

L'avaluació de webs d'ajuntament: presentació d'una eina d'anàlisi i estat de la qüestió a les comarques de Girona

Carme Fenoll Clarabuch, Ciro Lluca Fonollosa

RESUM: *Anàlisi dels continguts i de la gestió dels llocs web dels ajuntaments de les comarques de Girona. Els ajuntaments catalans s'estan fent visibles a Internet, amb l'oferta de serveis que els són propis. L'estudi té una doble vessant. D'una banda, s'ha confeccionat una taula d'avaluació per a llocs web d'ajuntament, extrapolable a d'altres anàlisis, que es basa en les possibilitats de gestió de la web i l'interès que té per als ciutadans. De l'altra, es presenta l'estat de la qüestió a la província de Girona a 1 de gener de 2001. L'estudi destaca greus deficiències, com la falta de interactivitat amb els ciutadans, la manca d'un bon sistema de recuperació i difusió de les pàgines web i la gairebé inexistència d'ús dels llenguatges d'autodescripció estàndards. Finalment, l'article conclou amb un seguit de propostes que poden tenir presents els responsables dels ajuntaments electrònics per millorar-los.*

INTRODUCCIÓ

La irrupció d'Internet a tots els àmbits de la nostra vida no ha passat desapercebuda als documentalistes, que tenen noves ocupacions en l'assistència a les organitzacions que han adoptat també la xarxa per oferir els seus productes i serveis.

A l'administració pública, els canvis resultants dels nous hàbits dels ciutadans tampoc han passat desapercebuts i s'han posat en pràctica polítiques d'informació per tal d'assolir, per mitjà de l'oportunitat que representen les xarxes, vells objectius:

Carme Fenoll Clarabuch, Biblioteca Pública de Palafrugell. mfenoll@campus.uoc.es
Ciro Lluca Fonollosa. clluca@campus.uoc.es

Article rebut el maig de 2001

- Oferir finestreta única, conjuntament amb les altres administracions.¹
- Crear democràcia, convidant els ciutadans a participar de forma activa.²

Els dos bibliotecaris-documentalistes que signen l'article, en tant que estudiants de l'assignatura *Planificació i avaluació de polítiques d'informació* impartida per Eugènia Salvador, dels estudis de Documentació de la Universitat Oberta de Catalunya; i igualment treballadors de biblioteques públiques de les comarques de Girona en el moment de redacció de l'estudi, han volgut aprofundir en l'anàlisi de les pàgines web oficials de les administracions locals d'aquesta província, tant pel que fa a les dades tècniques relacionades amb el suport electrònic, com a les que tenen veritable interès per al ciutadà: les relatives al contingut que ofereixen les administracions locals.

2. ELS ANTECEDENTS

Partint dels propòsits esmentats que la ciutadania i les administracions entenen com a prioritats, és possible observar l'estat de la qüestió a Catalunya en documents dels últims anys, normalment amb dades obtingudes per xarxes ciutadanes o estudis universitaris.

És aquest el cas de l'estudi procedent de la Universitat Pompeu Fabra: *Els ajuntaments de Catalunya a Internet: un estudi sobre les pàgines web dels Ajuntaments*.³ En aquest informe, que anomenarem Pallarès, s'avalua el rol dels ajuntaments catalans, i es podia comprovar, per exemple, que el tercer trimestre de 1999 únicament el 15,4% dels ajuntaments de la província de Girona tenien pàgina web oficial, amb el percentatge més reduït de les quatre províncies de Catalunya. A més, si l'avaluació arribava més enllà i s'estudia-

1. En aquest sentit, i més enllà del solitari article 35 de la llei 30/1992, és interessant estudiar els objectius del programa Pista dels Ministeris de Foment, i d'Administracions Públiques, sobre els objectius prioritaris de la finestreta única: ampliar l'àmbit d'actuació en el doble sentit (connexió entre administracions, connexió ciutadà a administració); ús intensiu de la certificació electrònica; supressió del paper com a mitjà d'aportació de dades; i pagaments electrònics a la xarxa. El programa Pista és consultable en línia a <<http://www.sgc.mfom.es/sat/informe1/AnexoVIII.doc>> [consulta 1 de juny de 2001]. L'administració autonòmica preveu mesures similars.
2. A *Pàgines web i administració local (oct. 2000: Sant Cugat)* <<http://www.localret.es/societat/pwial3.htm>> [consulta 1 de juny de 2001], existeixen exemples significatius d'aquest objectiu, com és la intervenció de Manuel Sanromà: es promou l'ús de la Xarxa i es defineixen polítiques locals - plans estratègics; es repensa la mateixa administració en funció de la nova realitat; es creen Direccions Generals, Secretaries, Conselleries...
3. Pallarès, F. (et al.) *Els ajuntaments de Catalunya a Internet: un estudi sobre les pàgines web dels Ajuntaments* (Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 1999).

va no l'existència, sinó la utilitat per al ciutadà, el tant per cent decreixia, tant a Catalunya com als municipis de les comarques de Girona.

