

TÍTULO

Sistemas de información para la gestión: un estudio sobre la penetración del Web como unidad de información en la Administración local española.

AUTORES

MUÑOZ CAÑAVATE, Antonio

Área de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura. Avda. José María Alcaraz y Alenda, 1. 06011 Badajoz, España; e-mail: amunoz@alcazaba.unex.es

Es profesor de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Extremadura. Desempeña su trabajo de investigación en el ámbito de los recursos informativos en las redes, y en el análisis y estudio de los servicios de información en red de las distintas Administraciones Públicas españolas.

CHAIN NAVARRO, Celia

Departamento de Información y Documentación. Universidad de Murcia. Campus de Espinardo, Murcia, España. e-mail: chain@fcu.um.es

Es profesora titular de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad de Murcia. Desarrolla sus estudios en el ámbito de la gestión de la información en las organizaciones.

ABSTRACT

La Administración local española, al igual que el resto de Administraciones ha iniciado políticas que tienen como función utilizar Internet y el World Wide Web como plataforma interactiva con los ciudadanos. En esta comunicación se presentan los resultados obtenidos de un estudio que se inicia en 1997 y que llega hasta mediados de 1999. En el mismo se refleja la implantación por parte de los ayuntamientos españoles de plataformas informativas usando el Web como aplicación.

KEYWORDS

España, Internet, Administración Local, Ayuntamientos, Políticas de Información, Gestión de Información, Redes, Unidades de Información.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, las Administraciones locales españolas, representadas tanto por las Diputaciones provinciales, como por los ayuntamientos han realizado un esfuerzo importante para adaptar sus sistemas de difusión de información al ciudadano a través de Internet. La apuesta decidida de las Administraciones por Internet permite pensar que la falta de cultura informacional y el denominado “secretismo de la Administración española”¹ inicien el camino de su desaparición.

Las experiencias y los servicios puestos en red en este sentido han sido muy variados. Si bien, en sus inicios los contenidos se centraban en informaciones sobre turismo o la historia de la zona en la que se asentaba la Administración correspondiente, en la actualidad es muy usual encontrar sistemas integrados de información que permiten ofrecer al ciudadano la posibilidad de realizar a través de ordenador todos aquellos trámites que antes tenían que realizar obligatoriamente de manera presencial.

Los servicios de los denominados gobiernos electrónicos han generado toda una oferta que revierte en beneficios tanto para los usuarios o ciudadanos, como para las propias Administraciones.

Ha sido, de esta manera, Internet y en particular su aplicación más conocida, el World Wide Web, la que ha permitido provocar una revolución en la distribución y acceso a la información. Es así como la potencialidad de usuarios que antes podían acceder a los sistemas tradicionales de información, se multiplica ya que cualquier persona con acceso a un punto con conexión a Internet, puede interactuar con su Administración pero también con otras a las que difícilmente podría haber llegado de otra forma, o en cualquier caso hacerlo de una manera más complicada.

Pero la colocación de contenidos informativos de una Administración beneficia no sólo a los ciudadanos, sino también al resto de Administraciones al usar tecnologías compatibles. Hasta la generalización de Internet la transferencia de información entre Administraciones originaba problemas causados por la propia incompatibilidad de los recursos. La aplicación de las redes tcp/ip al entorno administrativo y el uso de las herramientas que han homogeneizado la puesta y consulta de información en la Red, permite a distintos organismos transferir información usando las mismas herramientas y tecnologías.

LOS SERVICIOS QUE LAS ADMINISTRACIONES PUEDEN PRESTAR A TRAVÉS DE INTERNET

Los sucesivos planes políticos que tanto organismos nacionales como internacionales han elaborado para el desarrollo de la Sociedad de la Información destacan a las Administraciones como uno de los puntos de apoyo más importantes en los que asentar propuestas que llevar a la práctica.

¹ Cornella, Alfons. La Cultura de la Información como institución previa a la Sociedad de la Información. En Baró i Queralt, J.; Cid Leal, P. (ed.). Anuario SOCADI de Información y Documentación: 1998. Barcelona: SOCADI, 1998, pp. 39-50

¿Pero cuales son los servicios que puede implementar una Administración?. En el Libro Verde sobre la Información del sector público² se destacan algunos de ellos, desglosando estos servicios en tres tipos: servicios de información, servicios de comunicación y servicios de transacción.

