



Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia

Victoria Canoura Leira *

Recibido: 16 de mayo de 2017
Aceptado: 06 de diciembre de 2017

Resumen

Los distintos niveles gubernamentales están avanzando en la consecución del Gobierno Electrónico, incorporando las TIC en su gestión interna y en su relación con la ciudadanía, siendo los portales web la vía principalmente utilizada en dicha relación. Con el propósito de adaptar los métodos de estudio existentes y conocer el desarrollo del Gobierno Electrónico en el nivel municipal en la Comunidad Autónoma de Galicia (España), se ha realizado un estudio en el que se aplican una serie de test heurísticos y un experimento de usuario misterioso, que permite averiguar la calidad de la comunicación de los gobiernos municipales a través de los canales on line puestos a disposición de la ciudadanía. Tras el análisis, podemos concluir que existen en los recursos web analizados, elementos propios del Gobierno Electrónico; pero su grado de desarrollo es dispar en las distintas unidades que se han estudiado y la visión general nos lleva a afirmar que el estado del Gobierno Electrónico en el contexto municipal en Galicia está poco avanzado.

Palabras clave

E-gobierno, e-democracia, e-administración, recursos web y usabilidad.

* Estudiante de doctorado en Creatividad e Innovación Social y Sustentabilidad, en la Universidad de Vigo en Galicia, España. Profesora Asociada del Departamento de Sociología, Ciencia Política y de la Administración, Área de Ciencia Política, Universidad de Vigo en Galicia.

Abstract

The different governmental levels are making progress towards the achievement of the e-government by integrating ICTs into its housekeeping and into its relationship with citizens too, where the web sites are the tools mainly used in such a relationship. A study has been carried out for the purpose of adapting the existing study methods and knowing the e-government development on the municipal level at the Autonomous Community of Galicia, Spain. In this study, a series of heuristic evaluations and an experiment of mysterious users are applied so that it allows finding out the communication quality of the municipal governments by means of the on-line channels at the citizens' disposal. After the analysis, we can conclude that there are, in the web sites analysed, typical elements of the e-government; however, its degree of development is unlike in the different units studied and the overall view leads us to affirm that the status of the e-government in the municipal context in Galicia is moderately developed.

Keywords

e-government, e-democracy, e-administration, web resources and usability.

1. Introducción

El contexto en el que aparece y se desenvuelve el Gobierno Electrónico (GE) es el de la denominada Sociedad de la Información y del Conocimiento (SIC). Sin restar importancia a los debates de conceptualización de la misma, una definición que intenta sumar sus elementos claves es la siguiente: “modelo que apoya la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en todos los ámbitos, y en su uso adecuado, para hacer de la información y del conocimiento motores del crecimiento productivo y del desenvolvimiento económico y social” (González-Zabala, 2012:434).

En este nuevo contexto de la SIC el cambio en los gobiernos es inevitable y también es una oportunidad para evolucionar en la concepción del gobernar y de organizar el gobierno, así como para mejorar los servicios públicos y hacerlos más próximos a la ciudadanía y a las empresas (López y Leal, 2002:7). Así, algunos gobiernos avanzan hacia el GE, permitiendo que las nuevas tecnologías se introduzcan tanto en su gestión interna como en su relación en línea con la ciudadanía.

Desde la transición política en España se lleva a cabo un proceso de descentralización del poder. A nivel local destacan el municipio y la provincia (Olmeda y Parrado, 2000:386), que en la nueva distribución de competencias asumen un gran número de servicios y actividades (Gutiérrez, 1996:322). A esta situación debemos añadir que se trata del nivel de gobierno más próximo a la ciudadanía, lo que los hace particularmente adecuados para el debate y participación ciudadana (Federación Andaluza de Municipios y Provincias 2010). Esta situación demanda un proceso de cambio en las entidades locales, que dé respuesta adecuada a un mundo que se está haciendo cada vez más digital (Comisión de Ciudades digitales y del conocimiento, 2012:15).

La cuestión a la que se trata de contestar con la investigación es, si este proceso de cambio hacia el GE se está dando en los municipios Gallegos y, en caso afirmativo, cuál es su grado de desarrollo.

Con el objetivo de aproximarse al desarrollo del GE en los gobiernos municipales en Galicia, se realiza un análisis de sus recursos web, principales vías de comunicación en línea con la ciudadanía. La evaluación de las herramientas y medios puestos a disposición de la ciudadanía a través de dichos recursos permite determinar si existen mecanismos que posibilitan la participación y comunicación ciudadana así como la información y la provisión de servicios en línea por parte de las administraciones locales y conocer, en último término, su grado de desarrollo.

2. Aproximación al Gobierno Electrónico

El GE se desarrolla dentro del marco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento que, en opinión de González- Zabala (2012:434), sería un “modelo que apoya la implantación de la Tecnología de la Información y comunicación en todos los ámbitos, y en su uso adecuado, para hacer de la información y del conocimiento motores del crecimiento productivo y del desenvolvimiento económico y social”.