El treball que es presenta en aquest article ha estat treballat en dos blocs: l'eina d'anàlisi, que ha comportat la planificació de les possibilitats d'avaluació i la creació d'una taula d'avaluació que permetés dur a terme sistemàticament el treball de camp; i l'estat de la qüestió: la veritable anàlisi de la situació i les conclusions.

Els objectius de l'estudi han estat:

- Establir les bases d'avaluació de les pàgines web elaborades pels ajuntaments de les comarques de Girona.
- Extreure els punts pròpiament a avaluar, tot tenint en compte els treballs realitzats en aquest sentit.
- Reflexionar sobre quines millores a curt termini s'hi podrien realitzar, i quin és el model al qual s'hauria de tendir per tal d'aproximar-se a les necessitats actuals dels ciutadans, usuaris reals i potencials de les webs dels ajuntaments.
- Valorar els aspectes positius i negatius que hagin sorgit de l'estudi de les webs dels 221 ajuntaments de les comarques gironines, i oferir a la comunitat l'estudi i els seus resultats.

3. L'EINA D'ANÀLISI

Partint del fet que amb prou feines no hi ha estudis recents a Catalunya que analitzin i avaluïn les polítiques d'informació, l'estudi ha utilitzat diverses fonts per establir quins paràmetres haurien de ser els útils per a avaluar sistemàticament les pàgines web oficials dels ajuntaments de la província de Girona.

Pel que fa a la part tècnica de la web, l'imprescindible article "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos" de Lluís Codina⁴ ha estat utilitzat com a referència principal, tot tenint en compte altres recursos similars, com els textos de Santi Muxach⁵ o David Maniega.⁶

Pel que fa a continguts de la web, els interessos dels ciutadans en relació a les pàgines web dels ajuntaments han estat plantejats de forma teòrica per au-

4. Codina, Lluís. "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos", *Revista española de documentación científica*, vol. 23, núm. 1 (2000), p. 9-44.

5. Muxach, Santi; Lopo, Ana. "Metadades a peu pla", *Item*, núm. 24 (1999), p. 128-130.

6. Maniega, David, *Tècniques d'edició electrònica* (Barcelona: UOC, 1999).

tors com Víctor Farré⁷ o Carles Ramió,⁸ i de forma més sistematitzada a l'informe Pallarès. També a la jornada Pàgines Web i Administració Local (octubre de 2000: Sant Cugat del Vallès), organitzada per Localret, es poden trobar exemples interessants del que pot ser un ajuntament electrònic.

3.1. La puntuació de la web

Malgrat que Codina i altres autors recomanen l'opció del 0-2 (0 a l'absència del paràmetre o a la realització totalment insatisfactòria; 1 a una realització correcta; 2 a una bona realització), hem optat per una escala més àmplia, del 0-4, sempre tenint en compte la intenció d'aquest article (ponderar especialment el contingut de la web), per tal de conèixer més en profunditat quin és l'estat de les webs gironines, i oferir un llistat final amb diferències evidents entre els municipis electrònics avaluats.

Així, puntuarem: 0, Absència de paràmetre; 1, Realització molt insatisfactòria; 2, Realització insatisfactòria; 3, Realització satisfactòria; 4, Realització molt satisfactòria.

De la mitjana resultant de l'avaluació individual dels continguts d'interès del ciutadà i de la gestió (o fabricació, manteniment, difusió) de la web, n'obtidrem la puntuació definitiva, que serà analitzada en profunditat en les conclusions de l'article.

3.2. Avaluació de la web: l'interès del ciutadà

Una ullada a diferents webs oficials dels ajuntaments avaluats ens ha portat a remarcar com a primer punt la qualitat i la quantitat d'informació de què realment poden beneficiar-se els que han de ser els principals beneficiaris de la web de l'ajuntament: els seus ciutadans. Sovint s'ignora aquest fet i les administracions locals tendeixen a crear un producte merament turístic i a no explotar les seves possibilitats informatives. En aquest sentit, l'informe de referència estableix clares diferències entre el que és una web d'ajuntament

7. Farré, Víctor. "Les tecnologies de la informació i la interacció administració-ciutadà". En: Salvador, E. (ed.), *Catalunya davant de la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques* (Barcelona: Mediterrània, 1999), p. 37-54.

8. Ramió, Carles ... [et al.]. "L'impacte de les noves tecnologies de la informació sobre els models de gestió pública emergents..." a Salvador, E. (ed.), *Catalunya davant de la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques*, p. 11-36.

