

Las administraciones públicas en la encrucijada: la capacidad de adaptación y respuesta de los gobiernos locales a las tecnologías de la información y de la comunicación. Estudio de los ayuntamientos de la CAPV. Un balance.

Adela Mesa (UPV), Itziar Casillas (UPV), Mentxu Ramilo (UPV) y Ruth Aguilar (UPV).

Resumen

Esta comunicación recoge el análisis de las páginas web de los ayuntamientos de la CAPV según su situación en el año 2004, así como una pequeña aproximación comparativa al caso de los ayuntamientos catalanes en el mismo período de tiempo.

Palabras claves

Tecnologías de la Información y la Comunicación, eGobierno, eAdministración, Páginas Web,

I. PRESENTACIÓN.

En esta comunicación se presentan algunas de las conclusiones obtenidas del trabajo de investigación realizado durante dos años referido a la presencia de los ayuntamientos vascos en Internet⁶. Ya nos hemos ocupado en otros sitios de ofrecer una relación pormenorizada de los datos obtenidos⁷ y

⁶ Ciudadanía y gobernanza en la sociedad de la información. Una aproximación a las experiencias en el ámbito local de la CAPV: el desarrollo del *e-government* en Euskadi. **Clave del Proyecto: 1/UPV 00110.323-H-14858/2002**. Han participado en dicho proyecto: Adela Mesa (titular del proyecto), M^a Carmen Ramilo, Itziar Casillas y Ruth Aguilar (investigadoras predoctorales).

⁷Entre otros, destacaremos los siguientes: **Itziar Casillas de León, Adela Mesa del Olmo y M^a Carmen Ramilo Araujo** (2005): "El desarrollo del gobierno electrónico en los municipios del País Vasco/*e-Government development in the municipalities of the Basque Country*"; *MEDIATIKA*, nº 11, Cuaderno de la Sección de Medios de Comunicación de Eusko Ikaskuntza. Monográfico, formato electrónico.

M^a Carmen Ramilo Araujo (2005): 'Planificando la Sociedad de la Información en el ámbito local de la CAPV', *MEDIATIKA*, nº 11, Cuaderno de la Sección de Medios de Comunicación de Eusko Ikaskuntza. Monográfico, formato electrónico.

Itziar Casillas (2004): *El desarrollo del e-gobierno en los municipios vascos*. Informe presentado en el Departamento de Ciencia Política y de la Administración en octubre de 2004 para obtener el diploma de Estudios Avanzados en Ciencia Política y de la Administración en la Universidad del País Vasco.

Adela Mesa e Itziar Casillas (2005): "El desarrollo de la Administración electrónica en los municipios vascos", en Jornadas sobre el Gobierno electrónico: "De las Administraciones en la red a los gobiernos y sociedad en red", organizado por el Departamento de Ciencia Política y de la Administración, UPV/EHU, Campus de Leioa, Bizkaia.

Ruth Aguilar y M^a Carmen Ramilo (2005): Participación ciudadana y TIC en Euskadi, en Jornadas sobre el Gobierno electrónico: "De las Administraciones en la red a los gobiernos y sociedad en red", organizado por el Departamento de Ciencia Política y de la Administración, UPV/EHU, Campus de Leioa, Bizkaia.

M^a Carmen Ramilo (2005): "Percepciones de los responsables TIC sobre el desarrollo del gobierno electrónico en los municipios vascos", en Jornadas sobre el Gobierno electrónico: "De las Administraciones en la red a los gobiernos y sociedad en red", organizado por el Departamento de Ciencia Política y de la Administración, UPV/EHU, Campus de Leioa, Bizkaia.

referidos a diferentes aspectos de la investigación. Aquí se trata, por tanto, de realizar un balance y de reflexionar acerca de algunos de los resultados obtenidos tratando además de contrastarlos con otros datos desde un enfoque comparado.

Actualmente, el punto en el que se encuentran la mayoría de las administraciones públicas –al menos las más voluminosas- en cuanto a adaptación y asunción de las TIC tanto en los procedimientos internos como en la propia prestación de servicios a los ciudadanos es notablemente mejor que hace apenas tres años (RAMILO, 2001 y SALVADOR, 2000). Las Administraciones públicas más importantes cuentan con página web. Los siguientes pasos deberían ir dirigidos no solamente a una mayor extensión de las TIC en las distintas Administraciones públicas sino hacia un mayor desarrollo y profundización de las actualmente existentes. Esto es, que la presencia en Internet se extienda a la mayor parte de los municipios y, a su vez, avanzar hacia un pleno desarrollo del gobierno electrónico –quizás lo más costoso y difícil.

Esto lleva a preguntarnos acerca de la importancia de las TIC para las Administraciones públicas y para la sociedad en general. La nueva revolución tecnológica se caracteriza, en primer lugar, porque se utilizan las nuevas tecnologías para actuar sobre la información. Internet es un instrumento para poder acceder a información en cualquier momento todos los días del año y a todas las horas. En segundo lugar, debido a que la información es parte de nuestra actividad humana, la capacidad de penetración es muy grande, ya que todos los procesos están moldeados por el nuevo medio tecnológico. Otra de las características sería la capacidad de la red para adaptarse a la interacción creciente, así como a las pautas de desarrollo de esta interacción. En definitiva, Internet tiene una gran capacidad para la flexibilidad ante los nuevos cambios en las organizaciones e instituciones, en una sociedad que en la actualidad está dominada por los cambios constantes (CASTELLS, 2001: 82).

Las **Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)** ofrecen a las Administraciones públicas nuevos mecanismos a través de los cuales los ciudadanos (clientes) pueden recibir información y servicios de forma más rápida, cómoda y eficiente (GADEA Y LÓPEZ, 2001). El hecho de considerar a los ciudadanos como clientes cambia la forma de actuar de las administraciones públicas. Ya no sólo tienen el papel de proveedor de servicios públicos sino que además tienen que tener en cuenta el grado de satisfacción de la ciudadanía en los servicios ofrecidos, dotándoles a su vez de un papel participativo para la inclusión en la agenda pública de todos los temas de interés ciudadano.

Estas consideraciones cobran un gran protagonismo en el ámbito local (objeto central de nuestro estudio) ya que el gobierno local es el que mejor puede atender las demandas ciudadanas debido a su cercanía física y porque la distancia entre la decisión y la ejecución se reduce. En la sociedad actual se presentan necesidades cada vez más plurales y diversas; es entonces cuando afloran los nuevos localismos (HOFFMANN-MARTINOT, 1999 y SHAH, 1999).

Hoy en día, las funciones de las administraciones locales no se reducen sólo a un núcleo de funciones básicas y/o tradicionales (asfaltado, alumbrado, limpieza...). Tampoco son instituciones que simplemente ejecuten decisiones. Hay que tener en cuenta que desde la década de los ochenta se ha ido conformando una agenda local y una oferta de políticas públicas orientadas a construir un modelo de municipio de bienestar. (BLANCO Y GOMA, 2002: 25)

La forma de articular los nuevos procesos hace que el gobierno local abandone esa imagen de gobierno tradicional y jerárquico apuntando más hacia el denominado “gobierno relacional” o como se expresa en la literatura angosajona el paso del *government* a la *governance*.

Cada vez, y de forma más significativa, las Administraciones públicas se están enfrentando al reto de las transformaciones que las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTI) están produciendo en nuestra sociedad. Numerosas Administraciones Públicas se encuentran en el proceso de incorporar en su relación con los ciudadanos y también en todos sus procesos internos, las tecnologías y los procedimientos para dar el mejor servicio posible y una información amplia y accesible (JORDANA, 1999: 17).

Los Gobiernos y Administraciones Públicas están inmersos en este proceso de cambio. Tienen un doble protagonismo: por un lado, como sujetos impulsores y promotores de las políticas y acciones para facilitar el acceso a la denominada Sociedad de la Información; y por otro lado, como objetos mismos de los cambios y transformaciones en el ámbito interno y en sus relaciones con la ciudadanía y otros agentes públicos, privados y sociales.

En este contexto, la Nueva Gestión Pública (NGP), como enfoque teórico, nos proporciona un nuevo marco interpretativo de la realidad, las administraciones tienen que hacer frente a realidades más complejas planteadas por la ciudadanía. El estudio de la e-administración es requerido en primer lugar porque es un espacio de actuación unido a las administraciones públicas sobre el que no existen grandes resultados, y, además, es un espacio que se incorpora como una nueva forma de interactuar con los ciudadanos y con otras instituciones (BAÑÓN Y CARRILLO, 1997).

El desarrollo e implantación de páginas web por parte de las Administraciones públicas puede dar lugar un nuevo tipo de estructura, que se ajustaría mejor al modelo propuesto por la Nueva Gestión Pública que al esquema de la Administración pública tradicional. No es este momento de desarrollar los diferentes extremos que caracterizan a la Nueva Gestión Pública; valga decir, a este tenor, que los cambios tecnológicos introducidos en las Administraciones públicas van a afectar –y de hecho ya lo están haciendo– a las actividades de gestión y al propio funcionamiento de la burocracia.

Como anteriormente hemos citado, no solamente es deseable una extensión de las TIC a todos los ámbitos administrativos sino que ha de producirse también un desarrollo cualitativo de dicho fenómeno. Y es así como hemos abordado nuestro objeto de estudio. Por un lado, valorando la incorporación de las TIC en el ámbito local de la CAPV, por otro, analizando la realidad existente, los logros y los puntos débiles. De este modo, hemos elaborado un mapa de ayuntamientos de la CAPV con página web propiamente dicha; pero también hemos analizado los contenidos de dichas página web estudiando las diferentes dimensiones del gobierno electrónico.

De la aproximación de las organizaciones públicas a las NTI y principalmente a Internet afloran expresiones como la de e-Gobierno. Se denomina **e-Gobierno** a la utilización de las TIC para mejorar y optimizar la prestación de servicios públicos y la participación ciudadana en procesos de consulta y de elaboración de políticas públicas (GARTNER, 2000). De aquí se derivan tres dimensiones importantes en el concepto de **e-gobierno** que son: a) la **e-administración**; esto es, los gobiernos locales como prestadores de servicios; b) la **e-democracia**; en el sentido de que los gobiernos locales actúan como promotores de la democracia en el ámbito local; y c) la **e-gobernanza**, referido a su papel como elaboradores de políticas en el ámbito local.

i) El papel de provisión de servicios (*e-administración*).

