss_en.pdf

Accés a la web: 18/02/04.

HEEKS, R. (2001): *Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-Enabled Public Sector Reform*. Routledge: Londres/Nova York.

HEEKS, R. (2001): *Understanding e-Governance for Development*. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester. Manchester. Accessible des de:

http://idpm.man.ac.uk/wp/igov/igov_wp11.pdf

Accés a la web: 20/02/04.

IPSOS-REID (2001): *Internet users give*. Ipsos-Reid. Canadà. Accessible des de:

<http://www.ipsos-na.com/news/pressrelease.cfm?id=1148>

Accés a la web: 20/02/04.

KAYLOR, C.; RANDY, D. & VAN ECK, D. (2001): *Gauging E-government: A Report on Implementing Services among American Cities*. Government Information Quarterly. Washington.

KEELAN PROJECT (2002): *Key Elements for electronic Local Authorities Networks*. La Haia. Accessible des de:

http://www.keelan.ie/uploads/documents/egovernment/020618_D4.doc

Accés a la web: 12/03/04.

LANDY, K. (Senate Governmental Affairs Committee). (2001): *What's E-Government?* T. TEMIN. Government Computer News.

LAURINI, R. (2002): *Analysis of Web Sites Portals in Some Locals Authorities*. Urban Data Management Society. Praga.

LAYNE, K. & LEE, J. (2001): *Developing fully functional E-government: A four-stage model*. Government Information Quarterly Vol. 18 Issue 2.

Los casos de Buenos Aires y Montevideo. Buenos Aires. Accessible des de:

<http://www.links.org.ar/infoteca/redmuni,%20Finquielievich,%20Articulo.pdf>

Accés a la web: 20/02/04.

LOWERY, L. (2000): *E- Government A Strategic Planning Guide for Local officials*. Accessible des de:

http://www.nicusa.com/pdf/EGOV_Local_Strategy.pdf

Accés a la web: 18/02/04

MARÍN PUIGPELAT, J. (2002): *E-government, una perspectiva. Noves respostes de l'Administració davant la Societat del Coneixement. El TecnoCampusMataró, un cas*. Accessible des de:

<http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Puigpelat.pdf>

Accés a la web: 16/02/04.

MOYA MARTÍNEZ, G. (2002): *La administración pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de los ayuntamientos de la región de Murcia basados en Web*. Accessible des de:

<http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0612.pdf>

Accés a la web: 16/02/04.

NACIONAL LEAGUE OF CITIES (2000): *Governance in the Digital Age*. NLC. Washington.

OECD (2003): *The e-government imperative*. Accessible des de:
<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/E-GovernmentImperative.pdf>
Accés a la web: 12/02/04

Pascual, P. (2003): *e-Government*. United Nations. Manila.

PUBLIC SPHERE INFORMATION GROUP (2001): *Municipality e-Government Assessment Project (MeGAP)*. Accessible des de:
<http://www.psigroup.biz/megap>
Accés a la web: 22/01/04.

RAMILO, C. & CRIADO, I. (2001): *¿Qué está haciendo hoy Internet en el ámbito local? Análisis Comparado de las Comunidades Autónomas del País Vasco y Madrid*. Inguruak Revista de Ciencias Políticas y Sociología. Bilbao.

RAMILO, C. & CRIADO, I. (2001): *E-administración: ¿un reto o una nueva moda?* IVAP. Accessible des de:
<http://www.ivap.org/cast/internet/ramilocriado.pdf>
Accés a la web: 25/02/04.

RAMILO, C. (2001): *El desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi: Una aproximación a las iniciativas para su promoción en el ámbito local*. IVAP. Vitoria-Gasteiz.

SEIFERT, J. W. & PETERSEN, E. (2001): *The Promise of all Things E? Expectations and Implications of Electronic Government*. Information Science and Technology Policy Congressional Research Service Library of Congress. Washington.

SI-Loc@L (2002): *1er Análisis de las páginas web de los ayuntamientos asturianos*. Accessible des de:
http://www.silocal.org/aytos/www_01.htm
Accés a la web: 12/02/04.

SOCITM (2001): *Better Connected 2001 — A snapshot of local authority website*. Society of Information Technology Management. Londres.

SOCITM (2002): *Better Connected 2002 — A snapshot of local authority website*. Society of Information Technology Management. Londres.

SOCITM (2003): *Better Connected 2003 — A snapshot of local authority website*. Society of Information Technology Management. Londres.

SOTELO NAVA, A. (2002): *¿E-gobierno?*. Accessible des de:
<http://www.ciudadpolitica.com/modules/news/print.php?storyid=8>
Accés a la web: 12/02/04.

UNITED NATIONS (2002): *2002 World public sector report*. UN. Nova York.

UNITED NATIONS (2003): *World public sector report 2003. E-government at the crossroads*. Accessible des de:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>
Accés a la web: 21/01/04.

VAN DUIVENBODEN, H. (2002): *Responsive e-government services: Citizen Participation in Public Administration-The Impact of Citizen Oriented Public Services on Government and Citizen*. Accessible des de:
http://egov.alentejodigital.pt/Organizacoes_internacionais/OCDE/resp_e-gov_services.doc
Accés a la web: 16/02/04.

WEST, D. (2001): *Urban E-Government: An Assessment of City Government Websites*. Center for Public Policy Brown University. Accessible des de:

<http://www.insidepolitics.org/CityWhitePaper.pdf>

Accés a la web: 16/02/04.

WEST, D. (2003): *Urban e-government 2003*. Center for Public Policy Brown University. Accessible des de:

<http://www.insidepolitics.org/egovt03city.html>

Accés a la web: 16/02/04.

WITSA (2001): *En sus marcas listos YA!. Socios líderes en la economía global*. McConnell international - WITSA. Accessible des de:

http://www.mcconnellinternational.com/ereadiness/ereadinessreport2_sp.htm

Accés a la web: 25/02/04.

WORLD BANK (2001): *Toolkit: Implementing E-Government*. Accessible des de:

http://egov.alentejodigital.pt/Organizacoes_internacionais/Banco_Mundial/toolkitNSW.pdf

Accés a la web: 19/02/04.

WORLD BANK (2002): *The e-Government Handbook for Developing Countries*. The World Bank. Washington. Accessible des de:

<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>

Accés a la web: 20/02/04.

ZUKAUSKAS, P. & KASTECKIENE, Z. (2001): *The role of e-government in the development of the new Economy in Lithuania*. Accessible des de:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN003859.pdf>

Accés a la web: 16/02/04.