(aquella que presenta un major contingut quant a serveis i informacions i amb una presència destacada de l'administració local) d'una web de municipi (on la informació es refereix exclusivament al municipi: geografia, població, història...).

La intenció ha estat valorar positivament les iniciatives que representin informació directa al ciutadà del municipi, considerant-ne la seva originalitat respecte a les webs avaluades, els seus objectius, i la seva presentació i llenguatge.

Llistem a continuació els paràmetres utilitzats:

- Informació general del municipi, que avalua els continguts més genèrics relatius al municipi: la història, els símbols, els plànols del municipi, les dades bàsiques de població...
- Entitats i equipaments del municipi, tenint en compte si la web incorpora informació d'aquest tipus, independentment de la titularitat dels serveis de cultura, ensenyament, esports, allotjament o restauració...
- Organització interna, sobre continguts relacionats amb els òrgans de govern, organigrama, pressupost, recursos humans...
- Funcions i serveis de l'ajuntament a la web, segons siguin interns (sobre gestió de personal, serveis d'informàtica, gestió econòmica...); personals (per temes: salut, ensenyament, consum, serveis socials, o col·lectius: joves, dona, tercera edat...) o urbans (sobre urbanisme, habitatge, transport públic, mercats...)
- Dimensió institucional, amb continguts com la normativa, l'activitat consistorial, padró, cens, informació de taxes o recaptació...

3.3. Avaluació de la web: la gestió de la web

La gestió de la web ha de garantir que la informació que es presenta és actualitzada i de bona qualitat, i que tècnicament conté les característiques òptimes per a la seva publicació electrònica.

Els paràmetres utilitzats han estat:

- Actualització: valorarem si realment es tracta d'una web viva, o si per contra, no hi ha senyals d'actualització de la informació i la web funciona amb informacions endarrerides o obsoletes. Tindrem en compte si hi ha un apartat dedicat a novetats, si existeix data visible de publicació...
- Autoria: on una de les tendències que s'ha apreciat és la de relegar la creació de les webs a empreses privades. Sense entrar a analitzar la lògica externalització de part dels serveis municipals, aquest fet implica massa so-

vint que l'ajuntament –i amb ell les institucions públiques dependents– es desvinculi del projecte i no hi participi en absolut. S'ha avaluat també la presència (o absència) de les biblioteques públiques en les webs oficials dels ajuntaments: si es mostra alguna mena de relació o si s'observa una participació activa dels professionals de les biblioteques públiques en el projecte, tenint en compte també quines actuacions individuals han fet les biblioteques públiques de Girona per estar presents a Internet.⁹

- Llegibilitat i ergonomia: ateses les prioritats esmentades dels ajuntaments d'elaborar un producte turístic, hem trobat que sovint s'obvien els nivells més elementals de llegibilitat (textos de lectura fàcil, tipografia, disseny funcional...). La inexperiència i la manca de sintonització amb l'objectiu de la web d'un ajuntament és un dels problemes principals que ens trobem. Aquí s'avaluarà també el disseny de la web (utilitat dels gràfics, iconografia, tipografia, uniformitat, atenció als usuaris discapacitats...).
- Navegació: valorarem en aquest punt quina representació de la informació s'aporta en un primer nivell: si els sumaris són de qualitat, si hi ha índexs, si existeix seqüencialitat, si la web és intuïtiva, si es permet de fer cerques, si la navegació és controlada...
- Interactivitat: un dels punts forts del nostre treball final pretenia ser l'estudi pràctic de les webs, situant-nos en la pell del ciutadà mitjà, usuari potencial de la web. Per poder analitzar a la pràctica aquesta situació ens vam proposar de contactar amb els administradors de cada web i posar a prova a la vegada l'actualització, el manteniment i les possibilitats d'informació real de la web. Aquesta part la férem amb una *pregunta pilot* adreçada a les bústies de què disposaven les webs dels ajuntaments. Així, es va enviar un missatge individualitzat amb un text similar a: *Properament haig de venir a viure a X, i voldria conèixer quin és el procediment per empadronar-me a la ciutat. Puc fer-ho via mail? D'altra banda, tinc interès a conèixer si existeixen biblioteques públiques a la ciutat, i quines són les adreces, els horaris d'obertura...*
- Serveis addicionals: avaluarem si la web proporciona algun servei addicional, com permetre descarregar impresos per a tràmits, el pressupost

9. Una visió sistemàtica de la biblioteca pública i societat de la informació, i de llurs punts forts (equipaments bibliotecaris singulars, interès per la renovació dels serveis i la gestió, fàcil revisió d'objectius i bon nivell d'acceptació de les biblioteques entre els ciutadans) i febles (conflicte competencial, dèficit en la inversió, formació contínua dels bibliotecaris) és a Anglada, Lluís Ma. "El paper de les biblioteques a la societat informacional...", a Salvador, E. (ed.), *Catalunya davant de la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques*, p. 75-100.

municipal, el mapa del municipi... Igualment, l'oferiment de bústies d'atenció personalitzada, espais de fòrum, de xat...