El rol del gobierno como prestador de servicios se ha convertido en el principal foco de atención de los políticos y es el rol que determina la estructura organizativa de los gobiernos y administraciones públicas. Las políticas de TIC apoyan el rol de los Gobiernos como prestadores de servicios insistiendo en la necesidad de mejorar sus procesos de trabajo y desarrollar nuevos servicios más rápidos, eficientes y cómodos para los ciudadanos y herramientas que faciliten el trabajo de los empleados públicos⁸. Ello significa, además, que la prestación de los servicios no está limitada ni a un espacio temporal (ya que está disponible las 24 horas del día) ni a fronteras físicas ya que puede realizarse desde cualquier ordenador conectado a Internet (CRIADO, 2004: 19).

⁸ El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004 del Gobierno Vasco recoge en el Área Clave de Sociedad de la Información un programa denominado “Administración Digital” que trata de potenciar el rol de la Administración como organización que utiliza las TIC para mejorar su gestión, prestar servicios de mayor calidad y ser un referente de excelencia en innovación para los ciudadanos y agentes económicos y sociales (GOBIERNO VASCO, 2001:100-101). Por su parte el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información en el área de “Administración on-line” considera imprescindible contar con un modelo de Administración Digital. Para ello se proponen cuatro líneas de actuación que son: a) reinventar los servicios; b) agilizar los procesos de compras; c) elaborar y distribuir contenidos; d) crear espacios para la participación ciudadana (GOBIERNO VASCO, 2002: 59-63). El reciente *Plan estratégico de la Administración on line 2004-2005*, también va en esta línea apostando además por un Foro Interadministrativo que armonice los diferentes ámbitos administrativos de la CAPV (GOBIERNO VASCO, 2005).

ii) El desarrollo de la Democracia Local (e-democracia)

El gobierno local es un espacio idóneo para que las comunidades expresen sus necesidades y preferencias sobre las cuestiones que les atañen día a día. Es por tanto un campo bien abonado para que se de la participación ciudadana. La participación es importante como proceso de educación y capacitación del conjunto de la sociedad para tomar parte en los procesos democráticos.

El potencial de las TIC para reforzar la democracia local es enorme: Desde ofrecer información de carácter institucional sobre los temas económicos y sociales que afectan a la comunidad, evitando la asimetría en la información y garantizando el acceso de todos a la información y los servicios; pasando por el desarrollo de aplicaciones en las instituciones y procesos participativos ya existentes (páginas web, foros, *chats*, redes ciudadanas) para extender la información, participación e intercambio de ideas; hasta alcanzar la votación electrónica y desarrollar procesos más plurales de discurso y participación.

Para desarrollar las potencialidades de las TIC en torno a la democracia local es necesaria la voluntad política para encontrar nuevas formas de extender la información y hacer “atractiva” la actividad política-pública logrando una ciudadanía más activa que se interesa y participa en la actividad pública.

La participación ciudadana a través de Internet es una forma de democracia directa nueva y con grandes potencialidades. No entramos aquí en la profundidad del debate entorno a las alteraciones jurídicas que conllevan estas prácticas; pero que -según autores como Lasagabaster- la decisión democrática para que pueda ser considerada como tal ha de atenerse a unas reglas; de hecho, ya se están dando alteraciones en el campo jurídico a este respecto (LASAGABASTER, 2002: 179).

iii) Proceso de elaboración de políticas (e-gobernanza)

El Gobierno local es el punto de referencia más cercano en la elaboración de políticas. Ante una estructura local de prestación de servicios fragmentada y desintegrada es necesario ofrecer espacios de encuentro entre los distintos niveles de gobierno y agentes sociales y privados para la resolución de conflictos entre los intereses territoriales, económicos y sociales.

Para que el Gobierno Local pueda ocupar un papel central en una estructura cada vez más compleja y fragmentada de “local governance” es necesario disponer de información oportuna, relevante y exacta sobre las necesidades y demandas de los ciudadanos y sobre las actividades de ámbito local, nacional e internacional que les afectan.

Este tipo de información no puede obtenerse a través de la mera intervención de un solo actor ni pueden encontrarse respuestas “individuales” a los problemas; de ahí la necesidad de desarrollar respuestas estratégicas e inmediatas.

Las TIC proporcionan la infraestructura y las plataformas que pueden acoger y proveer la información necesaria para comprender los contextos económicos y sociales actuales y elaborar planes para responder mejor a la situación, siempre que exista voluntad política de intercambiar la información útil y precisa para la identificación de los problemas, la toma de decisiones y la puesta en marcha de las acciones acordadas.

La introducción de las TIC está produciendo muchos cambios en la actividad de los gobiernos y las administraciones públicas. Gracias a éstas, la Administración puede no solamente ofrecer los servicios públicos básicos y esenciales, sino que también puede conocer de primera mano, a través de la propia participación ciudadana, las necesidades de los ciudadanos y que van a orientar la puesta en marcha de políticas públicas. Se desarrolla una ampliación de los esquemas básicos de la participación política. No se trata de que el ciudadano obtenga información pasivamente, los ciudadanos buscan información a la vez que se implican en ella.

De acuerdo con López Camps y Leal Fernández, la estrategia del **e-gobierno** es beneficiosa para los ciudadanos, para las empresas y para la propia administración (LÓPEZ CAMPS Y LEAL FERNÁNDEZ, 2003). En este sentido, y siguiendo a estos autores, las TIC proporcionan *beneficios para los ciudadanos*, ya que permite a éstos el acceso a los servicios públicos con más facilidad y rapidez que los medios convencionales. Los ciudadanos pueden implicarse en el diseño y mejora de los servicios públicos y se puede dar una retroalimentación entre administración y ciudadanos para conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

En cuanto a *las empresas*, las TIC constituyen una herramienta muy útil de cara a la competitividad de las empresas.

Las *administraciones públicas* también tienen beneficios en el desarrollo de la sociedad de la información. El empleo de las nuevas tecnologías permite realizar un mejor uso de la información y con ello se posibilita la mejora en la toma de decisiones. Además, gracias a las nuevas tecnologías, es posible una mayor transparencia en la prestación de los servicios públicos.

Y, en general, se puede decir que las TIC tienen beneficios para la sociedad ya que ayudan a mejorar la calidad de los servicios y la recuperación de la confianza de los ciudadanos con los gobiernos.

No existe, sin embargo, una estrategia única para desarrollar el e-gobierno. Hay que desarrollar nuevas estrategias que sean flexibles y adaptables a las realidades particulares de cada uno de los gobiernos y departamentos de la administración. Pero, que duda cabe que, además de las ventajas para la Administración y los ciudadanos ofrecidas por el desarrollo de las TIC también existen una serie de **problemas** concomitantes a dicho desarrollo de la Sociedad de la Información. En primer lugar, una de las problemáticas que plantea Internet sería la **protección de datos**. Todavía existe desconfianza por parte de la ciudadanía en las comunicaciones que las TIC permiten a la hora de transmitir información. Esta falta de confianza constituye un freno en el desarrollo de la Sociedad de la Información, y más concretamente en las Administraciones Públicas, así como en el comercio electrónico. La Ley 59/2003, de 19 de diciembre (jefatura del Estado), de **firma electrónica**, es la respuesta a la necesidad de dar seguridad a las comunicaciones por Internet. La firma electrónica es un instrumento capaz de permitir la comprobación de procedencia de los mensajes intercambiados. La ley obliga a los prestadores de servicios de certificación a efectuar una tutela y gestión de los certificados electrónicos. En el sector público se deberían adoptar las mismas políticas de seguridad adoptadas en las actividades de las empresas en Internet, ya que, los ciudadanos así como las empresas deben tener la certeza de que sus relaciones con la Administración son siempre seguras.

Otra problemática sería la referida a la **brecha digital**. Para que el e-gobierno se desarrolle plenamente es necesario que Internet se presente de un modo omnipresente, similar a la electricidad (HOLMES, 2001). A pesar de que Internet ha crecido a gran velocidad, existen diferencias en el acceso a Internet (niveles de educación, de estudios, de ingresos, idiomas, razas...). Además, debe existir un proceso de “alfabetización digital” para la ciudadanía, para poder acceder a las nuevas tecnologías además de tener la posibilidad de acceder a éstas es necesario que los ciudadanos puedan acceder a ellas sin problemas.⁹

En definitiva, se trata de utilizar las TIC como un instrumento de aproximación entre los ciudadanos y los diferentes niveles del gobierno y la administración, por esta razón se deben impulsar estrategias para el desarrollo de las tecnologías de la información, teniendo en cuenta incluso las experiencias de otros países más desarrollados en las nuevas tecnologías de la información.

II. LAS WEBS DE LOS AYUNTAMIENTOS DE LA CAPV: TIPOS DE WEB

Como hemos desglosado más arriba, el estudio del gobierno electrónico implica el análisis de las tres dimensiones anteriormente citadas: la e-Administración, la e-democracia y la e-gobernanza. Las propias características de cada una de ellas impiden poder hablar actualmente y de forma extendida de un desarrollo pleno del gobierno electrónico. Podemos afirmar que cada una de estas dimensiones se halla en un determinado estadio o fase de desarrollo. Así, mientras que la **e-administración** está mayoritariamente extendida –aunque en algunos casos con problemas de aplicación– a todos los gobiernos y administraciones públicas de nuestro entorno, no se puede decir lo mismo ni de la **e-democracia** ni de la **e-gobernanza**. Estas dos últimas se encuentran todavía en estadios iniciales –salvo algunas excepciones, como por ejemplo los 13 ayuntamientos vascos que se hayan dentro del programa *Hiritarrok2005-ciudadanos2005* promovido por *Europapress*; por poner un ejemplo– y todavía con resultados escasamente valorados.

⁹ Mencionar el **Congreso Internacional IT4ALL** que tuvo lugar en Bilbao en febrero de 2003, organizado por la Diputación Foral de Bizkaia y el Gobierno Vasco. El objetivo principal de este Congreso es intercambiar conocimientos y experiencias con todas las regiones del mundo. Uno de los elementos de análisis en este Congreso fue el crecimiento de la denominada “Brecha tecnológica” entre países, regiones y ciudadanos de todo el mundo.

Nuestro interés se va a centrar básicamente, por tanto, en la **Administración electrónica** y su grado de desarrollo es los municipios de la CAPV. Secundariamente, sin embargo, y gracias a la información que proporcionan los contenidos de las páginas web podremos lanzar algunas reflexiones acerca de la democracia electrónica y de la gobernanza en los casos analizados. Claro está, que el primer dato que nos interesa conocer es el grado de presencia en Internet de los ayuntamientos vascos¹⁰.