Tipología de los servicios del gobierno electrónico

	Servicios de Información	Servicios de comunicación	Servicios de transacción
Vida cotidiana	- Información laboral, doméstica, sobre educación, salud, cultura, transportes, medio ambiente, etc...	- Debates sobre cuestiones de la vida cotidiana. - Tablón de anuncios de tipo laboral o doméstico	- Reserva de billetes, matriculación en cursos
Administración a distancia	- Direcciones de servicios públicos. - Guía de procedimientos administrativos. - Registros y bases de datos públicos.	- Contacto por correo electrónico con funcionarios.	- Presentación electrónica de formularios.
Participación política	- Leyes, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta. - Información previa sobre el proceso decisorio.	- Debates sobre problemas políticos. - Contacto por correo electrónico con políticos.	- Referendos. - Elecciones. - Sondeos.

EL TRABAJO QUE SE PRESENTA

Los resultados que se presentan en esta comunicación, forman parte de un trabajo de investigación mayor que ha tenido como fruto una tesis doctoral sobre las Administraciones españolas en Internet.

Los objetivos marcados han sido, básicamente, los siguientes:

- a) Verificar si existe una progresión en la implantación y desarrollo de sistemas de información al ciudadano en plataformas *Web*, en el conjunto de los ayuntamientos españoles.
- b) Utilizar el sistema de dominios como un factor a tener en cuenta en el análisis de políticas de información. Se parte de diferenciar entre sistemas de información *Web* con dominio ajeno (del tipo "http://www.proveedor.es/ayto-mostoles") y sistemas de información *Web* con dominio propio (como en el siguiente ejemplo http://www.ayto-mostoles.es") . Bajo ese planteamiento inicial, se ha tratado de comprobar si existía una evolución en aquellos sistemas de información que iniciaban su puesta en red bajo dominio ajeno hasta llegar al dominio propio.

² Green Paper on Public Sector Information in the Information Society. COM (1998) 585.

c) Y verificar si el nivel de desarrollo de la situación económica de las regiones españolas se correspondía con la evolución y madurez de los sistemas de información *Web* de los Ayuntamientos por regiones.

LA METODOLOGÍA

La recogida de datos se realizó en las dos últimas semanas de cada trimestre evaluado, a saber, marzo, junio, septiembre y diciembre de 1997 y 1998, y los dos primeros trimestres de 1999. La complejidad y laboriosidad del trabajo que ha reflejado a modo de *Observatorio español* la penetración de las tecnologías de la información en el ámbito de los sistemas de información *World Wide Web*, supuso mantener una plantilla con todos los municipios por provincias. Desde el primer trimestre se estableció una plantilla dividida por regiones, y a su vez por provincias. Dentro de cada provincia quedaba reflejado el crecimiento de la misma por trimestres.

En cada nuevo trimestre se procedía a comprobar que la presencia institucional³ de los ayuntamientos que ya se encontraban en la Red seguían manteniendo la misma dirección, o si por el contrario habían cambiado, y en ese caso se registraba el nuevo dominio. Para poder realizar el trabajo de actualización se consultaron numerosos índices y catálogos, ya fuera el Hipercentro de Información Administrativa, índices y buscadores del tipo ole.es, ozu.es, pglocal.com, o admiweb.org entre otros, servidores *web* de diputaciones provinciales y cabildos, gobiernos regionales, diferentes servidores comerciales, y proveedores de acceso a Internet y de alojamiento de páginas Web. Además de la consulta exhaustiva a la base de datos del ES-NIC para añadir al estudio los nuevos ayuntamientos españoles que en el último trimestre habían registrado un dominio de segundo nivel bajo el nivel jerárquico superior es. Y a la base de datos *Internic* para añadir al estudio los nuevos ayuntamientos españoles que en el último trimestre, como en el caso anterior, habían registrado un dominio de segundo nivel bajo los niveles jerárquicos superiores, “org”, “net” y “com”.

Las tablas que se presentan a continuación reflejan la síntesis del trabajo de recogida de información antes expuesto. Todos los datos se expresan en porcentajes.

LOS RESULTADOS

Las tablas 1 y 2 reflejan los resultados porcentuales representados por franjas de población y por regiones, mientras las tablas 3 y 4 (datos para toda España) se centran en el tipo de dominio bajo el que se encuentran los ayuntamientos.

3

Es necesario señalar que en el estudio sólo se tiene en cuenta la presencia institucional. Es decir el estudio realizado diferencia entre el marco institucional y el marco territorial. Sólo se tiene en cuenta la presencia del ayuntamiento y no del municipio o del entorno geográfico. Ello ha obligado a no tener en cuenta la información municipal de muchos municipios españoles que sí disponen de datos en distintos webs de diputaciones provinciales.

Tabla 1. Evolución de la presencia institucional de los ayuntamientos españoles en Internet.