- Luminositat: comprovarem quina és la quantitat i la qualitat dels enllaços que proporciona la web.
- Visibilitat: mesurarem el nombre de webs externes que tenen enllaços a la web examinada, mitjançant les eines previstes en aquest sentit al motor Altavista.
- Autodescripció: comprovarem si les webs s'han creat seguint les recomanacions internacionals de descripció, com ara si el títol correspon a una frase lògica: <Ajuntament de X>, o bé hi ha un títol no representatiu; tanmateix avaluarem si s'utilitzen metaetiquetes o el elements del codi estàndard Dublin Core¹⁰ de descripció de documents electrònics.

3.4. Taula d'avaluació

Municipi:	Absència de paràmetre 0	Realització molt insatisfactòria 1	Realització insatisfactòria 2	Realització satisfactòria 3	Realització molt satisfactòria 4
Població:					
Adreça web:					
Interès del ciutadà (m)					
1. Informació general del municipi					
2. Entitats i equipaments del municipi					
3. Organització interna del municipi					
4. Funcions i serveis					
5. Dimensió institucional					
Gestió de la web (n)					
7. Autoria					
8. Llegibilitat i ergonomia					
9. Navegació					
10. Interactivitat					
11. Serveis addicionals					
12. Luminositat					
13. Visibilitat					
14. Autodescripció					
Puntuació de la web (M)					

10. *Dublin Core metadata element set* [en línia]. Version 1.1 <<http://dublincore.org/documents/dces/>> [Consulta 1 de juny de 2001].

4. AVALUACIÓ DE LA WEB: L'ESTAT DE LA QÜESTIÓ A LES COMARQUES DE GIRONA

Mitjançant la taula d'avaluació es va constituir una taula de dades Excel que permetia d'una banda emmagatzemar els resultats, i d'altra tractar aquesta informació en l'apartat de conclusions.

Es van cercar les adreces web dels 221 municipis a la web del SIAL,¹¹ a la web de la Diputació de Girona,¹² a la web de Localret¹³ i, en última instància, a cercadors generalistes com Google¹⁴ o Northernlight.¹⁵ Sempre es tenia en compte si la web era la oficial de l'Ajuntament del municipi o no.

Els resultats a la cerca de les webs van donar una visió del que seria l'estat de la qüestió, i fins i tot l'avaluació de les webs. No existeix, avui dia, una eina única, fiable i ràpida de cerca de les webs dels ajuntaments gironins. El SIAL i la Diputació de Girona donen, excepcionalment el primer i més sovint la segona, adreces que no corresponen a l'enllaç correcte. Localret permet fer cerques mitjançant un formulari de demanda d'informació: no és ràpid i a més conté també errades. Google i Northernlight aportaren noves adreces, però no de forma exhaustiva.

Per als autors de l'estudi és important tenir en compte els dos tipus bàsics de web que es poden trobar a un municipi, com s'ha explicat fins ara. D'una banda, les pàgines web dels ajuntaments, d'altra, les pàgines web d'institucions o persones que no són l'ajuntament. Així, no s'ha avaluat, perquè no era la intenció d'aquest article, les pàgines que depenen dels consells comarcals –amb informació únicament històrica, o turística–, les pàgines personals amb informació sobre el municipi i, en definitiva, les pàgines no oficials, tampoc les que es troben bàsicament en construcció i totes aquelles webs definides a l'informe Pallarès com a webs de municipi, que no d'ajuntament.

Tenint en compte aquest principi, només 29 ajuntaments gironins (el 13,12% dels ajuntaments de la demarcació) tenen pàgina web oficial.¹⁶ Són aquestes 29 pàgines web les que han estat subjectes a avaluació tot seguint la taula de l'apartat anterior.

11. *Servei d'Informació de l'Administració Local*. <<http://www.gencat.es/sial>> [consulta 1 de juny de 2001].

12. Girona (Província). Diputació Provincial. *Diputació de Girona*. <<http://www.ddgi.es>> [consulta 1 de juny de 2001].

13. *Localret*. <<http://www.localret.es>> [consulta 1 de juny de 2001].

14. *Google*. <<http://www.google.com>> [consulta 1 de juny de 2001].

15. *Northernlight*. <<http://www.nlsearch.com>> [consulta 1 de juny de 2001].

16. Vegeu a l'annex núm. 1 el llistat d'adreces electròniques de les webs oficials dels ajuntaments avaluats [consulta 1 de gener de 2001], i les puntuacions de l'avaluació.