2.1. la distinción entre páginas de municipios y páginas de ayuntamiento.

Los ayuntamientos de la CAPV muestran un gran interés por tener presencia en Internet y ello se manifiesta en el sustancial aumento de ayuntamientos que están en la Red en los últimos años. Por establecer parámetros de comparación, y tomando como referencia una investigación de similares características realizada en el año 2001; si entonces solamente el 35 por ciento de los municipios vascos contaba con página web (RAMILO, 2001: 40), en el año **2004** esa relación se eleva hasta el **87 por ciento** (218 de los 250 municipios); lo que significa que se da un crecimiento considerable de la presencia de los ayuntamientos de la CAPV en Internet y que solamente un **12,8** por ciento de los mismos (32 municipios) no cuentan con ningún tipo de página web. La CAPV cuenta con 250 municipios y en el año 2004, se puede decir que 149 (más de la mitad) están presentes en Internet de forma normalizada.

Lo mismo ocurre en Cataluña¹¹(SALVADOR y otros; 2004: 10)¹², aunque quizás más atenuado la diferencia de cifras entre las dos fechas ya que aunque la tendencia es a la de seguir aumentando al cifra de los ayuntamientos que tienen página web (del 62 al 78 por 100) del año 2000 (583 de los 946 ayuntamientos catalanes) al año 2003 (737 de los 946 que existen; o sea, el 77,9 por ciento); no lo hace de forma tan notable como en el caso de la CAPV, donde el aumento es espectacular (con un incremento de más del 50 por ciento). Caben aquí, pues, dos hipótesis: una lleva a pensar que en Cataluña se daba una mejor situación de partida que en la CAPV; y dos, la posibilidad de que en Cataluña el proceso se haya ralentizado de alguna manera durante estos últimos años. Estas dos hipótesis son, por otro lado, absolutamente compatibles entre sí. En cualquier caso, la tendencia es altamente positiva, ya que los ayuntamientos cada vez dan más importancia al uso de Internet.

¹⁰ La metodología utilizada en el análisis de las páginas web es una adaptación de la utilizada en estudios previos (SALVADOR, 2000; RAMILO, 2001)

¹¹ A través de un equipo dirigido por Miquel Salvador se realizaron dos investigaciones referidas a la presencia de los ayuntamientos catalanes en Internet en el año 2000 y en el 2003 y en cuya metodología nos hemos basado para el estudio en la CAPV.

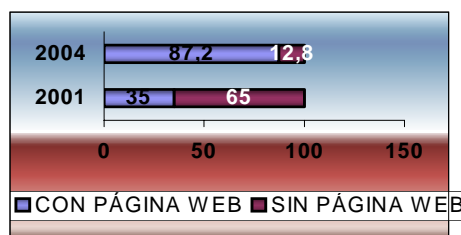
¹² Véase el trabajo de Miquel Salvador, Ruth Cortès, Raquel Sánchez y Lluís Ferrer (2004): *Els ayuntaments de Catalunya a Internet*. Un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003), Estudis de Ciències polítiques i Gestió Pública, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona.

TABLA 1. *Ayuntamientos de la CAPV en Internet (2004)*

	(abs)	(%)
No	32	12,8
Sí, otros	68	27,2
Si, oficial	150	60
Total	250	100

Fuente: elaboración propia.

FIGURA1. *Presencia en Internet. (%)*



Fuente: elaboración propia

Este aumento tan espectacular del número de municipios en la CAPV con presencia en Internet es, sin embargo, algo engañoso ya que no todas éstas son páginas web propiamente dichas. Hay que distinguir entre aquellos ayuntamientos que tiene páginas web propias de aquellos que gracias a servicios proporcionados por la Diputación Foral u otro tipo de entidad obtienen una página web pero que resulta ser estática con apenas cierta información turística y poco más; de modo que se encuentran muy lejos de prestar servicios. Estas últimas no pueden ser consideradas como páginas web a todos los efectos así que hemos distinguido entre páginas oficiales y “otras páginas web”. Con esta salvedad, el panorama no es tan halagüeño, pero, sin duda ha mejorado mucho (el 60 por ciento de los ayuntamientos de la CAPV tienen página web oficial).

A primera vista, los ayuntamientos tanto de **Álava** como de **Gipuzkoa** tienen una presencia total en Internet. Ahora bien, si aplicamos la distinción de las que son páginas web oficiales y las que no lo son se pueden apreciar diferencias considerables. En el caso de **Álava** las **páginas web oficiales**¹³ del ayuntamiento son **14 de los 51 municipios alaveses**, mientras que en **Gipuzkoa** las páginas web oficiales son **69 de las 88 totales; lo que significa que el 78 por ciento de los ayuntamientos guipuzcoanos tiene presencia en Internet**. En definitiva, la mayoría de las páginas web de los ayuntamientos de **Gipuzkoa** son las oficiales del ayuntamiento, a diferencia de **Álava** en la que la mayoría de las páginas web son de “otro tipo”, en la que se presentan características del municipio sin ofrecer una web del ayuntamiento.

Respecto a **Bizkaia**, en esta provincia no hay una total presencia de los ayuntamiento en Internet (solamente 79, el 71,17 por ciento), pero sin embargo, la mayoría son páginas web oficiales (66 de las 79 totales); o sea que 66 de los 111 ayuntamientos tienen página web oficial (el 59,4 por ciento). Los casos de **Álava** y **Gipuzkoa** coinciden con el de **Lleida** en **Cataluña**; ya que han sido las respectivas Diputaciones Forales las que han impulsado la creación de páginas web en sus municipios pero dotándolas de escaso contenido (SALVADOR, 2003: 12).

TABLA 2. *Presencia de los ayuntamientos de la CAV en Internet*

¹³ Se denomina página web oficial a las páginas web ofrecidas por las administraciones públicas, estas páginas son útiles para los ciudadanos ya que les proporcionan información de los servicios de los ayuntamientos. Dentro de las páginas web oficiales distinguimos las páginas web oficiales de municipio y las páginas web oficiales de ayuntamiento. El objeto de la presente investigación es el análisis de las páginas web oficiales, tanto las de municipio como las de ayuntamiento. No centrandó la atención en páginas descriptivas o de “otro tipo”, cuyo fin básicamente es turístico.

(por provincias).2004

	AYUNTAMIENTOS POR TERRITORIOS HISTÓRICOS	PÁGINAS WEB OFICIALES	OTRAS PÁGINAS WEB	PRESENCIA EN INTERNET Según páginas oficiales(%)
ALAVA	51	14	37	27,45
BIZKAIA	111	66	13	59,45
GIPUZKOA	88	69	19	78,40
PAIS VASCO	250	149	69	59,6

Fuente: elaboración propia.

Unido a la cuestión de si cada municipio “gobierna” su propia página web o si ésta es un servicio prestado por otra institución, establecemos la distinción entre: “páginas web de municipio” y “páginas web de ayuntamiento”. Las **páginas web oficiales de “municipio”** están caracterizadas por tener información básicamente referida a aspectos descriptivos del municipio (geografía, población, historia...) con poca o nada información sobre los servicios que pueden dar las administraciones locales. **Las páginas web de “ayuntamiento”**, por su parte, proporcionan información sobre la administración local y los servicios que se ofrecen en ese municipio, además ésta es la página oficial de la corporación local. (Salvador, 2000: 11; SALVADOR: 2003: 11).

Teniendo en cuenta esta clasificación, el **75 por ciento** de los ayuntamientos del País Vasco cuentan con páginas web de “ayuntamiento”, páginas web cuyos contenidos ofrecen información sobre los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. En definitiva, las administraciones otorgan una importancia creciente al instrumento Internet en su relación con el ciudadano, y le ofrece a través de sus páginas web información que pueda resultar de utilidad.

TABLA 3.
**Distribución de los dos tipos de páginas
 web de los ayuntamientos de la CAPV. 2004.**

	(abs)	(%)
Municipio	28	18,79%
Ayuntamiento	121	75,16%
Total	149	100%

Fuente: elaboración propia.

Según los Territorios Históricos, en **Álava**, más del 70 por cien de las páginas web oficiales son páginas web de ayuntamiento. **Gipuzkoa**, presenta una cifra similar con un 69 por cien de casos. En **Bizkaia** la diferencia es un poco superior a las dos provincias anteriores, ya que en más de un 80 por ciento de los casos son páginas web de ayuntamiento.

TABLA 4. **Páginas Web de municipio y páginas web de ayuntamiento por provincias.**

	AYTOS CON PÁGINAS WEB OFICIALES	WEBS DE MUNICIPIO	(%)	WEBS DE AYTO	(%)	WEBS EN CONSTRUCCIÓN
ALAVA	14	3	21,42	10	71,42	1
BIZKAIA	66	8	12,12	54	81,81	4
GIPUZKOA	69	17	24,63	48	69,56	4
PAIS VASCO	149	28	18,79	112	75,16	9

Fuente: elaboración propia.

2.2.-Tamaño de la población y tipo de web

Parece lógico pensar que la población de los municipios afectará a si éstos cuentan o no con página web y de qué tipo sea ésta. Asimismo, cabe establecer como hipótesis que los municipios de mayor tamaño tendrán a contar todos con página web, además éstas serán mayoritariamente de ayuntamiento.

TABLA 5: *Población y tipo de web (abs).*

Fuente: elaboración propia.

