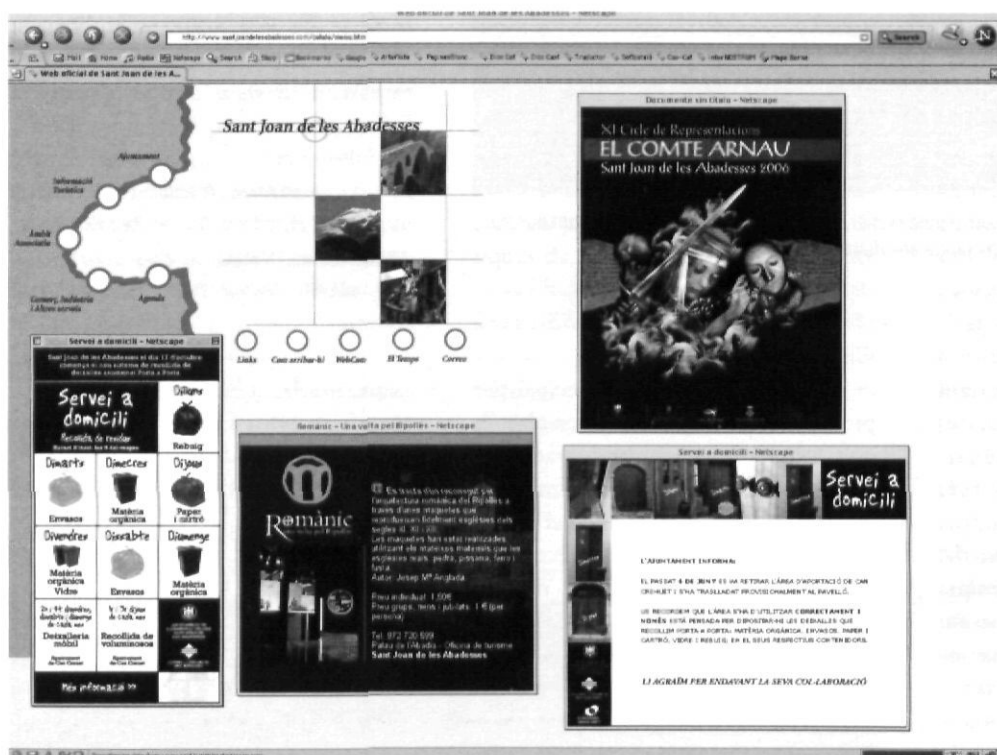


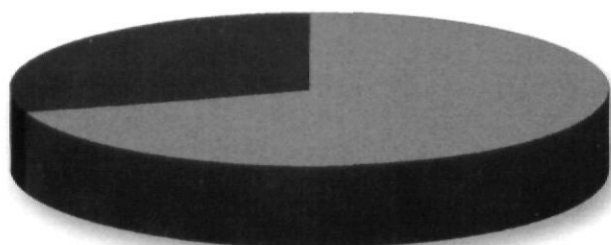
Comunicació

Ajuntaments.gi: els ajuntaments a Internet

Ciro Llueca i Carme Fenoll



El web de Sant Joan de les Abadesses, 3.621 habitants, entre els 10 més ben valorats de l'estudi.



En l'estudi realitzat, el 70% dels 221 ajuntaments gironins tenen pàgina web. Un total de 125 ajuntaments més que el 2001 presenten web pròpi.

70% d'ajuntaments gironins tenen web.

30% d'ajuntaments gironins no tenen web.

L'article presenta una anàlisi sobre els continguts, la gestió i el disseny dels 155 ajuntaments virtuals de la demarcació gironina, el gener de 2006. En base a la revisió d'un article anterior dels mateixos autors (publicat a *Ítem*, 2001) es traça la comparativa a cinc anys vista i es reflexiona sobre les tendències identificades, i també sobre els reptes de futur.

Obre l'estudi una dada significativa: el 70% dels ajuntaments gironins tenen web propi. 126 ajuntaments més que fa cinc anys, quan la presència virtual estava reduïda al 13%.