	I.1997	II.1997	III.1997	IV.1997	I.1998	II.1998	III.1998	IV.1998	I.1999	II.1999
Total España	1,6%	2,5%	3,1%	4,0%	4,5%	5,6%	6%	6,5%	7,4%	9,3%
	0,2%	0,4%	0,6%	0,9%	1,2%	1,6%	1,9%	2,4%	3%	3,5%
1-5.000 hab.	0,5%	0,73%	0,99%	1,5%	1,6%	2,4%	2,5%	2,6%	3,4%	4,7%
	0,05%	0,05%	0,08%	0,11%	0,17%	0,27%	0,33%	0,43%	0,61%	0,79%
5.001-10.000 hab.	3%	5,6%	6,25%	7,9%	9,6%	13,4%	14,7%	15,1%	17,4%	19,3%
	0,18%	0,56%	0,56%	0,94%	1,5%	2,4%	2,8%	3,4%	4,9%	6,06%
10.001-50.000 hab.	9,3%	15,1%	19,8%	22,8%	26,2%	30,4%	31,8%	35,1%	40,1%	46,1%
	0,7%	2,5%	4,1%	6,3%	8,7%	11,9%	13,7%	17,2%	21,8%	25,8%
50.001-100.000 hab.	27,5%	37,9%	37,9%	41,3%	50%	51,7%	55,1%	62%	65,5%	67,2%
	5,1%	12%	17,2%	18,9%	25,8%	31%	34,4%	41,3%	44,8%	48,2%
+ 100.001 hab.	38,1%	47,2%	52,7%	60%	70,9%	72,7%	76,3%	87,2%	90,9%	91,3%
	14,5%	20%	23,6%	34,5%	47,2%	49%	58,1%	67,2%	72,7%	80%

La tabla 1 presenta, tal y como señalamos, la evolución de la presencia institucional de los ayuntamientos españoles. La evolución se presenta en seis franjas: total para España; de 1 a 5.000 habitantes; de 5.001 a 10.000 habitantes; de 10.001 a 50.000 habitantes; de 50.001 a 100.000 habitantes; y más de 100.001 habitantes. Cada franja se divide a su vez en dos filas:

A) La primera representa el porcentaje de crecimiento, pero sobre el total de ayuntamientos objeto de estudio, más de ocho mil municipios. La primera cifra (1,6%) expresa que el 1,6% de los municipios españoles tienen presencia institucional de sus ayuntamientos en Internet en el primer trimestre de 1997.

B) La segunda fila presenta el porcentaje del número total de ayuntamientos españoles que en la Red dispone de dominio propio. Así, la primera cifra señala que el 0,2% del total de los más de ocho mil municipios tiene presencia con dominio propio.

Así, todas las cifras porcentuales representan crecimiento total y crecimiento total con dominio propio sobre el total de municipios que se evalúan, o sobre el total de municipios de cada una de las franjas.

Tabla 2. Porcentajes de ayuntamientos por regiones. Sobre los municipios de más de 5.001 habitantes

	I.1997	II.1997	III.1997	IV.1997	I.1998	II.1998	III.1998	IV.1998	I.1999	II.1999
Andalucía	4,8%	6,9%	7,7%	8,9%	10,5%	12,1%	15%	17,4%	19,9%	22,7%
Aragón	10%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	30%	35%	35%

Asturias	25,8%	35,4%	38,7%	38,7%	48,3%	51,6%	51,6%	41,9%	45,4%	51,6%
Baleares	6,8%	10,3%	13,7%	17,2%	20,6%	72,4%	75,8%	75,8%	82,7%	89,6%
Canarias	8,4%	11,8%	13,5%	15,2%	15,2%	16,9%	16,9%	16,9%	18,6%	22%
Cantabria	-	-	5,8%	5,8%	11,7%	11,7%	11,7%	11,7%	11,7%	11,7%
C. León	2%	10,4%	12,5%	14,5%	16,6%	16,6%	18,7%	22,9%	31,2%	35,4%
C. Mancha	1,6%	3,2%	4,9%	8,1%	9,8%	16,3%	16,3%	21,3%	22,9%	27,8%
Cataluña	15,8%	20,8%	25,9%	30,3%	32,9%	39,2%	39,8%	41,1%	46,85	51,2%
Extremadura	2,3%	2,3%	2,3%	9,3%	13,9%	18,6%	20,9%	20,9%	20,9%	20,9%
Galicia	8,4%	10%	12,3%	13,8%	15,3%	16,9%	17,6%	19,2%	20,7%	20,7%
Madrid	4,3%	15,2%	19,5%	28,2%	36,9%	36,9%	39,1%	43,4%	47,8%	54,3%
Murcia	8,3%	13,8%	16,6%	19,4%	27,7%	27,7%	36,1%	47,25	50%	61,1%
Navarra	12,5%	12,5%	12,5%	12,5%	25%	25%	25%	25%	25%	43,7%
P. Vasco	12,6%	14,2%	15,8%	15,8%	19%	19%	20,6%	22,2%	26,9%	31,7%
La Rioja	28,5%	28,5%	28,5%	28,5%	57,1%	57,1%	57,1%	57,1%	71,4%	71,4%
Valencia	11,1%	23,8%	29,1%	32,8%	36,5%	39,5%	40,2%	45,5%	52,2%	56,7%