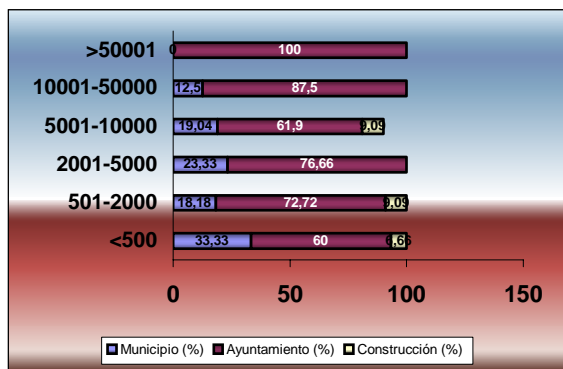
	POBLACION	MUNICIPIO	AYUNTAMIENTO	
La se cumple,	<500	5	10	hipótesis así en los
	501-2000	8	36	
	2001-5000	7	23	
	5001-10000	4	17	
	10001-50000	4	28	
	>50001		7	
	TOTAL	28	121	

ayuntamientos con **más de 50000 habitantes** todos tienen *página web de ayuntamiento*. Y prácticamente sucede lo mismo en los ayuntamientos **entre 10000 y 50000 habitantes** entre los que 28 tienen página web de ayuntamiento y 4 de municipio. Y, por otro lado, en los municipios con **menos de 500 habitantes**, a pesar de ser escasa su presencia en Internet, de los 67 municipios de menos de 500 habitantes de la CAV sólo tienen página web 15 y 10 de esas 15 son *páginas web de ayuntamiento*. Luego, las *web de ayuntamiento* son las más frecuentes sea cual sea la población del municipio y llegan a representar más del 80 por ciento de los casos en los que existe página web. Esta variable, por tanto, no parece discriminar mucho, sin embargo, lo interesante es observar las ausencias; esto es, aquellos ayuntamientos de un cierto tamaño que no contaban con página web en la fecha de realización del estudio (2004). Cabe citar aquí –dentro del territorio Histórico de Bizkaia- municipios importantes desde el punto de vista poblacional como Ermua (entre 10001 y 50001 habitantes), y Abanto y Ciérvana y Ortuella (los dos entre 5001 y 10000 habitantes), que en el 2004 no contaban con página web¹⁴.

En el siguiente gráfico podemos visualizar la presencia de páginas web de municipio y de ayuntamiento en los diferentes tramos de población.

FIGURA 2. *Población y tipo de web.(%)*

¹⁴ Hay que señalar que en el momento actual tanto el ayuntamiento de Ermua como el de Ortuella cuentan ya con página web propia; no así el ayuntamiento de Abanto ciérvana (septiembre de 2005).



Fuente: elaboración propia.

Es curioso cómo en Cataluña los municipios de menor tamaño (menos de 5000 habitantes) tienen presencia casi testimonial en Internet a través de *webs de municipio* y solamente un 37 por ciento en 2003 tienen *web de ayuntamiento* (SALVADOR,2003:12). De ahí en adelante; es decir, para los municipios inmediatamente mayores en tamaño poblacional, la tendencia se invierte totalmente y prácticamente todos los municipios con web tienen *página web de ayuntamiento*. Aquí es donde la hipótesis se confirma plenamente, y es **que el tamaño del municipio está directamente relacionado con tener o no “página web de ayuntamiento”**. En la CAPV, sin embargo, se daba la circunstancia de que los municipios pequeños están poco presentes en Internet; sin embargo, los municipios pequeños que sí están en Internet optan mayoritariamente por *páginas web de ayuntamiento*, las realmente operativas.

III.-LAS DIMENSIONES DE ANÁLISIS DE LAS WEB DE LOS AYUNTAMIENTOS DE LA CAV: LOS CONTENIDOS.

Las TIC permiten aumentar los canales de participación y deliberación de los ciudadanos en la gobernación de la sociedad. En este sentido, gracias a las Nuevas Tecnologías de la Información, los ciudadanos tienen acceso a más información, a abrir espacios para el debate con otras personas, y sobretodo, a acceder directamente a las fuentes de información (López Camps y Leal Fernández, 2003).

Las web de los ayuntamientos –como las de todas las Administraciones públicas- se sustentan sobre estas afirmaciones; de modo que los contenidos de esas web tratan de canalizar una nueva manera de relacionarse no solamente los ciudadanos con la Administración –y viceversa- sino también las diferentes administraciones entre sí. Sin olvidar el fin último de lograr un mejor servicio y del *buen gobierno*.

Los contenidos de las web, por tanto, deben responder a esos objetivos y se pueden clasificar en cinco ámbitos temáticos en relación a la información que ofrecen (RAMILO, 2001 y SALVADOR, 2000 y 2003): información general del municipio, entidades y equipamientos del municipio, organización interna, funciones y servicios del ayuntamiento en la web y el nivel institucional.

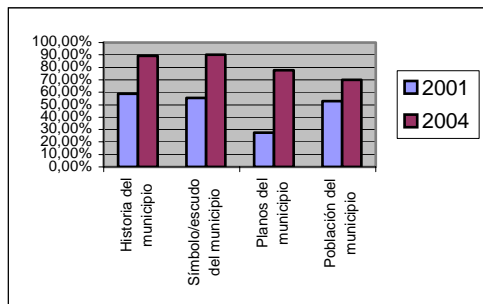
3.1.-Información del municipio.

La información de carácter simbólico, como la historia y los símbolos como la heráldica municipal, son los aspectos sobre los que se ofrecen más información en las páginas web de los municipios vascos.

En lo que se refiere a **historia del municipio**, en el 2001 (Ramilo, 2001:46), se ofrece información en casi un 60 por cien de los casos a este respecto, mientras que en el año 2004 en el 90 por cien de los casos se da ese tipo de información. Pero, sin duda, el aumento de información más importante ha sido el que se refiere a información sobre los **planos** del municipio, ya que las web que ofrecen este tipo de información aumentan significativamente (si antes ofrecían esa información solamente el 27 por ciento de las páginas web, ahora, casi la totalidad -un 80 por ciento- lo incluyen). En general, por tanto, se

aprecia un aumento de información de la situación de los municipios en sus páginas web. La presencia de este tipo de información asciende desde el año 2001 en una media de un 35 por cien en los cuatro aspectos informativos estudiados: historia, simbología/escudo, planos y población del municipio. Es manifiesta, por tanto, la voluntad por parte de las administraciones locales por mostrar una mayor conocimiento de su municipio mediante una página web propia.

FIGURA 3. *Información general del municipio (2001 y 2004) (%)*



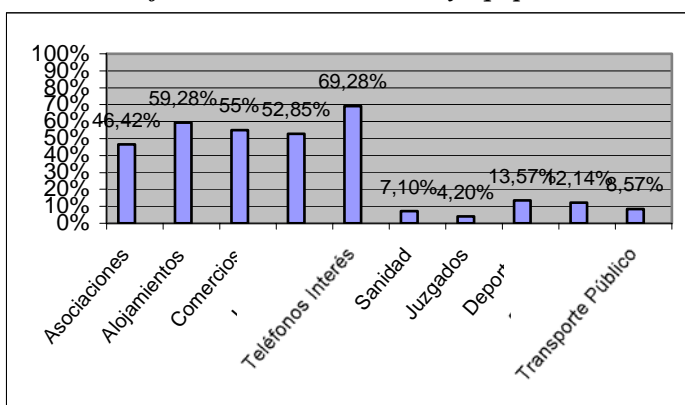
Fuente: datos 2001 (Ramilo, 2001)
 Datos 2004 elaboración propia.

En el caso de los ayuntamientos catalanes, sin embargo, las diferencias entre el año 2000 y el 2003 no han sido tan significativas como las descritas; y ello avala nuestra hipótesis de un diferente *estadio* de partida. Así, mientras los porcentajes referidos a historia y población son semejante en las dos comunidades autónomas en los dos años estudiados, en lo que se refiere a planos (80 por ciento en el caso vasco y 28,5 por ciento en el caso catalán) y símbolos (90 por ciento en el caso vasco y 47 por ciento en el caso catalán) los porcentajes son más elevados en el caso de los ayuntamientos vascos. En consecuencia, se observan aquí dos estilos diferentes.

3.2.-Entidades y equipamientos del municipio.

La información referida a las entidades y equipamientos de los municipios (cultura, enseñanza, deportes y otros) se configura como uno de los contenidos destacados del conjunto de información que se ofrece en las páginas web de los mismos. En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de ayuntamientos que incorporan alguna información sobre los diferentes tipos de equipamientos que se ofrecen en los municipios de la CAPV.

FIGURA 4. *Información sobre entidades y equipamientos del municipio. (%)*



Fuente: elaboración propia.

Según los datos que se pueden observar en el gráfico la diferencia entre la información ofrecida sobre unas entidades y equipamientos municipales (públicos o privados) y otros es bastante considerable. Se refleja, en este sentido la importancia dotada a la información de alojamientos,

comercios e industrias sobre la información facilitada en las páginas web sobre aspectos tan importantes como pueden ser la sanidad, los juzgados o la educación. De esta forma se da un sesgo hacia la información de tipo comercial-turística en detrimento de otro tipo de información para actividades centrales de la ciudadanía y que tienen que ver con los juzgados o la educación. En lo que se refiere a alojamientos y comercios del municipio, casi en un 60% de las páginas web de los municipios se ofrece información sobre éstos ámbitos. Sin embargo, información sobre sanidad y educación solamente se incluye en un 7% y un 12% de los casos respectivamente.

Así, se ofrece información sobre los servicios proporcionados por la administración pública, y, además, se incluye información sobre sectores productivos del municipio y se trata de incorporar a diferentes colectivos del municipio a la red.

Pues bien, esta tendencia se invierte en el caso de Cataluña. En este caso es más frecuente encontrarse en las páginas web con información sobre equipamientos sanitarios, culturales, deportivos y de enseñanza (entre el 35 y el 48 por ciento de los casos) (SALVADOR, 2003:17). Y en menor proporción los que incluyen referencias a mercados, y centros comerciales, que en el caso de los ayuntamientos de la CAPV con web estaba más extendido que la información sobre equipamientos sanitarios y culturales. Asimismo, en lo ayuntamientos catalanes es bastante frecuente que las web municipales incluyan información sobre asociaciones del municipio creándose en algunos, incluso, una red de relaciones entre las propias asociaciones –Intranets-; de modo que la propia web presenta dos dimensiones: una hacia las personas externas al municipio y otra dimensión interna dirigida a los propios ciudadanos u organismos del municipio (SALVADOR, 2003:17). Nuevamente vemos aquí dos estilos diferentes en la implementación de políticas dentro de la sociedad del conocimiento y, en concreto, en lo que respecta a la presencia en Internet.

3.3.- La dimensión interna: organización interna y servicios internos.

El objeto de este apartado es analizar si en la información ofrecida en la web se recogen datos sobre aspectos como los órganos de gobierno del ayuntamiento, el organigrama, el presupuesto o los recursos humanos. Los resultados ofrecidos muestran cómo las dimensiones organizativas constituyen una parte importante de las páginas web oficiales de los ayuntamientos vascos. La tendencia respecto a los datos de 2001 es hacia un aumento considerable de este tipo de información en las web de los ayuntamientos. Ello puede observarse más detalladamente en la tabla adjunta.

1.1.