4.1. Els resultats

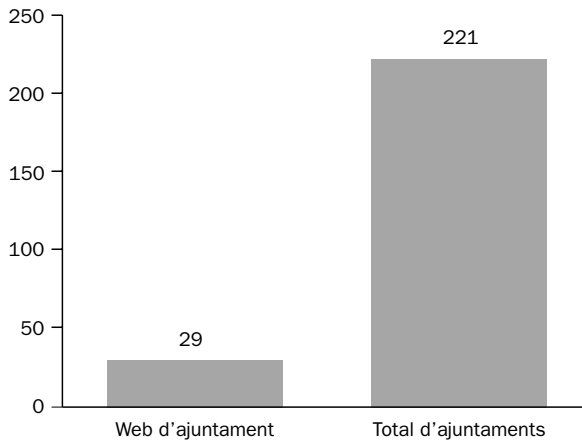
Tot recordant la justificació a aquest estudi, podem afirmar que ara per ara, als ajuntaments de les comarques de Girona i mitjançant l'eina Internet:

- No hi ha suficient interès per obrir finestreta única per mitjà d'Internet, que suposi l'eliminació de les barreres espacials i temporals entre l'administració i l'administrat.
- No hi ha suficient interès pel que respecta als beneficis tecnològics que reporta Internet per crear democràcia, ni per convidar els ciutadans a participar de forma activa.

L'informe Pallarès afirmava que el 15,4% dels ajuntaments gironins tenien pàgina web oficial en funcionament. Eren 34 ajuntaments els que tenien web.

Estem en disposició d'afirmar que a 1 de gener de 2001 únicament 29 ajuntaments gironins tenien pàgina web oficial en funcionament, el que representa el 13,12% dels ajuntaments de les comarques de Girona.

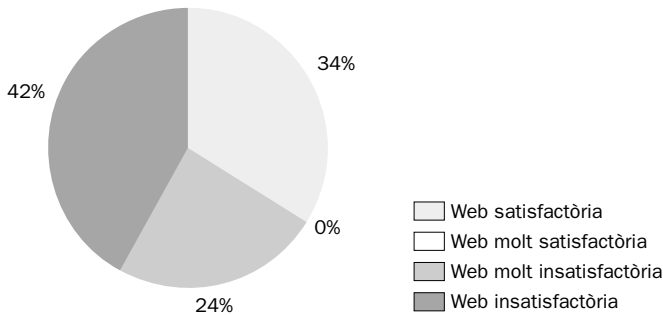
Figura 1. Webs d'ajuntaments a les comarques de Girona



En aquestes webs, a més, els resultats són desiguals.

Segons l'avaluació realitzada, només deu municipis presenten web amb realització satisfactòria. Cap dels municipis obté la puntuació de realització molt satisfactòria. dotze dels municipis obtenen realització insatisfactòria, i set molt insatisfactòria.

Figura 2 Resultat global de les webs d'ajuntaments a les comarques de Girona



Hem avaluat els llocs web de Girona, Blanes, Olot, Palamós, Cassà de la Selva, Puigcerdà, Anglès, Tossa de Mar, Breda, Campdevànol (tots amb resultat de realització satisfactòria); Figueres, Sant Feliu de Guíxols, Llagostera, Caldes de Malavella, Vilafant, Forallac, Les Preses, Sant Feliu de Pallerols, Llívia, Vilajuïga, el Port de la Selva i Fontanals de Cerdanya (amb resultat de realització insatisfactòria), Sant Hilari Sacalm, Sarrià de Ter, Sils, Besalú, Vilablareix, la Vall de Bianya i Guils de Cerdanya (realització molt insatisfactòria).

La resta de municipis, com hem esmentat a l'anàlisi primera dels resultats, no presenten webs d'ajuntament, o majoritàriament estan en construcció a 1 de gener de 2001.

Malgrat els resultats, que globalment són negatius (tan sols el 34 % de les webs avaluades són satisfactòries), es demostra en moltes de les webs visitades, avaluades o no, que els municipis estan fent un esforç per ser presents a Internet. Ser o no operatius, com alguns teòrics han apuntat,¹⁷ només és qüestió de temps. I en el moment de finalitzar l'estudi, existien plans municipals per entrar a la societat de la informació presents a la xarxa, essent exemples els de Figueres o Blanes.

D'altra banda, i contràriament al que hauria de ser lògic, els municipis més grans, amb més recursos, no tenen necessàriament les webs amb puntuacions favorables: els casos de Figueres, Olot o Sant Feliu de Guíxols en són exemple. Més lamentables són els casos de Banyoles o Palafrugell, senzillament sense web d'ajuntament en el moment de l'avaluació. Salt i altres no han estat avaluats pel fet d'estar en construcció. La Bisbal, Roses o Lloret, per citar-ne alguns, tenen webs de les anomenades de municipi, que no són objecte d'aquest article.