La tabla 2 permite observar la evolución experimentada por cada región española a lo largo del periodo estudiado. En este caso no se distingue entre dominios ajenos y propios. Y simplemente aparece el porcentaje de ayuntamientos que mantienen presencia en la Red sobre el total de municipios de la cada Región. Los datos registrados de esta tabla hacen referencia sólo a los ayuntamientos de municipios de más de 5.001 habitantes, obviando aquellos municipios pequeños (de 1 a 5.000 hab.) cuya presencia en red es muy escasa (tal y como se puede observar en la franja correspondiente de la tabla 1).

Tabla 3. Evolución de dominio para el total de España

	I.1997	II.1997	III.1997	IV.1997	I.1998	II.1998	III.1998	IV.1998	I.1999	II.1999
ES AJENO	71,8%	67,3%	62,8%	56,5%	50,9%	42,7	40,3%	37,3%	34,5%	32,8%
ES PROPIO	10,3%	11,2%	10,2%	10,2%	12,8%	11,9%	11,9%	12,9%	13,5%	12,7%
NET AJENO	3,7%	2,9%	4,7%	3,7%	4,6%	12,7%	12,9%	11,6%	10%	8,6%
NET PROPIO	-	0,9%	3,1%	3,4%	4,3%	4,3%	4,3%	5,3%	5,6%	5%
COM AJENO	8,1%	10,2%	10,6%	11,4%	9,3%	10,4%	9,8%	9,3%	8,8%	8,6%
COM PROPIO	2,9%	3,4%	3,5%	5,2%	5,4%	6,5%	7,2%	8,1%	8%	7,9%
ORG AJENO	-	-	-	4%	3,8%	3,6%	3,7%	3,8%	6,6%	11,2%
ORG PROPIO	0,7%	2,4%	3,5%	4%	5,7%	6,7%	9%	10,6%	12%	12,4%
OTROS	1,4%	0,9%	0,7%	0,9%	1%	0,6%	0,4%	0,5%	0,4%	0,2%

AJENO										
OTROS PROPIO	0,7%	0,4%	0,3%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%

Tabla 4. Evolución de dominio para el total de España

ES	82,2%	78,5%	73,1%	66,7%	63,8%	54,6%	52,2%	50,2%	48%	45,6%
NET	3,7%	3,9%	7,9%	7,1%	8,7%	17,1%	17,2%	16,9%	15,6%	13,6%
COM	11,1%	13,6%	14,2%	16,7%	16,1%	16,9%	17%	17,5%	16,9%	16,5%
ORG	0,7%	2,4%	3,5%	8%	9,5%	10,4%	12,7%	14,4%	18,7%	23,7%
OTROS	2,2%	1,4%	1,1%	1,2%	1,3%	0,8%	0,6%	0,7%	0,6%	0,3%
T. Ajeno	85,1%	81,4%	79,0%	76,7%	71,2%	70,2%	67,2%	62,6%	60,4%	61,6%
T. Propio	14,8%	18,5%	20,9%	23,2%	28,7%	29,7%	32,7%	37,3%	39,5%	38,3%

Las tablas 3 y 4 nos ofrecen una perspectiva real del tipo de dominio usado. En la primera de ellas se diferencia por las características ya señaladas de dominio ajeno o propio. Mientras la segunda ofrece el peso de cada dominio (independientemente de si es ajeno o propio).

CONCLUSIONES.

Señalado todo esto se puede decir que:

- a) El crecimiento es constante a lo largo de todo el estudio.
- b) El crecimiento es mayor en franjas de población mayores, si bien, es obvio y debe ser así, ya que se trabaja con un conjunto menor de municipios (menor número de municipios con mayor número de habitantes).
- c) Crecimientos elevados para dominios propios en aquellas franjas de población con más de 50.001 habitantes.
- d) Mayor peso del uso del dominio “es” en los primeros trimestres evaluados, si bien comienza a perder relevancia respecto al resto de dominios.