1.2. TABLA 6. Información sobre la organización interna y servicios internos del ayuntamiento (%)

	2001	2004
Presentación alcalde	29,9%	52,14%
Organigrama	21,8%	13,57%
Órganos de gobierno	31%	62,85%
Departamentos	27,6%	49,28%
Presupuesto	23%	39,28%
RRHH	6,9%	30%

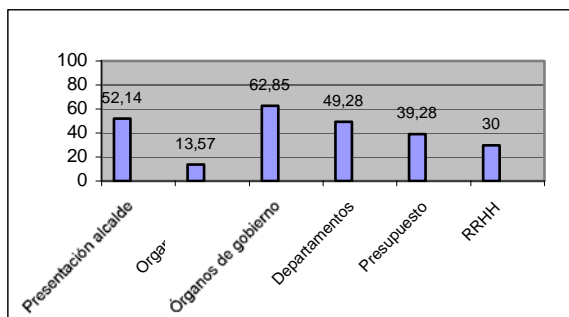
Fuente: elaboración propia

De los diferentes aspectos de la organización interna de los que ofrecen información a través de la web de los ayuntamientos, la variable que crece de manera considerable es la de información sobre órganos de gobierno (de un 30 por ciento pasan a un 62 por ciento las páginas web de los ayuntamientos vascos que ofrecen esta información). Este hecho refleja el interés por parte de las administraciones de aportar a la ciudadanía la información necesaria para el conocimiento de los órganos de gobierno de los que se compone el gobierno local. Cumple, a su vez, una importante función de marketing político difundiendo cuál o cuales son los partidos que ocupan los puestos de poder dentro de la institución.

Por otro lado, otro dato que llama la atención es que del año 2001 al 2004 se haya producido un descenso en el porcentaje de ayuntamientos que proporcionan el organigrama de su institución a través de la web, y lo mismo sucede en Cataluña en prácticamente el período (2000-2003), donde también el porcentaje de páginas web es reducido y además desciende en el período de tres años estudiado. En

ambos casos, el descenso del porcentaje es debido al aumento en números absolutos de las páginas web analizadas y de aquellas que contienen esa información (SALVADOR, 2003: 18,nota9).

FIGURA 5. *Información sobre Organización interna 2004 (%)*.



Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en el gráfico, la información sobre los **órganos de gobierno**, así como la breve presentación del alcalde en cada ayuntamiento, son aspectos a los cuales se les dota de importancia en la presentación de las web. Pero aspectos como la **información sobre presupuestos, información económica y presupuestaria** del municipio tan sólo se da información en un 39 por cien de los casos, cuando se trata de una información que debería ser pública para los ciudadanos. No obstante, esta cifra es superior a la que ofrecen los ayuntamientos catalanes, los cuales del año 2000 al 2003 ascienden únicamente de un 3 a casi un 15 por ciento. El aumento es significativo pero insuficiente como para poder afirmar que dicho aspecto se encuentra de forma generalizada en las web de los ayuntamientos (SALVADOR, 2003: 18).

A este respecto, por tanto, en un 85 por ciento de los casos se ofrece algún tipo de información referido a este ámbito. En **Cataluña**, sin embargo, este tipo de información es relativamente escaso (aunque del año 2000 al 2003 aumenta de 90 a 276 casos; es decir, se triplica el número de ayuntamientos que ofrecen este tipo de información en sus webs). En todo caso, igual que ocurre con los ayuntamientos vascos, la información más acentuada es la referida a los órganos de gobierno; es el aspecto al que mayor importancia se le da.

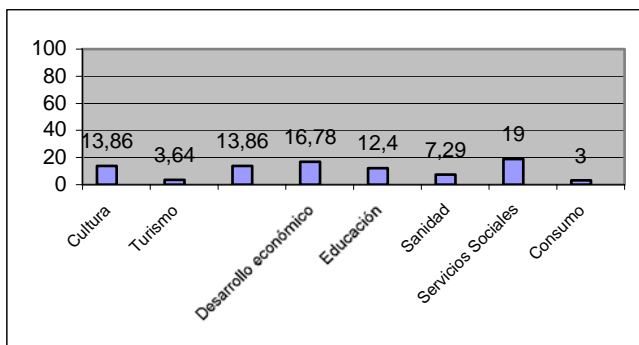
En cuanto a las referencias a los servicios internos en las páginas web de los ayuntamientos catalanes estos son más bien escasos pero los autores del estudio indican algunas excepciones sobresalientes en algunas de las variables estudiadas. Por ejemplo, las buenas prácticas en el ayuntamiento de Esplugues del Llobregat en cuanto a la publicación de sus recursos económicos y financieros a partir de un modelo de calidad que se rige por los parámetros de calidad total EFQM. También mencionan el caso de los ayuntamientos de Barcelona y Lleida, quienes ofrecen un importante contacto con sus servicios informáticos a los internautas que consulten su página web (SALVADOR, 2003: 19).

3.4.- Los servicios externos de los ayuntamientos.

La dimensión de los servicios externos de los ayuntamientos se configura como uno de los elementos más comunes y más extendidos en las web de los ayuntamientos vascos. Dentro de estos servicios externos podemos distinguir entre los **servicios personales** (que serían los servicios a las persona) y los **servicios urbanos** (área de territorio). Así, mientras que los primeros van dirigidos a la ciudadanía (sanidad, enseñanza o cultura, turismo y promoción económica, entre otros), los servicios urbanos incluyen: obras públicas, medioambiente, transportes, etc.

i)En cuanto a los servicios dirigidos a la persona se ha realizado la siguiente clasificación: a) **servicios agrupados por temas**, ya sean los referidos a cultura, salud, consumo, etc.;y b) **los servicios dirigidos a grupos de personas**, es decir, a cada colectivo determinado, ya sean jóvenes, personas mayores, etc.

FIGURA 6. *Información sobre servicios a la persona (por temas)(%)*



Fuente: elaboración propia.

a) Como se puede comprobar los temas sobre los que se da más información son servicios sociales, desarrollo económico y cultura. A pesar de todo, las administraciones ofrecen una información notoriamente escasa sobre los servicios a las personas ya que no superan el 20 por cien las páginas que contienen este tipo de información.

Si –como decimos- la información es escasa, aún son mucho más reducidas las posibilidades de tramitación de este tipo de servicios por Internet (tan sólo 12 de las 140 páginas web oficiales facilitan la interacción/ tramitación de la información sobre desarrollo económico, y solamente se dan casos aislados en otras cuestiones), lo cual dibuja un panorama un tanto desolador a este respecto. Programas como el citado “Plan Estratégico de la Administración *on line*. 2004-2006” promovido por el Gobierno Vasco contribuirán sin duda a mejorar esta situación si todos los actores se implican convencidos en el proyecto.

TABLA 7. *Interacción / tramitación de los servicios a la persona por temas. (abs)*

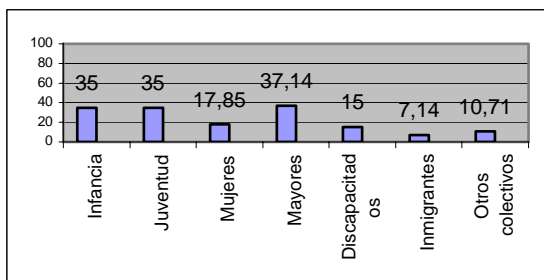
Cultura	2
Turismo	1
Deportes	2
Desarrollo económico	12
Educación	2
Sanidad	2
Servicios Sociales	5
Consumo	1

Fuente: elaboración propia.

En el caso catalán, la información sobre cultura y turismo es masiva llegándose a casi la totalidad de los casos; sin embargo, el resto de temas están presentes pero a mucha mayor distancia (siempre con un ligero aumento del 2000 al 2003). Sin duda, aquí pesa mucho el perfil turístico de amplias zonas catalanas, principalmente las costeras. En el caso de los ayuntamientos vascos recuérdese que la información sobre cultura se reducía a un reducido 14 por ciento, mientras que la información sobre turismo era prácticamente inexistente. En las web de los ayuntamientos catalanes –y también a diferencia de los ayuntamientos vascos- se encuentra con relativa frecuencia información sobre salud (que crece considerablemente del año 2000 al 2003). La presencia de otros temas son meramente testimoniales.

b) Otra forma de clasificar la información consiste en fijarnos en los **colectivos** a quienes va dirigida ésta (mayores, inmigrantes, mujer...). Veamos, por tanto, la siguiente figura realizada siguiendo esa clasificación.

FIGURA 7. *Información sobre servicios a la persona (por colectivos) (%)*



Fuente: elaboración propia

Según estos datos, todo parece indicar que el criterio “grupos de personas” es un criterio relativamente extendido en las webs de los ayuntamientos para proporcionar información. Al menos, arroja cifras más altas que cuando el criterio son temas concretos de interés para los ciudadanos. Por otro lado, el colectivo sobre el que es más habitual encontrarse información en las webs es **sobre los mayores** (en un 37 por cien de los casos) seguido por temas de **juventud e infancia** (en un 35 por cien de las webs). Por el contrario, el colectivo sobre el que se da menor información es sobre los **inmigrantes**, sobre este colectivo se ofrece información en casi un 7 por cien de los casos. Resulta significativo el que no se proporcione información sobre este colectivo teniendo en cuenta que las cifras sobre inmigración han aumentado considerablemente en los últimos años. Y más aún en Cataluña donde este fenómeno es mucho más acuciante que en la CAPV. En cualquier caso, la información ofrecida a los diferentes colectivos resulta escasa.

A este respecto, las web de **los ayuntamientos catalanes** señalan un panorama semejante ya que en estos también son los jóvenes y los mayores aquellos que encuentran servicios específicos para ellos en las web.

En lo que se refiere a tramitación de servicios concretos asociados a los diferentes colectivos (mayores, juventud, mujer...) podemos comprobar que existe una mayor posibilidad de tramitación que en los servicios por temas. A continuación se puede comprobar la tramitación de servicios en los servicios de grupo de personas.