17. Peiró, Carme, "El fenomen Internet a Espanya: ahir, avui i demà", *Web: la revista de los usuarios de Internet* (1996).

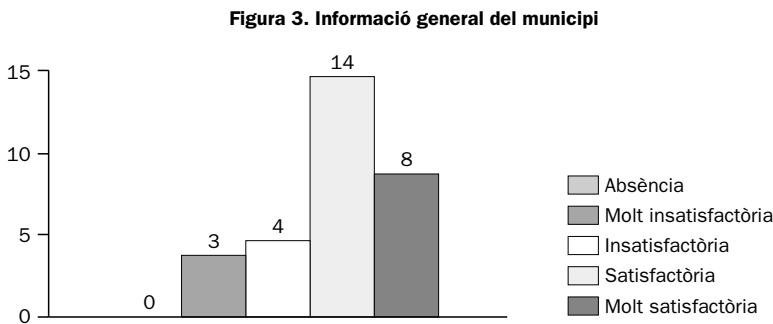
Per contra, existeixen poblacions més petites amb web en funcionament, com són Llúvia o Les Preses, que sí han superat el nivell de satisfacció. Altres municipis, com Llagostera, Forallac, Vilablareix o Vilafant, no arriben als nivells suficients de satisfacció, però és evident que hi apunten de forma molt clara.

S'ha de fer esment que la Diputació de Girona, que deixa espai al seu servidor perquè els ajuntaments hi pengin la seva extensió electrònica, no verifica l'estat de les webs que en depenen i, en conseqüència, és factible trobar enllaços inactius a l'ajuntament dels ajuntaments.

La normalització, d'altra banda, és inexistent. El municipi de Blanes és l'únic que ha integrat els elements Dublin Core a la pàgina, i només alguns han disposat etiquetes META prou significatives. Els ajuntaments han de ser conscients de la importància d'elements normalitzadors dins i fora de la xarxa. No únicament per la visibilitat que garanteix en els cercadors, sinó també per no afavorir l'intrusisme de webs no oficials, més enllà de l'ús de dominis .com, .net o .es

Vegem a continuació els resultats de l'avaluació, paràmetre a paràmetre.

4.1.1. Informació general del municipi



El d'informació general és un dels punts avaluats més reeixits.

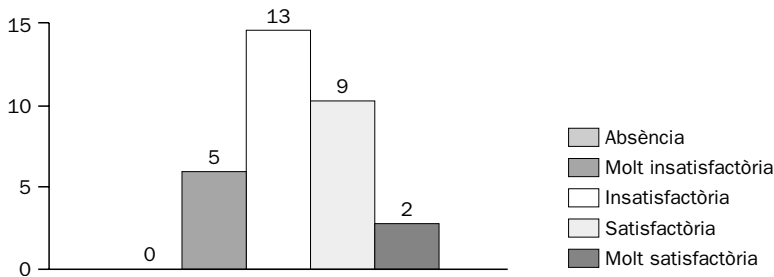
La majoria de les webs tenen una presentació per part de l'alcalde, que és l'autoritat màxima, on es dona molta importància al fet de presentar la web. En aquest sentit, és encoratjador entendre que sí hi ha una preocupació per part dels responsables polítics en fer arribar els ajuntaments a la xarxa. A d'altri, en alguns municipis, com és el cas de Llançà, la benvinguda de l'alcalde és l'únic contingut de la web, suposem que en construcció.

A les nostres comarques existeixen publicacions resultat de la investigació local que poden facilitar la tasca d'aportar contingut històric. Pel que fa als símbols i als plànols del municipi, són a disposició del públic al SIAL. Altres xifres, com les de població, per exemple, les facilita l'Institut d'Estadística

de Catalunya. Aquestes dades són, d'altra banda, a mans dels ajuntaments, per la qual cosa no és excusable, en definitiva, oblidar aquesta part essencial. L'exemple a seguir el podem trobar a les webs de Puigcerdà, Palamós o Olot. La web de Sils, malgrat haver estat avaluada insatisfactòriament, presenta un apartat dedicat a costums i tradicions molt preparat. Són millorables les webs de la Vall de Bianya, Besalú o Sarrià de Ter.