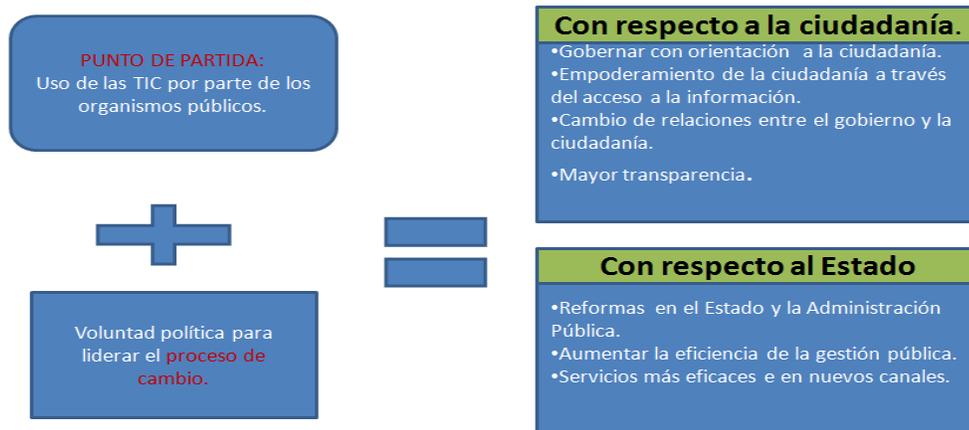
En este nuevo contexto, los cambios en los gobiernos son inevitables, surge la oportunidad de evolucionar en la forma de gobernar, de organizar la administración y de

mejorar los servicios públicos para hacerlos más próximos a la ciudadanía y las empresas (López y Leal, 2002:7).

Pero al definir el concepto de GE debemos tener en cuenta que “la ausencia de una concepción y criterios comunes sobre la relación entre las tecnologías y la acción pública significa la aparición de numerosas definiciones dependiendo de los intereses, culturas institucionales, ámbitos geográficos o perfiles profesionales concretos” (Criado y Ramilo, 2002:209).

Según Criado y Ramilo, Cardona recoge hasta 39 definiciones de GE (2003:209). Entre todas ellas, la que se toma como referencia en esta investigación es la de Rivera (2006:276-299) que afirma que la potencialidad del GE está en acercar el Estado a la ciudadanía y fomentar su participación en las decisiones públicas, cuyo objetivo “se relaciona más con el “gobierno” que con la “e”.

Gráfico 1. Resumen de las definiciones sobre GE y sus implicaciones



Fuente: elaboración propia a partir de las definiciones contenidas en la investigación.

Como en todas las políticas públicas, los éxitos del GE deben estar asociados a mecanismos eficaces de evaluación (Rivera, 2006:290-300). Para este autor, las diversas metodologías de evaluación se dividen en dos grupos: las que enfatizan el conjunto de

procesos que implican la construcción del GE y las que ponen atención sobre el grado de avance de los sitios web. Este último es el método propuesto para esta investigación.

Las Naciones Unidas, en su informe *World Public Sector*, (citado por Rivera, 2006:292-293), hace referencia al GE y a las etapas de evolución de los sitios web institucionales. Este informe estipula cinco etapas en el desarrollo de sitios web, poniendo énfasis en la manera en que las personas usuarias pueden operar con el sitio (*front office*). En la primera etapa solo es posible tener acceso a una información limitada y estática; en la segunda, es posible hacer búsquedas dentro de la web y se puede servir de herramientas como la opción “ayuda” de la página o el mapa web; en la tercera, es posible la transferencia de documentos o ponerse en contacto con la persona funcionaria; en la cuarta etapa, son posibles las transacciones en línea de diverso tipo; en la quinta etapa, se posibilita la participación ciudadana *on line* en el debate de una política pública.

Partimos de la idea de que los sitios web son una parte fundamental del GE, (Rivera 2006:300), en la medida en que reconfiguran de manera sustancial los mecanismos de relación entre el Estado y la ciudadanía, las personas usuarias y los servicios. El método y la investigación que se presenta se centran en el estudio de los sitios web municipales en Galicia con el propósito de determinar si existen avances hacia el GE y cuál es etapa de desarrollo en la que se encuentra..

3. Método

Para el análisis de los recursos web municipales de Galicia se opta por aplicar la propuesta metodológica que desarrollan Bouzas y Mahou (2013), así como Mahou y Varela (2016). Los autores proponen tres herramientas: un test de accesibilidad, un test heurístico y un experimento de usuario misterioso.

El test de usabilidad (Bouzas y Mahou, 2013:266) comprueba si la página web examinada permite el acceso a todas las personas usuarias, independientemente de sus características diferenciadoras, sean relativas al individuo o al contexto de uso (Bouzas y Mahou citando a Hassan y Martín). El test heurístico, o test experto (Mahou y Varela,

2016:6), se fundamenta en la confección de una lista de chequeo cuya aplicación permite la revisión de una serie de dimensiones de una página web, lo que permite recoger una gran cantidad de información en un período de tiempo corto y a un coste reducido. Mientras que, el experimento del usuario misterioso, técnica ampliamente contrastada en la literatura (Bouzas y Mahou, 2013:272), permite analizar la comunicación vía electrónica tanto en su rapidez de respuesta, como en la calidad y claridad de la comunicación y de la información recibida.