TABLA 8. *Interacción / tramitación de los servicios a la persona por colectivos. (abs)*

Infancia	14
Juventud	24
Mujeres	18
Mayores	16
Discapacitados	11
Inmigrantes	6
Otros colectivos	8

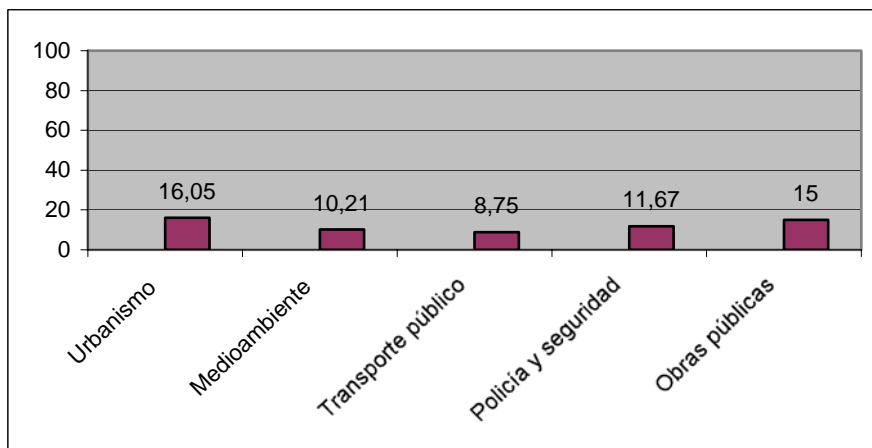
Fuente: elaboración propia.

Respecto a la posibilidad de tramitación a través de la web no ha de ser casualidad que precisamente sea en el caso de los servicios ofrecidos a jóvenes entre los que con más frecuencia se pueda encontrar esta posibilidad.(en 24 de las 140 páginas web). Como tampoco ha de ser casualidad el que el colectivo de personas mayores sea sobre el que más información se ofrezca y tan solo en 16 páginas web sea posible realizar algún tipo de tramitación.

ii) *Los servicios externos de los Ayuntamientos de la CAV: Servicios urbanos.*

Los servicios urbanos son los referidos a servicios proporcionados por la Administración pública y que comprenden desde medioambiente, obras públicas y transporte público, entre otros.

FIGURA 8. *Información sobre servicios urbanos. (%)*



Fuente: elaboración propia.

De los diferentes tipos de información relacionados con este ítem, el porcentaje más elevado (16 por ciento) es la información referida a urbanismo (Plan General de Ordenación Urbana, Normas subsidiarias, obras...), otro tipo de informaciones como medioambiente o policía y seguridad ciudadana son los temas menos tratados en las páginas de los ayuntamientos de la CAV. Llama la atención el escaso tratamiento de estos temas en las web, teniendo en cuenta la importancia dotada al medioambiente en los últimos tiempos.

TABLA 9. *Interacción / tramitación de los servicios urbanos (abs).*

Urbanismo	11
Medioambiente	2
Transporte público	8
Policía y seguridad	4
Obras públicas	13

Fuente: elaboración propia.

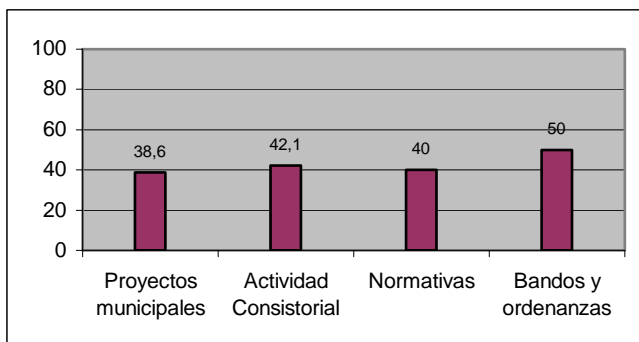
Como se puede comprobar en la tabla, tan sólo 13 ayuntamientos de los 140 con páginas web oficiales ofrecen posibilidades de realizar trámites sobre licencias durante el proceso de obras. En el caso de los trámites referidos a policía y seguridad tan sólo en 4 páginas de las 140 existe la posibilidad de realizar una descarga de documentos referidos a denuncias. En el caso de los servicios medioambientales sólo dos ayuntamientos ofrecen la posibilidad de realizar trámites: los ayuntamientos de Durango (Bizkaia) y Llodio (Álava). Como se ve, la posibilidad de tramitación a través de la web, función primordial para una plena implantación de la Administración electrónica, es prácticamente nula.

En el caso de Cataluña se observa un importante aumento de la presencia de todos los servicios en las páginas web en una clara progresión hacia municipios con web de ayuntamiento. Los servicios urbanos más extendidos en las web son los de transportes públicos y la guardia urbana; además con un importante incremento del año 2000 al 2003 (del 3,8 por ciento al 30,5 por ciento en el primer caso; y del 1,7 por ciento al 27,8 por ciento en el segundo). Hay que señalar también la importante presencia de servicios como urbanismo (21 por ciento) y medio ambiente 19,8 por ciento). En cuanto a las posibilidades de tramitación de un servicio concreto, lo más frecuente es en urbanismo y a más distancia, e otros como guardia urbana, limpieza y medio ambiente. En el caso de la CAPV las posibilidades de tramitación son mayores; pero las áreas eran semejantes a las que presenta Cataluña.

3.5.-La dimensión institucional.

Con la dimensión institucional nos estamos refiriendo a la presencia de informaciones vinculadas al carácter administrativo y político del ayuntamiento. Se incluye en este apartado la medición de información en las web de los siguientes indicadores: Proyectos municipales, actividad consistorial, normativas, Bandos y ordenanzas.

FIGURA 9. *Información sobre dimensión institucional.*



Fuente: elaboración propia.

En las web de la CAPV, en general, se ofrece información administrativa en prácticamente la mitad de los casos. En lo referente a los bandos y ordenanzas, se ofrece información en la mitad de los casos, 70 municipios ofrecen información sobre sus **bandos y ordenanzas**. En cuanto al tema de **normativas**, 56 municipios de los 140 con páginas web oficiales ofrecen la posibilidad de tener conocimiento sobre las normativas del municipio. En este sentido, hay que tener en cuenta que tanto los bandos y ordenanzas como las normativas de los ayuntamientos son de carácter público, se trata de documentos que deben conocer la ciudadanía, y por tanto, la administración debería poner más al alcance de todos. Por otro lado, 59 municipios de los 140 con web oficial ofrecen información sobre las **actividades consistoriales** (un 42 por ciento). Por último, en lo referido a los **proyectos municipales**, se puede tener acceso a ellos en el 38 por cien de los casos, cifra que aunque es reducida es bastante significativa.

La dimensión institucional también crece notoriamente en las páginas web de los ayuntamientos catalanes del año 2000 al 2003. Los campos que más destacan son los de tasas y recaudación (28,4 por ciento); la actividad Consistorial (20,4 por ciento) y el de normativa (18,7 por ciento) (SALVADOR, 2003:24)¹⁵. El primero de ellos no aparecía de forma importante en las páginas web de los ayuntamientos vascos; mientras que los otros dos campos sí aparecían reflejados en las web en un porcentaje alto¹⁶.

En cuanto a la tramitación de servicios, en Cataluña también la más extendida es la del censo y padrón, con la posibilidad de extenderse un certificado de empadronamiento uno mismo sin tener que desplazarse de su casa. Este es, con mucho, el trámite más extendido en todas las administraciones locales. Parece, pues, que es el más fácilmente ajustable al espacio virtual

IV.-El espacio de comunicación con los ciudadanos: la e-democracia.

La administración pública debe de ser una administración “receptiva”, término acuñado por la OCDE (OCDE, 2000) referido a la capacidad de la administración para dar respuesta a las demandas

¹⁵ Este último se incluyó en el estudio del 2003 como nueva variable por el interés que esos temas están alcanzando en el ámbito local.

¹⁶ Los porcentajes en el caso vasco son mayores. Ello se ve influenciado por el menor número de ayuntamientos con página web en la CAPV en relación a los ayuntamientos catalanes.

ciudadanas. Para ello, considera que son cuatro los factores para considerar a una administración como receptiva: a) Comprensiva y comprensible (la administración debe facilitar a los ciudadanos la información suficiente para que conozca el funcionamiento de la Administración); b) Debe responder ante las necesidades de la ciudadanía (tanto en la acción del gobierno como en la aplicación por medio de la administración); c) accesible (además de la necesidad por parte de los ciudadanos del conocimiento del funcionamiento de la Administración se exige también el hecho de que resulten fáciles y sencillas las relaciones con la Administración); d) Participación activa (la administración debe de fomentar la participación activa de los ciudadanos). Se requiere una implicación por parte de los ciudadanos como usuarios de servicios, y a los empleados públicos en la mejora de la prestación.

Por tanto, Internet supone un medio de gran valor para el desarrollo de una nueva administración pública orientada a la participación de los ciudadanos.

Uno de los aspectos a estudiar en los contenidos de las páginas web son los “espacios de comunicación” que ofrecen las administraciones públicas. En este epígrafe se hace referencia al conjunto de instrumentos que se habilitan desde la página web para facilitar la interacción con los visitantes de la misma.

Considerando la dimensión pública de los entes locales, señalar que supone un cierto esfuerzo por parte de las administraciones proporcionar a través de Internet no sólo los servicios públicos demandados por los ciudadanos sino que también es un canal desde donde se pueda tener un contacto con la administración pública.

Se trata de considerar la inclusión de mecanismos que facilitan el acceso a la ciudadanía para sus consultas o para expresar sus opiniones y sugerencias.

4.1.- Mecanismos de interacción entre las entidades locales y la ciudadanía.

4.1.1.-El correo electrónico.

En este apartado se analizan los métodos más usuales para la comunicación con las administraciones públicas por medio de Internet: el **correo electrónico** y los **canales de sugerencias y quejas**; para solicitar información o aclarar alguna duda o, en el caso del canal de sugerencias para recoger las opiniones de la ciudadanía.

El **correo electrónico** es el canal a través del cual se hace más patente la interacción entre la ciudadanía y el ayuntamiento, de modo que los ciudadanos pueden ponerse en contacto o bien con algún responsable municipal o directamente con el alcalde. Esta posibilidad está presente en las páginas web de los municipios de Euskadi en un 68 por ciento de los casos.

TABLA 10. *Escribir a responsables municipales*

	(abs)	(%)
SI	96	68,6
NO	44	31,4
TOTAL	140	100

Fuente: elaboración propia.

TABLA 11. *Escribir al alcalde.*

	(abs)	(%)
SI	27	20,5
NO	105	79,5
TOTAL	132	100

Fuente: elaboración propia

En cuanto a la posibilidad de escribir directamente al alcalde únicamente se dan 27 casos (el 20 por ciento) que la contemplan. No se trata de que tan sólo las administraciones locales dispongan de una página web, sino que estas páginas web sean un verdadero instrumento para la comunicación entre los ciudadanos y la corporación local.