El 70% dels ajuntaments gironins disposen de web propi per oferir els seus serveis en línia i mostrar els seus municipis a la comunitat virtual

Internet, una realitat a les llars

Internet és una realitat a les llars gironines i en són usuaris habituals el 40% dels catalans. En consonància amb aquesta realitat els ajuntaments de les comarques de Girona, les administracions més properes a la ciutadania, duen a terme accions dirigides a oferir els seus serveis en línia, alhora que aprofiten l'escenari que els possibilita la xarxa per mostrar els seus municipis a la comunitat virtual. El gener de 2001 els autors del present article van realitzar un exhaustiu estudi, amb l'objectiu d'avaluar els llocs web elaborats pels ajuntaments de les nostres comarques, valorar els aspectes positius i negatius, i reflexionar sobre les millores que a curt termini s'hi podrien realitzar. Cinc anys més tard, el gener de 2006, es va repetir la consulta en la mateixa zona geogràfica, amb la metodologia emprada en la primera recerca, després de revisar-ne, corregir-ne o ampliar-ne aquelles facetes que cinc anys han consolidat o superat. L'article presenta el resum dels resultats de la investigació quantitativa i qualitativa, fa una valoració d'aquest període de vida virtual dels 221 ajuntaments de les comarques de Girona i en detecta les tendències, alhora que es fa prospectiva per als propers cinc anys.

33 aspectes de cada web

En aquest estat de la qüestió vam apostar per sintetitzar el potencial a avaluar en vuit epígrafs que reuneixen 33 aspectes als quals poden donar satisfacció els ajuntaments virtuals dels pobles i ciutats de la demarcació de Girona. Mitjançant un full de càlcul es va adoptar com a sistema d'avaluació la triple puntuació: 0 a l'absència del paràmetre o realització incorrecta, 1 a la realització suficient i 2 a una bona realització. Amb la mitjana resultant de

GESTIÓ DELS CONTINGUTS

MUNICIPI	Nom municipi Situació geogràfica Dades població Història
GOVERN	Salutació alcalde Govern Organigrama Correus contacte
SERVEIS	Acords govern Calendari contribuent Impresos tràmits Tràmits en línia Equipaments municipals Empreses i serveis no munic. eDemocràcia Atenció ciutadana
TURISME	Llengües Atractius turístics Hosteleria i restauració Agenda
USABILITAT	
LLEGIBILITAT	Colors Tipografia Disseny
NAVEGACIÓ	Menús
TURISME	Llengües Atractius turístics Hoteleria i restauració Agenda
DISSENY	Colors Tipografia Estil Llei 34/2002
NAVEGACIÓ	Menús Ruta Mapa Buscador
ACTUALITZACIÓ	Qualitat dels enllaços Continguts actuals
AUTODESCRIPCIÓ	Autoria Títol a metadades Metadades adequades

Full de presentació base dels 33 aspectes analitzats de cada web.

l'avaluació de cada web hem obtingut un rànquing total que ens serveix per agrupar els resultats segons el grau de compliment de les variables a estudiar.

Els barems seleccionats són una mostra del que pot ser un Ajuntament virtual, malgrat que la mateixa realitat social ens indica que cada vegada més els usuaris perceben amb més claredat què tenen dret a rebre de les administracions, *ahora que es tornen més exigents en la carta de serveis i el temps de resposta que poden oferir els ajuntaments*. Internet i el correu electrònic són eines que possibiliten el treball i el lleure en temps reals. Els ajuntaments també han d'adaptar-se a aquest ritme de servei, i avançar-se a les necessitats de la ciutadania.

Si la informació relativa al municipi i l'Ajuntament que l'administra és una primera etapa del que poden oferir aquests llocs web, els serveis que ofereix l'ajuntament virtual és la següent etapa lògica: tràmits, gestions, consultes, peticions, etc. han de poder ser satisfets per Internet amb igual rigor que en les visites presencials, i amb el valor afegit que possibiliten les tecnologies. Un tercer pas, si s'escau la gradació, és la utilització d'Internet per impulsar la participació ciutadana. Abans d'arribar al desitjat vot electrònic el nivell de participació política que impulsa un municipi pot oscil·lar entre la informació, la comunicació, la consulta, la deliberació i la participació en decisions i eleccions.