4.1.2. Entitats i equipaments del municipi

Figura 4. Entitats i equipaments del municipi



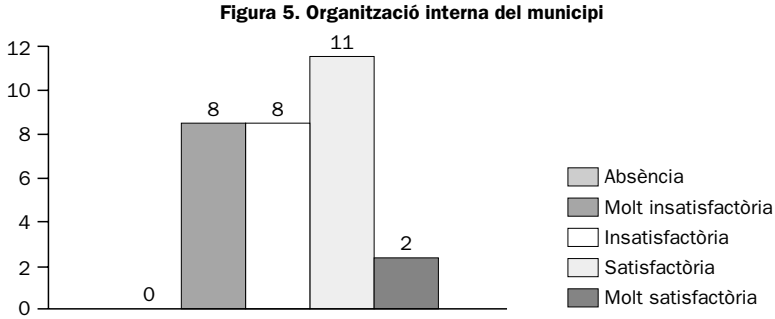
La informació relativa a les entitats i equipaments del municipi, un dels punts que diferencia una pàgina web de municipi d'una d'ajuntament, no és un contingut prioritari a totes les webs oficials. Sovint s'informa acuradament de les festes i tradicions del municipi, i ni tan sols es donen a conèixer les associacions culturals. De vegades no es presenten ni els equipaments municipals que el mateix ajuntament manté. Així, la biblioteca pública i el seu personal, l'eina electrònicament desaproveitada de tots els municipis, apareix a algunes de les webs avaluades com són Girona, Puigcerdà o Tossa de Mar; en aquesta última, destacada com a recurs d'informació important. A Figueres, on la biblioteca és capdavantera catalana¹⁸ en préstec de documents, no se'n fa ni esment. Pel que fa als equipaments privats dels municipis, algunes webs com Blanes, Puigcerdà, Palamós... afegixen els recursos hotelers de la ciutat.

Cal, finalment, una revisió de les relacions administració-empresa en l'àmbit electrònic.¹⁹ Únicament Cassà de la Selva incorpora de forma activa un apartat important a la web sobre les empreses del municipi. El Port de la Selva ha estat l'única web avaluada amb resultat de màxima satisfacció, en aquest sentit.

18. "Figueres se ha convertido en la ciudad donde más libros y documentos se prestan", *La Vanguardia* (28 nov. 2000).

19. En primer lloc, perquè d'aquesta manera augmenta l'eficiència de l'Administració, cosa que els ciutadans exigeixen de manera creixent. I també, perquè aquestes accions poden tenir un pode-

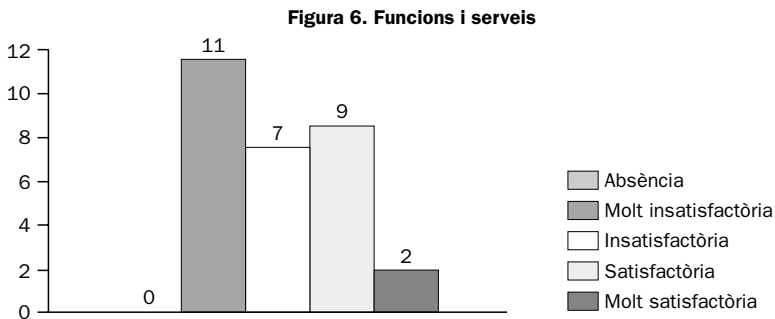
4.1.3. Organització interna



L'organització interna dels municipis, aquella que informa sobre els òrgans de govern i l'organigrama, és tractada sense uniformitat, però sobretot en els municipis més grans. En comptades ocasions va més enllà del personal polític. Més probable és trobar els pressupostos, però sense massa especificacions.

Ajuntaments com Vilajuïga o Forallac presenten més contingut d'aquest tipus que Figueres o Sant Feliu de Guíxols.

4.1.4. Funcions i serveis de l'ajuntament a la web



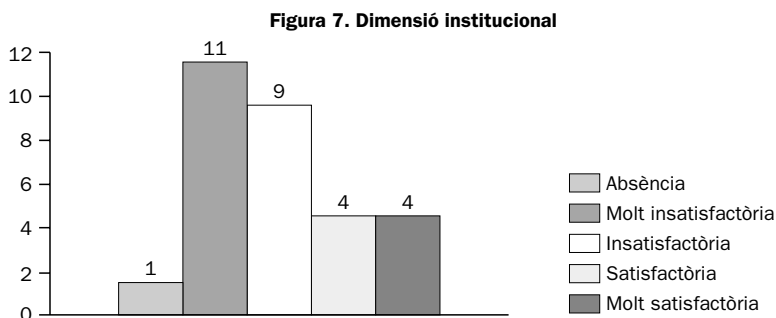
Com demostra el gràfic, el nombre d'ajuntaments que consideren interessant informar dels horaris i preus del transport públic, dels mercats, de l'habitatge, de l'urbanisme al municipi, etc., és molt pobre.

I és pràcticament inexistent quan cal delimitar els serveis a col·lectius específics (joves, tercera edat, dona, immigrants...).

rós efecte de demostració i exemple en les empreses, en el sector privat. (Cornella, Alfons, "Polítiques de informació en Espanya". En: *Planificació i avaluació de polítiques d'informació: documents de lectura*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2000. L'article és de 1997).

Exemples de satisfacció en són Palamós, Tossa de Mar o Blanes.