4.1.2.-Canal de sugerencias y quejas

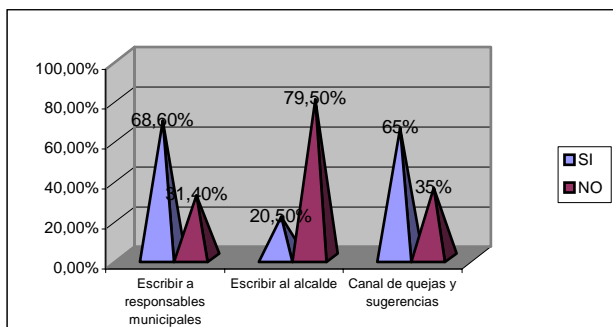
Otro mecanismo de comunicación a través de la página web es el **canal de sugerencias y quejas**. Este canal sirve a la ciudadanía para realizar quejas, sugerencias o solicitar información al Ayuntamiento. En el año 2001 en 22 ayuntamientos de los 87 que tenían página web (26%) se podía realizar una queja o aportar alguna sugerencia sobre cualquier aspecto (Ramilo, 2001:59). Sin embargo, en el 2004 en un 65 por cien de los casos se dispone de este servicio en las páginas web oficiales del ayuntamiento. El aumento ha sido bastante considerable, siendo éste un mecanismo de gran utilidad para el ayuntamiento en la mejora de la calidad de todos los servicios que se ofrecen desde el mismo. En los **ayuntamientos catalanes** los porcentajes son mucho mayores ya que los buzones de sugerencias y quejas existen ya en un 85 por ciento de los casos en el año 2000 y pasan a incluirse en el 97 por ciento de los casos en el 2003. En el estudio del año 2003 se ha identificado que entre 30 y 67 ayuntamientos tienen buzones específicos (órganos de gobierno, cultura, juventud...) a los que los ciudadanos se pueden dirigir para tratar un tema concreto, y ello siguiendo un progresión creciente respecto a la situación en el año 2000 (SALVADOR, 2003:26).

TABLA 13. *Canal de quejas y sugerencias.*

	(abs)	(%)
SI	91	65
NO	49	35
TOTAL	140	100

Fuente: elaboración propia.

FIGURA 11. *Mecanismos de Interacción en las páginas web oficiales de las administraciones de la CAV (2004).*



Fuente: elaboración propia.

Como se puede comprobar en el gráfico, escribir a los responsables municipales es la opción más frecuentemente que se ofrece en las web de los municipios vascos. Además, la posibilidad de participar en un canal de sugerencias y quejas se da en un 65 por cien de los casos y la opción de escribir directamente al alcalde se reduce a un 20 por cien de los casos. Otros mecanismos de participación ciudadana como las encuestas de opinión, los temas de debate, los foros de debate y los *chats*, apenas han tenido implantación en las webs de los ayuntamientos de la CAPV; por ello, a pesar de haberlos tratado en el análisis de las web no se han incluido aquí.

En definitiva, se trata de un instrumento al cual la administración ha dotado de especial importancia en los últimos años como consecuencia del desarrollo de la sociedad de la información; aunque para muchos ayuntamientos sigue siendo una asignatura pendiente dentro de las transformaciones que se están produciendo en las necesidades que hoy en día tienen los ciudadanos

4.2.-La respuesta de los ayuntamientos de la CAPV a la utilización de Internet por parte de la ciudadanía como mecanismo de comunicación con las entidades locales.

Como se ha señalado más arriba, se han ido creando mecanismos de comunicación con la ciudadanía gracias a la utilización de Internet. Pero para observar realmente el alcance de la creación y utilización de estos nuevos mecanismos hay que ver en qué medida las Administraciones públicas locales de la CAPV cumplen realmente con dicha oferta de comunicación telemática a la ciudadanía o si ésta únicamente cumple una función de propaganda pero sin contenido real al respecto.

Con dicho fin se realizó un experimento administrativo entre los meses de abril y junio de 2004 que consistió en trasladar una serie de preguntas a las direcciones electrónicas de todos los municipios de la CAPV¹⁷. Se enviaron tres mensajes con tres tipos de preguntas diferentes. En una de ellas se requería información sobre la posibilidad de obtener subvenciones municipales para la rehabilitación de viviendas. En un segundo mensaje, más en la línea de la e-democracia, se requería información sobre el último pleno y la posibilidad de acceso a las Actas de los plenos. En este caso, hay que decir que algunos ayuntamientos “cuelgan” de su página web dicha información. En tercer lugar, y desde la perspectiva de

¹⁷ Valga expresar desde aquí nuestro reconocimiento y gratitud a los alumnos y alumnas de doctorado del Programa *Gobierno y análisis político comparado* del Departamento de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) del curso 2003-2004 que colaboraron en el trabajo de campo y en el primer análisis de los datos. Se trata de: Jorge Hernández, Ricard Vilaregut, Gorka Rodríguez, Eider Hernández, Daniel Rabanal, Fidel Vicandi, Yolanda Lakaba y Lara. A todos ellos y ellas, nuestro agradecimiento por su colaboración. Hemos realizado otra oleada del experimento en la primavera del año 2005 y en ella han participado también alumnos de doctorado del mismo programa, en este caso del curso 2004-2005 y en concreto hemos de reconocer y agradecer la colaboración de Carlos García de Andoin, Leticia Fernández Vázquez, Iñaki de Francisco Prieto, Ruth Aguilar Ramírez y Noemí Etxebarria San Emeterio.

la relación entre instituciones se planteaba una pregunta referida a información sobre políticas de empleo juvenil ofrecidas por diferentes ámbitos de gobierno y administración (municipal, estatal, europea...). Dicha pregunta iba encaminada a conocer el grado de penetración institucional de cada entidad local; es decir, si está más o menos interconectada con otros ámbitos institucionales. La conclusión general es que los resultados han sido muy diferentes según el Territorio Histórico de que se trate.

i) Los ayuntamientos guipuzcoanos

En el experimento realizado **en el año 2004**, la **primera pregunta** (meramente informativa sobre las subvenciones para la rehabilitación de vivienda) fue enviada a un total de 83 municipios de Guipúzcoa (de un total de 88 municipios guipuzcoanos). De esos 83, solamente respondieron 31; o sea, un 37 por 100, mientras que una mayoría (un 63 por 100) no respondió. En cuanto al tipo de respuesta emitida, hay que decir que -según la codificación empleada- aunque en la mayoría de los casos se retardaron un poco, el tipo de respuesta era buena. En el experimento realizado **en el año 2005** el porcentaje de no respuesta a este mismo tipo de pregunta ha sido del 52 por ciento, por tanto, esta eventualidad ha disminuido en 10 puntos. En consecuencia, podemos decir que, aun no siendo óptimo el panorama, ha mejorado sensiblemente.

Respecto a la **segunda de las preguntas**, más relacionada con el acceso de los ciudadanos al funcionamiento político institucional del ayuntamiento, se dio un nivel de respuestas menor que en el anterior caso. Solamente respondieron 21 de los 83 ayuntamientos (un 25 por 100), por tanto, la gran mayoría ni siquiera respondió (un 75 por 100). El tipo de respuesta, además, empeoró sustancialmente. El porcentaje de no respuesta es semejante al que se ha dado en la oleada de 2005 (77,27 por ciento). **En el 2005**, de 88 ayuntamientos con web se obtiene respuesta de 20 (22 por ciento) y no responden el 78 por ciento.

La **tercera pregunta** trataba de indagar acerca del grado de interconexión entre las diferentes entidades administrativas y referido a una política concreta como son los planes de empleo. Pues bien, el resultado fue muy decepcionante ya que únicamente respondieron en un 18 por 100 de los casos. Quienes respondieron a la pregunta, además, lo hicieron generalmente tarde y con respuestas no satisfactorias. Destacan, sin embargo, como ejemplo de buena calidad de respuesta y rápidas los municipios de **Oñati y Legazpi**. Detrás de éstos se sitúan: Antzuola y Elgoibar (respuesta rápida pero insuficiente); el siguiente grupo lo componen: Beasain, Berastegi, Irun, Ordizia y Tolosa (en estos casos la respuesta fue rápida pero insuficiente o mala). En el experimento realizado **en el año 2005** respecto a este tipo de pregunta el porcentaje de no respuesta ha sido del 77,27 por ciento de los 88 municipios, con una disminución muy leve respecto al porcentaje de no respuesta del año anterior (82 por ciento).

En el año 2005, los municipios que mejor respuesta y más rápida ofrecen a los ciudadanos siguen siendo los de Irún, Legazpi, Oñati y Tolosa. Téngase en cuenta, además, que un 42 por ciento de los municipios no contestan a ninguna pregunta.

El tipo de pregunta también influye en el grado de respuesta y en la calidad de la misma. Por ejemplo, los ayuntamientos responden de mejor grado las cuestiones relativas al urbanismo del municipio y a lo referente a los plenos y ofrecen peor puntuación en aquellas cuestiones que afectan a diversos niveles de gobierno y administración (los porcentajes de respuesta no mejoran de un año al siguiente), lo que denota una cierta desconexión entre diferentes ámbitos administrativos.