El análisis se inicia con la elección de las unidades sobre las que se realiza la investigación. En primer lugar, se escogen las siete grandes ciudades de Galicia: Vigo, A Coruña, Ourense, Lugo, Santiago de Compostela, Pontevedra y Ferrol, que son también los 7 municipios con mayor población. Para completar el número de casos se toman otros siete municipios (Narón, Lalín, Moaña, Xinzo de Limia, Ribadeo, Meis e Illa de Arousa), ubicados tanto en la costa como en el interior de las cuatro provincias gallegas y de diversos tamaños de población. Con ello, se consigue una muestra altamente representativa con 14 unidades que engloban el 40.21% de la población de Galicia.

La realización de la investigación no resultó simplemente de la aplicación de un método y herramientas existentes, conocidas y utilizadas por otros investigadores. Se procuró también analizar críticamente dichas herramientas y mejorar su aplicación en el contexto de los sitios web institucionales.

Así, aunque en la investigación de Bouzas y Mahou se lleva a cabo una revisión de la accesibilidad a través del denominado test TAW¹, se considera que no es del todo fiable para este tipo de valoraciones. Debemos de tener en cuenta que dicha herramienta genera un informe tras una comprobación automática de la accesibilidad, pero también muestra una serie de elementos sobre los que no se puede realizar dicha comprobación automática y es precisa una comprobación manual del código de la web por una persona con conocimientos expertos en programación (Lujan Mora 2016). También debemos indicar que no todos los errores, tras una comprobación automática con el test TAW, pueden ser valorados con la misma gradación. Por ejemplo: que un texto no tenga el contraste debido no es tan grave si es posible escuchar su contenido; que una imagen

¹ Disponible en <http://www.tawdis.net/tools/accesibilidad/?lang=es>

tenga una descripción facilita que las personas invidentes puedan conocer su contenido, pero si todas las imágenes tienen la misma descripción, independiente de su contenido, la ayuda deja de ser operativa. Por tales motivos el test TAW no ha sido considerado como una herramienta útil para este tipo de investigación.

En cuanto al test heurístico, tanto Bouzas y Mahou (2013:276) como Mahou y Varela (2016:7) afirman que la evaluación mediante este tipo de test implica la actuación entre 2 y 5 analistas, que deben verificar y consensuar los hallazgos. Para nuestro estudio se han recopilado una serie de herramientas técnicas de fácil manejo, que permiten una verificación objetiva y cuantitativa de los resultados, en un intento de limitar la dependencia del número de investigadores y de las condiciones técnicas en que realizan la comprobación de los ítems de las listas de chequeo de las que se componen los test.

También se han adaptado los propios test y su contenido, teniendo en cuenta la legislación a aplicar al contexto municipal en el cual se van a utilizar: el tipo de información a buscar, los servicios que deben ser ofrecidos, los canales de comunicación, etcétera, y se han reformulado algunas preguntas para valorar la experiencia de usuario en cuanto a la usabilidad de las web.

El test heurístico se ha desarrollado en cuatro dimensiones: usabilidad, oferta informativa y transparencia, comunicación gobierno abierto y participación ciudadana, y servicios en línea, dimensiones que son fundamentales para averiguar el grado de desarrollo del GE según las distintas etapas que determina la ONU.

Se entiende por “usabilidad” la facilidad de uso que pueda tener la persona usuaria para operar con un sitio web. Dentro de este test se analiza el posicionamiento web dentro del buscador Google, la claridad de la identidad del municipio al que se refiere, el diseño y estilo que aporte una buena experiencia de usuario, la navegabilidad que permita el acceso rápido a la información y seguridad en la realización de trámites en línea. Para realizar una valoración lo más objetiva posible de la misma se utilizan una serie de herramientas web gratuitas.

Por una parte, se utiliza el navegador “Chrome” y el motor de búsqueda “Google”, ya que según datos de “Netmarketshare”² (2016), ambas herramientas son las de mayor número de personas usuarias en España (con un 49,48% y un 71,35% respectivamente), por lo que entendemos que son las que con mayor probabilidad usará la ciudadanía para el contacto con las instituciones. Es fundamental, para la realización del test, borrar del historial de navegación y realizar la búsqueda en ventana de incognito, con el objetivo de que Google no utilice datos de navegación almacenados para ofrecernos resultados adaptados a nuestras búsquedas anteriores, lo que interfiere en la información y rapidez aportada por el navegador y buscador.

Para determinar el contraste del texto con el fondo, importante para las personas usuarias con problemas de visión, se ha utilizado la herramienta Wave³. Según las recomendaciones de accesibilidad el ratio de contraste debe estar en 4,5:1 o superior⁴.

Para conocer el tamaño de la página principal y, por tanto, la rapidez de carga de la misma, se utiliza el inspector del navegador Chrome, al que se accede pulsando con el botón derecho del ratón en una parte vacía de la web. Del menú secundario tomamos la opción inspeccionar, dentro de la cual usaremos la herramienta *Network*, deshabilitando la cache (*disable cache* y tomando la opción *All*). Debemos volver a recargar la página (tecla de función F5), para asegurar que toma su peso, sin tener en cuenta la información que puede estar en la caché del equipo. Con respecto a los contenidos críticos de la página principal, debemos comprobar que los mismos son visibles sin necesidad de desplazamiento vertical ni horizontal, para una resolución de 1366 x 768⁵.