El futur dels ajuntaments virtuals

Els dos grans apartats estudiats, els continguts i la usabilitat, presentaven una visible millora envers l'estudi del 2001, però reflectien encara greus mancances.

El futur dels ajuntaments virtuals passa per ser més operatius i més ambiciosos en el disseny i els continguts.

Apartats millor valorats	Apartats pitjor valorats
Informació sobre el municipi (excepte dades demogràfiques). Destaca la informació turística	Organigrames municipals i directori dels grups de govern
Calendari contribuent	Tràmits en línia
Disseny general correcte	E-Democràcia: eines de consulta i decisió
Continguts actuals	Altres llengües a banda del català
Metadades	Temps de resposta a una consulta electrònica (prova realitzada a tots els ajuntaments gironins amb web)

Del senzill fulletó publicitari pensat a Internet al veritable sistema interactiu d'informació hi ha múltiples nivells. Considerem que un web d'ajuntament ha d'oferir un contingut elevat de serveis i informació de l'Administració local, *ahora que informació relativa al municipi, com les dades geogràfiques o històriques.*

És evident que l'increment numèric d'existència de webs és notori si ho comparem amb fa cinc anys —només 29 ajuntaments amb web—, però tan sols 24 dels 155 webs avaluats tenen un resultat plenament per sobre del grau de compliment. Per tant, només el 16% dels webs poden ser qualificats de molt satisfactoris.

Secció de domiciliació bancària del web de l'Ajuntament de Girona, el millor resultat en l'apartat de continguts.

Domiciliació bancària (ajta)

Descripció del tràmit

La domiciliació bancària és un número de compte és la forma ràpida, eficaç i segura de pagar els taxes i impostos i taxes municipals sense recòrrer i evitar desplaçaments. Dues o haver de recórrer al caixerí és més fàcil.

Quan feta l'efectua el **títular del compte**, la gestió es farà efectiva a l'instar. Però si s'efectua per encàrrec, cal sol·licitar al final del tràmit el canvi de titularitat de una manera i fer la sol·licitud a l'Ajuntament per autoritzar-ne la seva validesa.

Tributs als que s'aplica

- Taxa pel servei de conservació de cementiris (Cub 457)
- Taxa pel servei de recollida d'escombraries (Cub 457)
- Impost sobre activitats econòmiques (Cub 457)
- Impost sobre béns immobles (Cub 457)
- Impost sobre vehicles de tracció mecànica (VTM) (Cub 457)
- Taxa per entrada de vehicles i reserves d'aparcaments, caratge i descàrrega (Cub 457)
- Taxa pels serveis de control i llimpa d'animals (Cub 457)
- Taxa per ocupació o aprofitament especial del subsòl, sòl i veï de la via pública (Cub 457)
- Taxa per la prestació de serveis de seguretat (Cub 457)

Comença el tràmit

Si després de tota la documentació necessària, pots realitzar el tràmit amb signatura electrònica o amb FID.

En qualsevol cas, també tens la possibilitat de descarregar els impresos corresponents a aquest tràmit i burocràtics, o per correu electrònic, directament enviant-los a l'ajuntament.

- Descàrrega d'impresos

No saps qui som? Conèix els mitjans de comunicació

© 2005 Ajuntament de Girona. Tots els drets reservats. Avís legal

Web de l'Ajuntament de Molló, un municipi de 336 habitants que presenta informació molt actualitzada i completa.

Ajuntament de Molló

MOLLO, 2001

PLA D'ORDENACIÓ URBANA

003333

Les persones que treballen cada dia en l'atenció al ciutadà han d'aportar els seus coneixements als creadors de les plataformes virtuals



El web de Celrà, el millor en l'apartat d'usabilitat.

El primer repte, el més evident, és aconseguir en un termini de cinc anys arribar en el territori que ens ocupa al 100% de municipis amb web, amb els mínims de qualitat i continguts ja mencionats.