A modo de incidencias, destacar que en algunas respuestas se dejaba traslucir un cierto "incomodo" por el empleo del medio para dirigirse a la institución, se refleja asimismo que no hay un protocolo de respuesta a las preguntas que los ciudadanos dirigen hacia el ayuntamiento a través del correo electrónico, quizás, también porque habitualmente no sea muy utilizado. Ello da lugar a que se opte algunas veces por el estilo informal, la respuesta escueta ("no"), el requerir información acerca del ciudadano/a, etc.

ii) Los ayuntamientos alaveses¹⁸

Pocos ayuntamientos alaveses respondieron a las preguntas formuladas *online* sobre temas de interés para la ciudadanía. Se enviaron dichas preguntas a todos los ayuntamientos alaveses y únicamente respondieron 8 de los 51 existentes (2004); lo que en términos porcentuales representa únicamente un 18 por ciento de los mismos. Lo que nos permite afirmar que la gran mayoría no

¹⁸ Del trabajo de campo del experimento administrativo en los ayuntamientos de Álava se han ocupado Itziar Casillas y Ruth Aguilar.

contesta a los mensajes enviados por los ciudadanos, incluso aunque los hayan leído. Respecto a las respuestas, la mitad son de calidad, proporcionando información completa respecto al asunto de que se trata¹⁹. El tiempo de respuesta, asimismo, ha sido breve. Quienes han contestado, al menos lo han hecho de forma adecuada y correcta. **En el año 2005**, al tipo de pregunta referido a vivienda no han respondido el 64, 70 por ciento de los ayuntamientos alaveses; con lo cual la situación, sin ser óptima, mejora respecto al año 2004 (el 82 por ciento no contestaron). Respecto a la pregunta sobre empleo, en 2005 no han contestado 38 municipios (el 74,5 por ciento). Peores resultados encontramos aún en cuanto a la pregunta relacionada con la participación ciudadana. En este caso solamente respondieron 5 de los 51 municipios (con lo cual, más del 90 por ciento no dieron respuesta a la pregunta formulada). En Álava, por tanto, la capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas a través de Internet son aún muy excepcionales.

iii) Los ayuntamientos vizcaínos

En el caso de Bizkaia, el experimento del año 2004 se realizó únicamente a 56 ayuntamientos de los 111 que tiene el Territorio Histórico. El resultado; por otro lado, no ha sido muy distinto a los obtenidos en Álava y Gipuzkoa ya que solamente un 18 por ciento de los municipios con web han respondido a las preguntas formuladas. En este caso, además, las respuestas no suelen ser ni en un espacio corto de tiempo ni satisfactorias respecto a la calidad de las mismas. En el experimento realizado en **2005** mejora la capacidad de respuesta pero aún lejos de ser óptima. Así, a la primera pregunta contestan un 27 por ciento del total de ayuntamientos (hay que tener presente que algunos de ellos carecen aún de página web), y un 14 y un 12% de respuesta a las segunda y tercera pregunta respectivamente; lo cual –insistimos– es netamente escaso para poder hablar de una adecuada implantación por el momento del gobierno electrónico en nuestros entes locales.

Dentro de Bizkaia se aprecia un menor impulso de la presencia de los ayuntamientos en Internet. En muchos casos, por tratarse de municipios pequeños de menos de 20.000 habitantes; pero también se daban casos por entonces –en 2004– de ayuntamientos como el de Erandio, Ermuna o Elantxobe que no contaban con página web y otros municipios que presentaban una web estática (Lanestosa) o a través de entes privados (Markina-Xemein).

De la realización del experimento administrativo en los tres Territorios Históricos vemos que el panorama es ciertamente desalentador en el sentido de que sí hay un gran interés por parte de los municipios de estar presentes en Internet pero aún no se ha interiorizado como una parte más del funcionamiento del ayuntamiento sino que éstos están en una fase incipiente de implantación y desarrollo de las TIC en sus estructuras y funcionamiento y aún no pueden ofrecer a la ciudadanía estos canales de comunicación con un rendimiento satisfactorio. Vemos, además –al margen de que varíe el dato del número absoluto de ayuntamientos en cada caso– que el porcentaje de respuesta es prácticamente el mismo en las tres provincias; luego, aunque en Gipuzkoa y en Álava se haya extendido casi totalmente la presencia en Internet, su funcionamiento real aún debe mejorar para llegar a unos estándares de calidad aceptables

5.- LA COMUNICACIÓN ENTRE INSTITUCIONES: LA E-GOBERNANZA

Una de las ventajas que ofrece Internet es el hecho de poder poner en contacto a diferentes instituciones o agentes. Se proporciona la ventaja no sólo que la administración pública se ponga en contacto con los ciudadanos, sino que también exista una interacción entre las diferentes instituciones, ya sean públicas, privadas o sociales.

El objeto de este apartado es ver qué tipo de interacción se lleva a cabo en la CAPV, para luego valorar si los ayuntamientos verdaderamente tienen interés en articular redes de información y colaboración con otras instituciones para cooperar y actuar de manera coordinada en las diferentes acciones municipales.

Para llevar a cabo este análisis se presentan tres mecanismos de interacción: la vía telefónica, a través de correo electrónico y a través de un enlace (*link*) con otras páginas web de otras instituciones.

¹⁹ El ayuntamiento de Elburgo, incluso, adjunta un fichero con información sobre el plan de vivienda.

TABLA 18. *Relación de los municipios con otras organizaciones: e-Gobernanza (abs).*

	Teléfono	e-mail	Enlace
Tipo de organizaciones			
Otras Admones locales	28	8	35
Administración Foral	23	4	68
Administración Autonómica	37	16	55
Administración estatal	28	1	28
Administración europea	3	1	11
Áreas internas Ayuntamiento	98	81	14
Empresas	83	41	58
Centros KzGunea	21	3	16

Fuente: elaboración propia.

Como se puede comprobar en el cuadro, son 98 las páginas web en las que aparece **información telefónica** para comunicarse dentro de las áreas internas del departamento y, por otro lado, para comunicarse con otras empresas (83 casos). Quedando en segundo lugar la comunicación con otros niveles institucionales ya sea Administración local, autonómica, foral o estatal.

Cuando el mecanismo es el **correo electrónico**, la tendencia es a comunicarse con las propias áreas internas del ayuntamiento (83 casos) quedando en segundo lugar a comunicarse con otras empresas (41 casos); la comunicación con otros niveles de gobierno se reduce en mayor medida.

En el caso de los **enlaces**, en la mayoría de los casos lo que predomina es el enlace con la Administración foral (68 casos), y, en segundo lugar los enlaces con las empresas (58 casos) y con el gobierno autonómico (55 casos).

Por Territorios Históricos, hay que decir que en el caso de Álava, la tendencia es a comunicarse con las propias áreas internas del ayuntamiento, pero en el caso de los enlaces, los que se dan con las empresas superan a los que se dan con Diputación y el gobierno autonómico. En Gipuzkoa la interacción telefónica entre las áreas internas del ayuntamiento se equilibran con la información sobre la comunicación con las empresas (45 y 44 casos respectivamente). Los enlaces se establecen básicamente con la administración foral (42 casos) y le siguen los *links* con las empresas.

Bizkaia destaca respecto a las otras dos provincias por ofrecer una mayor comunicación con el nivel autonómico (20 casos). Mientras que el uso de e-mail es principalmente con las propias áreas del ayuntamiento y con las empresas. En cuanto a los enlaces, mayoritariamente se dan con la Administración foral y con las empresas.

En definitiva, las administraciones locales se relacionan básicamente con las distintas unidades y departamentos de la misma organización y en segundo lugar con las empresas quedando en último plano la comunicación con otras instituciones.

La comunicación con otras instituciones es escasa, lo cual repercutirá en la prestación de servicios en los que se vean implicados diferentes niveles de gobierno.

III. BIBLIOGRAFÍA

BLANCO, I y GOMA, R (2002): *Gobiernos locales y redes participativas*. Barcelona: Ariel.

CASTELLS, Manuel (1996): *La era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura*, (EDICIÓN). Madrid: Editorial Alianza.

CASTELLS, Manuel (2001): *La galaxia Internet*. Madrid: Areté.

CASTELLS, Manuel (2001): *La era de la información Vol.1 La sociedad red*. Madrid: Editorial Alianza.

CRIADO GRANDE, J.I. y RAMILO ARAUJO, M.C. (2001): "Definiendo la e-administración: las páginas web de las Administraciones públicas", en *GAPP* nº22. MAP.

CRIADO, J.I. (2004): *Construyendo la e-Administración local. Las tecnologías de la Información y de la Comunicación e Internet en los ayuntamientos de Madrid*, editado por Eurogestión Pública, Madrid.

BAÑÓN, R y CARRILLO, E, (Comp) (1997): *La Nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza Universidad Textos.

GADEA, A. y LÓPEZ CAMPS, J. (2001): *Una Nueva Administración Pública: Estrategias y métodos para mejorar la calidad y eficiencia del gobierno electrónico*, IVAP, Oñati.

GARTNER GROUP 2000: *Singapore's E-Government Initiative*, Stamford: Gartner First Take, Connecticut,.

GOBIERNO VASCO (2001): *Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2001-2004*, Departamento de Industria, Comercio y Turismo.

HOLMES, Douglas (2003): *Estrategias para el uso eficiente de Internet en el Gobierno*. México: Editorial MCGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO.

HOFFMANN-MARTINOT, V.(1999): “¿Hacia una convergencia europea de los modelos de gobierno local?”, *Gestión y Análisis de políticas públicas*, nº 16, INAP, Madrid, pp. 3-16.

JORDANA, Jacint (1999): *Las Administraciones Públicas y la promoción de la Sociedad de la Información: opciones estratégicas y modalidades de intervención*, en GAPP nº16.

LASAGABASTER, I. (2002): “Sobre la democracia y las nuevas tecnologías”, en LASAGABASTER, I. (edit.): *New Technologies and democracy. Nuevas tecnologías para la democracia*, IVAP, Oñati.

LÓPEZ CAMPS, J y LEAL FERNÁNDEZ, I (2003): *e-Gobierno gobernar en la sociedad del conocimiento*, Vitoria- Gasteiz: IVAP.

OCDE (2000): *Government of the future*. OCDE.

OLÍAS DE LIMA, Blanca (2001): *La Nueva Administración Pública*. Madrid: Prentice Hall.

PRATCHETT, Lawrence (1999): ‘*New technologies and the modernization of local Government: An analysis of biases and constraints*’, *Public Administration*, Vol. 77, nº4, pp.731-750.

RAMILO, M. Carmen (2001): El desarrollo de la Sociedad de la Información en Euskadi: Una aproximación preliminar a las iniciativas para su promoción en el ámbito local, Vitoria-Gasteiz: IVAP,; pp. 99. Disponible en <http://www.ivap.com/cast/Internet/ELDESARROLLODELASIENEUSKADI.pdf> (29/01/2004).

SHAH, A. (1999): “Gobernando para obtener resultados en un Mundo Globalizado y localizado”, *Gestión y Análisis de políticas públicas*, nº 16, INAP, Madrid, pp. 63-87.

SALVADOR, M. (2000): *Els Ajuntaments de Catalunya a Internet: Un estudi sobre les pàgines web dels Ajuntaments de Catalunya*, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona.

SALVADOR, M. (2003): *Els ajuntaments de Catalunya a Internet: un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003)*, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona.

SANCHEZ, Jordi (2001): *Internet como instrumento de participación*, en Ciudadanos y decisiones públicas: pp.141-152: Ariel.

Otras fuentes:

LEY 59/2003, de 19 de diciembre de 2003 (jefatura del Estado), de firma electrónica. BOE núm. 304

En Formato electrónico:

- www.ivap.com/cast/internet/ramilocriado.pdf
- www.euskadi.net
- www.bilbaoit4all.com