El diseño fluido para dispositivos móviles se comprueba con una herramienta que pone a nuestra disposición Google⁶. Este resultado es muy significativo si tenemos en cuenta que

² Netmarketshare (2016) “*Market Share Statistics for Internet Technologies*”, nos permite consultar los principales datos de uso de las nuevas tecnologías y se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.netmarketshare.com/search-engine-market-share.aspx?qprid=4&qpcustomd=0> (Acceso 7 de abril do 2016).

³ *Web Accessibility Tool*, disponible en el siguiente enlace: <http://wave.webaim.org/>

⁴ Los datos relativos al ratio de contraste pueden consultarse en el siguiente enlace <http://webaim.org/standards/wcag/checklist#sc1.4.3> (Acceso 7 de abril do 2016).

⁵ La más utilizada según Netmarketshare (2016).

⁶ Dicha herramienta la podemos encontrar en: www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/

cada vez más las/os usuarias/os eligen consultar los sitios web desde este tipo de dispositivos⁷.

El uso razonable de imágenes, importante para una carga rápida de la página y fundamental para usuarios con conexiones lentas, se comprueba con el inspector del navegador Chrome, pero en este caso dentro de la pestaña *Network*, en la opción *disable cache*, tomamos *Img*. Debemos de tener en cuenta que cuando una imagen pesa más de 500 KB implica menor agilidad de la página, lo que penaliza a los usuarios con conexiones o equipos lentos. La recomendación de usabilidad es que las imágenes se encuentren optimizadas.

También comprobamos si existe icono de página (*Favicon*), que se observa a la izquierda de la pestaña en la que se encuentra la página, de gran utilidad cuando tenemos varias pestañas abiertas ya que permite identificar el contenido de una pestaña sin necesidad de entrar en ella.

Los enlaces (*links*) se comprueba con la herramienta Validatorw3⁸, que permite comprobar cuales tienen errores. Tendremos en cuenta los errores catalogados como 404 “página no encontrada”, que implica que el enlace está roto. Además, tendrán una puntuación menor los errores 404 que no aporten información adicional para encontrar el contenido que se estaba buscando, lo que resulta de gran ayuda para la persona usuaria.

En relación con la política de *cookies*, es indispensable que la persona usuaria sea informada sobre la misma desde el momento en que entra en el sitio web. Vuelve a ser necesario borrar los datos de navegación y usar la navegación de incógnito para asegurarnos de que no las hemos aceptado en otro momento y, por ello, no veamos el anuncio correspondiente. En general, las *cookies* más utilizadas son las de *Google Analytics* (para estadísticas), las sociales (que permiten compartir contenidos vía redes sociales) o las que mantienen el idioma escogido para la navegación. Por tanto, en caso de que la página no ofrezca el aviso sobre la política de *cookies* podemos pasar a comprobar si tiene alguna de las anteriores. La comprobación se realiza desde el navegador Chrome con el botón derecho y utilizando la opción “ver código fuente”. Dentro

⁷ Netmarketshare (2016)

⁸ Disponible en <https://validator.w3.org/checklink>

del mismo podemos utilizar la herramienta de búsqueda del navegador para encontrar las palabras *analytics* o *Facebook*.

La realización de los test relativos a la “oferta informativa y transparencia” y a “comunicación, gobierno abierto y participación ciudadana”, buscan conocer el grado de cumplimiento los preceptos y recomendaciones del Libro Blanco de la Gobernanza Europea (Comisión de las Comunidades Europeas 2001), que propone como línea fundamental de la gobernanza el fomento de un mayor grado de participación y apertura, facilitando a la ciudadanía una información actualizada sobre las políticas para hacer posible su participación activa, para lo que es fundamental el reconocimiento de acceso a la información pública.

La “oferta informativa y la transparencia” valora fundamentalmente la información que la Ley 19 del 2013 de transparencia obliga a tener publicada en la web de la administración pública correspondiente (artículo 5.4): información institucional, organizativa y de planificación relativa, por ejemplo, a su organigrama o sus planes anuales; información de relevancia jurídica, que en el caso que nos ocupa se refiere a reglamentos, ordenanzas y proyectos de los mismos; e información económica, presupuestaria y estadística sobre contratos, convenios, subvenciones y ayudas públicas, presupuestos, cuentas anuales y retribuciones de los responsables de la entidad, así como las declaraciones anuales de bienes y actividades. Se hace también especial hincapié en el perfil del contratante, exigido por el Real Decreto Legislativo 30 de 2011 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del sector público. Toda ella información de especial relevancia para el control y conocimiento, por parte de la ciudadanía, de las acciones de los gobiernos municipales.

La dimensión “comunicación, gobierno abierto y participación ciudadana” indica los mecanismos de comunicación bidireccional *on line* que podemos encontrar, así como los relativos al gobierno abierto y la participación ciudadana en los asuntos públicos. En este test se valora la comunicación de los municipios a través del propio sitio web, con herramientas tales como chat, foros o el correo electrónico para solicitar información; en referencia a la participación ciudadana se valora, por un lado, la existencia de información genérica sobre participación ciudadana y, por otro, la existencia de herramientas en línea

sobre la misma (foros virtuales, redes sociales para la participación o buzones de quejas y sugerencias). Asimismo, se evalúa la existencia de plataformas de datos abiertos en los que la administración comparte sus datos con la ciudadanía.