Un altre repte és assolir millores generalitzades en el disseny, tant en la implantació d'eines de navegació com en la usabilitat, així com l'originalitat del que es mostra. Les eines de nave-

gació són, juntament amb l'eDemocràcia, les pitjor valorades de l'estudi. És de suposar una millora en aquest terreny. En aquesta mateixa línia, cal millorar en visibilitat dels webs als principals cercadors.

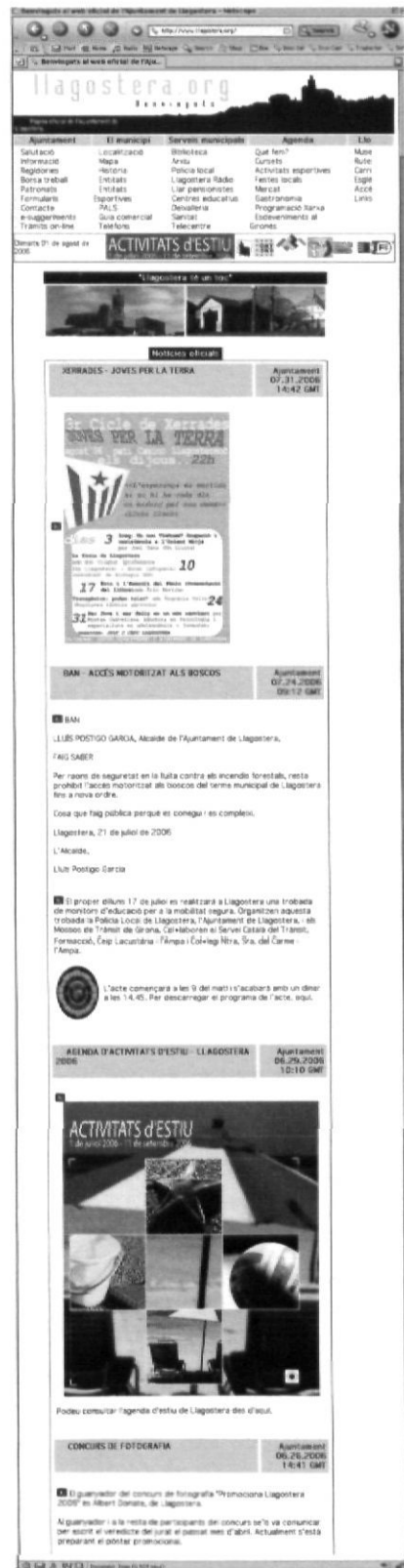
L'impuls a la democràcia electrònica, l'eDemocràcia, és una altra variable que ha de ser tinguda en compte substancialment. Les TIC poden, com hem pogut veure en alguns dels exemples, ser l'escenari de debat, d'opinió, de participació de la ciutadania. Fins i tot poden servir, amb les mateixes garanties que altres mètodes, per incentivar votacions en línia.

Un altre factor a millorar sensiblement és afavorir la implicació dels tècnics i la resta de personal municipal en la creació i gestió dels webs. Les persones que treballen cada dia en la gestió de la documentació administrativa, així com en l'atenció al ciutadà, poden i han d'aportar coneixements i detall dels processos als creadors de la plataforma virtual.

La Llei 34/2002 per a l'accés dels discapacitats als escenaris virtuals, d'altra banda, està per complir-se. És inadmissible que els ajuntaments, les administracions locals, hagin fet cas omís d'un text legal que, tot sigui dit, és poc precís i no estipula els mecanismes d'impuls i de control que l'acció mereix.

Ciro Llueca és llicenciat en documentació i professor associat de la UdB.

Carme Fenoll és llicenciada en documentació i directora de la Biblioteca Pública de Palafnugell.



A la dreta, portada del web de l'Ajuntament de Llagostera, setè millor web dels ajuntaments gironins. A Llagostera s'han dut a terme votacions en línia sobre la ubicació del tanatori, o sobre el disseny de la festa major