Finalmente, en la dimensión “servicios” se analiza el nivel de tramitación electrónica de diversos servicios que deben ser prestados desde el ámbito municipal, comprobando a través de DNI electrónico o certificado digital, el estado real de tramitación del mismo. La puntuación que se da a cada uno de los servicios parte tanto del estudio de Capgemini (2013:12) como del estudio de Mahou y Varela (2016) en el que: la puntuación 0, corresponde a que el servicio no se oferta vía web; la puntuación 1, implica que sólo se ofrece información sobre plazos, requisitos o responsables de la tramitación; la puntuación 2, implica que se pueden descargar formularios para su posterior presentación presencial; la puntuación 3, permite la tramitación parcial electrónica completada con tramitación presencial; la puntuación 4, implica que la tramitación se realiza íntegramente en línea.

Cada uno de los test se valora con una puntuación de 100 puntos, lo que favorece la comparación, al tiempo que la puntuación global del conjunto también es de 100 puntos, ponderando la importancia de cada una de las dimensiones desde el punto de vista del grado de desarrollo del gobierno electrónico. El test 1 de usabilidad tiene una ponderación de 10% y el test 2 de oferta informativa y transparencia tiene una ponderación del 20%. Por su parte, el test 3, comunicación, gobierno abierto y participación ciudadana, y el test 4, relativo a servicios, tienen una ponderación del 35% cada uno. Son, por tanto, los test que tienen un mayor peso, con un total del 70%. Con esta ponderación se trata de dar preponderancia a las herramientas que se ponen a disposición de la ciudadanía para la comunicación bidireccional, la participación en los asuntos públicos y la tramitación de servicios en línea.

Para completar la investigación del test heurístico se realiza un experimento de e-usuario misterioso con cinco identidades ficticias. Este experimento permite analizar la comunicación vía correo electrónico tanto en la dimensión de la rapidez, calidad y claridad de las respuestas así como de la información aportada en la consulta de cinco tramites propios del ámbito municipal. Para evitar el posible sesgo de género, todas las

identidades utilizadas fueron femeninas. Se enviaron todas las consultas por correo electrónico y a la misma hora aproximada, entre las 10 y las 11 de la mañana, de manera que se diera la oportunidad de contestar en el mismo día. Las consultas se realizaron en días laborables consecutivos, una cada día, para facilitar que, incluso en los municipios más pequeños y con menos personal, se pudiera contestar adecuadamente.

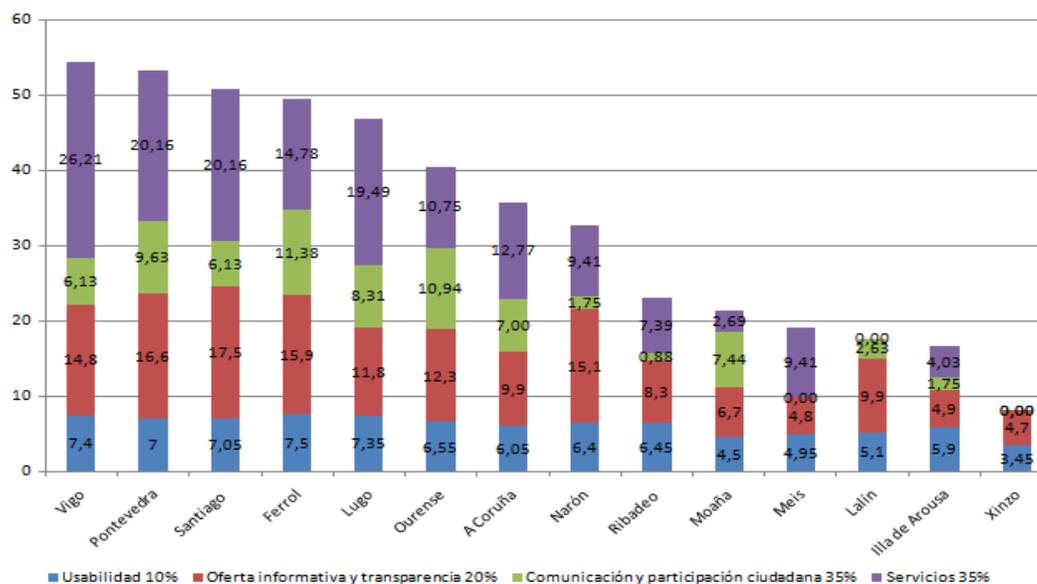
La aplicación de los distintos test a cada unidad se realizó del 26 de abril al 11 de mayo de 2016. Es muy importante recalcar que los datos pueden haber variado con posterioridad, puesto que es precisamente la constante actualización de los sitios web lo que los hace una herramienta útil para el GE. Por su parte el envío y recepción del experimento del usuario misterioso se realizó entre el 5 y el 19 de mayo de 2016.

4. Resultados

Como podemos ver en el gráfico 2, es la ciudad de Vigo la que mejor puntuación alcanza, seguida de Pontevedra y Santiago. Las restantes puntuaciones se encuentran por debajo de 50% incluidas las restantes 7 ciudades, de las cuales A Coruña es la que obtiene peor puntuación. Las tres puntuaciones más bajas corresponden a los municipios de Lalín, Illa de Arousa e Xinzo de Limia.

Sin duda el test que mayor grado de cumplimientos alcanza es el relativo a la usabilidad de los sitios web, con un 61.18%, seguido de la oferta informativa y transparencia con un 54.71%. Sin embargo cabe destacar que los test con mayor peso en el grado de desarrollo del GE, a saber los relativos a comunicación y participación, junto con el de servicios, son los que menor grado de cumplimiento tienen en los sitios web analizados con solo un 15.09% y un 32.09%, respectivamente, lo que indica un grado muy bajo de comunicación bidireccional en línea y una tramitación electrónica de los servicios.

Gráfico 2. Resumen del resultado del conjunto de los test



Fuente: elaboración propia.

Tabla 1. Resumen del grado de cumplimiento de cada test

Test.	Puntuación sobre 100 puntos obtenida en el conjunto dos municipios	Puntuación máxima sobre 100 puntos	Porcentaje de cumplimiento
Usabilidad	856,50	1400	61,18%
Oferta informática y transparencia	766,00	1400	54,71%
Comunicación y participación ciudadana	211,25	1400	15,09%
Servicios	449,28	1400	32,09%

Fuente: elaboración propia.

Con respecto al test de “servicios”, se resalta que el pago de multas de tráfico es el servicio que tiene una tramitación más deficiente, lo cual no deja de ser destacable puesto que es uno de los servicios que el informe de Capgemini (2013:9) considera como “maduros”, es decir, ofertado con un nivel de tramitación íntegra en línea para la mayor parte de las entidades que se reflejan en dicho informe. También destaca que el registro

electrónico de expedientes y documentos es un servicio con tramitación íntegra en línea presente sólo en tres casos en nuestra investigación, a pesar de que el informe AMTEGA (2014), sobre la administración electrónica en los municipios de Galicia (2014:16), afirma que tiene una tramitación del 67.8%, en los municipios con sede electrónica.

En cuanto al experimento del usuario misterioso debemos de tener en cuenta que las unidades de análisis de Meis, Moaña y Xinzo quedaron fuera del experimento al no contar con herramientas específicas para la solicitud de información en sus sitios web. En los resultados se puede observar que es el “tiempo de respuesta” la dimensión que mejor puntuación recibe y, en general, los asuntos relativos al padrón municipal son los que tienen mejor valoración, en tiempo, calidad y claridad de la información, probablemente por tratarse de asuntos perfectamente reglamentados.

Tabla 2. Resumen de puntuación total por dimensión e información solicitada

Puntuación total en cada dimensión y en cada información solicitada					
Asunto	Tempo.	Calidad de la respuesta	Claridad de la respuesta	Calidad da la información	Total asunto
Padrón	215	165	175	155	710
Animales	190	130	145	135	600
Licencia de bar	175	140	160	80	555
Enterramiento	170	120	80	70	440
Total dimensión	750	555	560	440	

Fuente: elaboración propia.

Observamos que las ciudades de Pontevedra, Lugo, Santiago, Vigo, A Coruña y Ourense son las que mejores puntuaciones alcanzan, siendo Ferrol la única de las siete grandes ciudades de Galicia que se queda fuera del grupo de cabeza. En este experimento es el tiempo de respuesta la dimensión que mayor puntuación aporta en cada uno de los municipios, mientras que la calidad y claridad de las respuestas obtiene una puntuación más limitada. Tenemos, por lo tanto, respuestas rápidas, pero no con la calidad y claridad que sería deseable.

Tabla 3. Resumen de las puntuaciones finales del experimento del usuario misterioso

Municipio	Puntuación final				Puntuación conjunta	Número de respuestas
	Asunto					
	Padrón	Animales	Licencia de bar	Enterramiento		
A Coruña	60	60	70	40	230	Todas
Ferrol	0	70	0	55	125	2
Illa	0	0	0	45	45	1
Lalín	80	0	65	0	145	2
Lugo	100	95	80	0	275	3
Narón	90	0	65	40	195	3
Ourense	50	70	60	50	230	Todas
Pontevedra	90	80	75	85	330	Todas
Ribadeo	90	65	65	0	220	3
Santiago	75	70	75	40	260	Todas
Vigo	75	90	0	85	250	3
Respostas	9	8	8	8		

Fuente: elaboración propia.

5. Conclusiones

Tal y como se planteó al inicio de este trabajo, la perspectiva de las Naciones Unidas sobre el GE (Rivera, 2006:292) analiza fundamentalmente el *front office*, es decir la interface de relación con la ciudadanía y la clasifica en cinco etapas.

En la primera etapa de evolución de GE, según dicha perspectiva, la información es estática y limitada. Así, los resultados indican que los municipios de A Illa de Arousa, Lalín, Meis, Moaña e Xinzo de Limia se encuentran en este punto. Los sitios web de A Illa, Lalín y Moaña se encontraban sin actualizar desde el mes de marzo de 2016. Por su parte el Concello de Meis solamente tiene una actualización en todo el 2016 y Xinzo no se actualiza desde febrero del mismo año⁹.

⁹ Existen varias herramientas para conocer los cambios a los que son sometidos los contenidos web, incluso permiten acceder a versiones antiguas de los mismos. Una de ellas puede ser consultada en el enlace <https://archive.org/> (acceso 5 de mayo de 2016)

En la segunda etapa, es ya posible hacer búsquedas dentro del sitio web y hay un mapa web, mientras que en la tercera se puede realizar transferencia de documentos y contactar con las personas funcionarias.

En la cuarta etapa es posible realizar transacciones en línea. En ella se encuentran los municipios de A Coruña, Lugo, Narón, Pontevedra, Ribadeo y Vigo. Esta clasificación se realiza a través de una revisión de los procedimientos que están disponibles en la sede electrónica, haciendo una clasificación global de los mismos que incluye todos los disponibles, más allá de los que se analizan en el test correspondiente a los servicios.

En la quinta etapa, relativa a la posibilidad de participar en el debate de una política pública, tan solo los municipios de Ferrol, Ourense y Santiago tienen a disposición de la ciudadanía dispositivos para el debate y la captación de la opinión de los vecinos sobre las actuaciones municipales.

Una visión global nos indica que los municipios de menor población son los que se encuentran en las fases menos evolucionadas, mientras que entre las grandes ciudades observamos importantes diferencias: desde unidades que aún presentan importantes deficiencias en cuanto a usabilidad de sus recursos web, a otras en las que ya inician la quinta fase con la participación en línea de la ciudadanía, como paso importante para conseguir la gobernanza por medio del GE.

En cualquier caso, no se constata un desarrollo uniforme del GE, ni entre las distintas unidades ni incluso dentro de cada una de ellas, ya que, cabría esperar que, los gobiernos locales procurasen, en primer lugar, una buena usabilidad, o una buena oferta informativa y de comunicación, pasando luego a una provisión de servicios en línea, para finalmente alcanzar una comunicación bidireccional que facilitase la participación ciudadana, tal y como recoge la ONU en sus cinco fases. En cambio, se puede comprobar que en algunos casos la usabilidad o la información son deficientes a pesar de tener una buena sede electrónica para la realización de trámites vía web.

Algunos apuntes, sin pretender ser exhaustivos, que podrían explicar esta situación, son el hecho de que la población de las grandes ciudades, por su perfil socio-demográfico, reclama en mayor medida este tipo de herramientas propias del GE, mientras que los

municipios más pequeños, con menos recursos técnicos y personal, se ven más limitados a la hora de realizar las transformaciones necesarias para entrar de pleno en el GE.

Sería necesario que los distintos municipios, en solitario o conjuntamente con otros niveles de gobierno, analizaran sus recursos web, de tal forma que se facilite a los usuarios su usabilidad, la oferta informativa, la transparencia y la comunicación necesarias para mejorar su comunicación con la ciudadanía, su participación en los asuntos públicos y el control efectivo sobre los gobiernos municipales, sin olvidar la prestación de servicios públicos a través de plataformas electrónicas que garanticen los mismos estándares de seguridad y provisión que los métodos presenciales.

Con esta investigación se proponen ciertas mejoras, con herramientas web de tipo técnico de fácil uso, al método de análisis de sitios web a través de test heurísticos y experimento de usuario misterioso. Al mismo tiempo se valida el método en su aplicación a un estudio concreto, el GE municipal en Galicia., contribuyendo a analizar su grado de desarrollo, en relación con las fases de evolución que nos indica la ONU (2012).

Este trabajo de investigación ayuda a conocer el grado de desarrollo del GE dentro de los gobiernos municipales en Galicia, uno de los niveles de gobierno más importantes por el volumen de asuntos de los que se ocupa, por el gran número de competencias que asume y por su cercanía a la ciudadanía. Al conocer su grado de desarrollo es posible promover acciones de mejora, políticas públicas concretas o incluso un banco de buenas prácticas que favorezca el avance definitivo del GE en Galicia.

6. Fuentes de información

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) (2014), “A Administración Electrónica nos concellos de Galicia. Edición 2014”, Xunta de Galicia, Santiago de Compostela, Disponible en http://www.osimga.gal/export/sites/osimga/gl/documentos/d/A_administracion_electronica_nos_concellos_de_Galicia._Edicion_2014.pdf (Acceso o 21 de abril do 2016).

Bouzas-Lorenzo R. e X. Mahou (2013), “El estudio de la funcionalidad de los portales gubernamentales. Una propuesta metodológica”, en *Gestión y política pública*, Volumen temático 2013, Gobierno Electrónico.

Capgemini Consulting, Fundación orange (2013), “Estudio comparativo 2013 de los Servicios públicos on line en 25 ayuntamientos españoles”. Disponible en https://www.proyectosfundacionorange.es/docs/Estudio_Comparativo_2013_Servicios_25_EELL.pdf (Acceso o 31 de marzo do 2016).

Comisión de Ciudades digitales y del Conocimiento (2012), “Smart Cities Study. Estudio internacional sobre la situación de las TIC, la innovación y el Conocimiento en las ciudades”, Bilbao, Disponible en: http://www.uclg-digitalcities.org/app/uploads/2015/06/es_smartcitiesstudy.pdf (Acceso o 12 de abril do 2016).

Comisión de las Comunidades Europeas (2001), *A Gobernanza Europea. Un libro blanco*, Bruselas, disponible en:

http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/decisionmaking_process/l10109_es.htm (Acceso o 06 de abril do 2016).

Criado, J. Ignacio, M. C. Ramilo e M. Salvador. (2002), “La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora”, *XVI Concurso de Ensayos y*

Monografías del CLAD Sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Electrónico”, Caracas, 2002.

Federación Andaluza de Municipios y Provincias (2010), “Guía práctica para la implementación de la Participación Ciudadana en los Gobiernos Locales de Andalucía”, disponible en http://www.famp.es/racs/observatorio/GLOSARIO/GUIA_participacion_ciudadana.pdf (Acceso 5 de abril de 2016).

González-Zabala, M. P. e J. M. Sánchez-Torres, (2012), “Análisis de variables e indicadores empleados para medir la sociedad de la información”, *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 20 N° 3, disponible en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052012000300017&script=sci_arttext (Acceso el 5 de abril do 2016).

Gutiérrez M.I. (1996), “Estructura administrativa y gestión municipal” en Alba C. e F. Vanaclocha, *El sistema político local: un nuevo escenario de gobierno*, Madrid: Universidad Carlos III y Boletín Oficial del Estado.

López, J., e I. Leal (2002), *e-gobierno. Gobernar en la sociedad del conocimiento*, Oñati: IVAP, Herri Ardularitzaren Euskal Erakundea.

Lujan Mora S. (2016), “Accesibilidad Web”. *Universitat d’Alacant*, disponible en <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=ej-analisis-senado-parte-2> (Acceso el 18 de mayo do 2016).

Mahou Lago, X. e E. Varela (2016), “Innovation and opportunities for citizen participation in Spanish smart cities” en Ramón Gil-García, Theresa A. Pardo and TaewooNam (edit), *Innovation as the New Urban Agenda: A Comprehensive View of the 21st Century Smart City*, Berlín, Heidelberg: Springer.

Olmeda J. Parrado S. (2000), *Ciencia de la administración*. Volumen II. Madrid. UNED.

Rivera, E., (2006), "Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura", en *Gestión y Política Pública*, vol. XV. núm.2, Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. Distrito Federal, México, Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13315202>> ISSN 1405-1079 (Acceso el 5 de abril de 2016).



ENCrucijada
REVISTA ELECTRÓNICA DEL
CENTRO DE ESTUDIOS EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

28° NÚMERO ENERO-ABRIL 2018

Revista Electrónica del Centro de Estudios en
Administración Pública de la Facultad de Ciencias
Políticas y Sociales, Universidad Nacional
Autónoma de México



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Rector: *Dr. Enrique Luis Graue Wiechers*

Secretario General: *Dr. Leonardo Lomelí Vanegas*

Secretario Administrativo: *Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez*

Abogada General: *Dra. Mónica González Contró*

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Directora: *Dra. María Angélica Cuéllar Vázquez*

Secretario General: *Mtro. Arturo Chávez López*

Secretario Administrativo: *Mtro. José A. Santiago Jiménez*

Jefe de la División de Estudios de Posgrado:
Dr. Roberto Peña Guerrero.

Jefa de la División de Educación Continua y Vinculación:
Mtra. Alma Iglesias González

Jefa de la División del Sistema Universidad Abierta y Educación a
Distancia: *Lic. Yazmín Gómez Montiel*

Jefe de la División de Estudios Profesionales:
Dra. Martha Singer Sochet

Coordinador del Centro de Estudios en Administración Pública:
Dr. Maximiliano García Guzmán

Coordinador de Informática:
Ing. Alberto Axcaná de la Mora Pliego

LA REVISTA

Director de la Revista:
Dr. Maximiliano García Guzmán

Secretario Técnico de la Revista:
Mtro. César C. Dionicio

Consejo Editorial:
Dr. Alejandro Navarro Arredondo
Dr. Arturo Hernández Magallón
Dr. Carlos Juan Núñez Rodríguez
Dra. Fiorella Mancini
Dr(c). Eduardo Villarreal
Dr. Roberto Moreno Espinosa

Diseño, integración y publicación electrónica:
Coordinación de Informática, Centro de Investigación e
Información Digital, FCPyS-UNAM.

Coordinación de producción: Alberto A. De la Mora Pliego.
Diseño e Integración Web: Rodolfo Gerardo Ortiz Morales.
Programación y plataforma Web: Guillermo Rosales García.

ENCrucijada REVISTA ELECTRÓNICA DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, Año 9, No.28, enero-abril 2018, es una publicación cuatrimestral editada por la Universidad Nacional Autónoma de México a través de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y el Centro de Estudios en Administración Pública, Circuito Mario de la Cueva s/n, Ciudad Universitaria, Col. Copilco, Del. Coyoacán, C.P. 04510, México, D.F., Tel. (55) 5 6 2 2 9 4 7 0 Ext. 8 4 4 1 0, <http://ciid.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/>, ceap@politicas.unam.mx. Editor responsable: Dr. Maximiliano García Guzmán. Reserva de Derechos al uso Exclusivo No. 04-2011-011413340100-203, ISSN: 2007-1949. Responsable de la última actualización de este número, Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Mtro. César C. Dionicio, Circuito Mario de la Cueva s/n, Ciudad Universitaria, Col. Copilco, Del. Coyoacán, C.P. 04510, México D.F., fecha de la última modificación, 12 de enero de 2018.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Se autoriza la reproducción total o parcial de los textos aquí publicados siempre y cuando se cite la fuente completa y la dirección electrónica de la publicación