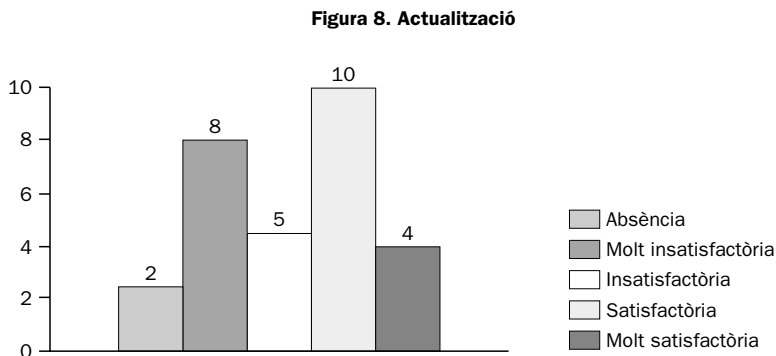
4.1.5. Dimensió institucional



Com en el cas anterior, és difícil a Internet saber a què es dedica cada departament dels ajuntaments gironins. Informació sobre la normativa, l'activitat consistorial, el dret local, el padró o el cens consta en comptats exemples. És més factible trobar l'agenda del contribuent i, de fet, Calonge, les Planes d'Hostoles, Bescanó, Amer i altres municipis compten tan sols amb una web tributària que no hem estudiat en aquest treball.

Com es veurà en els punts dedicats a les possibilitats electròniques (24 hores al dia), pocs ajuntaments ofereixen impresos d'instàncies o altres documents habituals a l'Administració. Les webs de Figueres, Campdevàrol o Tossa de Mar són exemples de possibilitats positives. Però tots els ajuntaments avaluats han de millorar aquest apartat, un dels més aprofitables potencialment pels ciutadans de cada municipi.

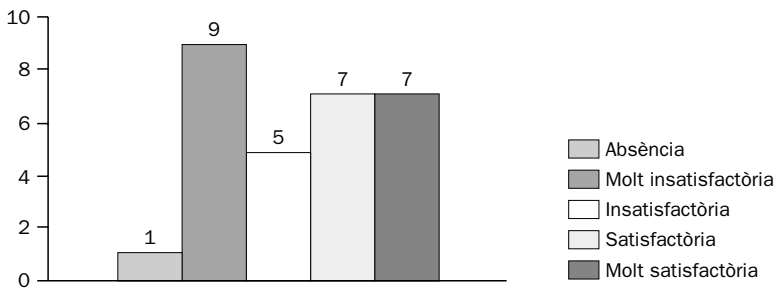
4.1.6. Actualització



A l'avaluació realitzada s'ha comprovat l'actualització de les webs mitjançant les agendes o les notícies que es presentaven. En casos comptats una data de creació i darrera revisió, sense tenir en compte els robots que actualitzen la data que apareix a determinades pàgines inicials, com són Llagostera o Vilafant. El cas d'Anglès és exemple d'actualització molt satisfactòria, amb el llistat de naixements i defuncions de veïns del municipi. El cas de Girona, amb l'agenda cultural del mes de desembre quan ja ha estat acabat l'any, és exemple del que es pot millorar. A les webs de Figueres o Cassà de la Selva és impossible conèixer cap data.

4.1.7. Autoria

Figura 9. Autoria



A les recomanacions finals es parlarà d'aquelles millores que poden fer els ajuntaments en crear pàgines web. Una d'essencial és signar-la. D'aquesta forma, qui la visita, pot estar segur que l'interlocutor és l'ajuntament, i no un veí que mostra les meravelles gastronòmiques de la seva terra.

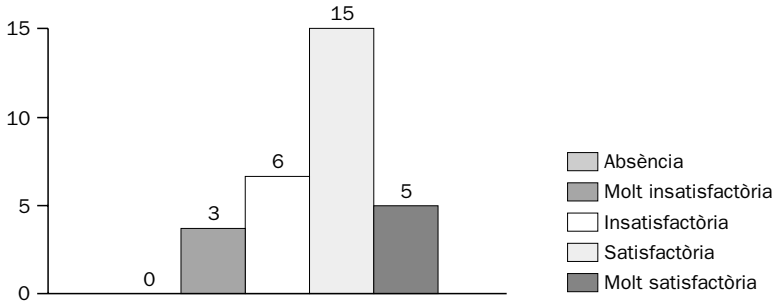
A Internet, on la informació apareix i desapareix i en tot cas es mostra sempre aparentment exhaustiva, els factors de responsabilitat i credibilitat són imprescindibles.

A més de fer constar el nom de l'ajuntament que ha creat la web, i al qual representa, és aconsellable fer esment de la persona o persones o dels departaments que hi col·laboren, per tal de donar credibilitat i atorgar responsabilitats als ajuntaments electrònics.

Els ajuntaments de Llagostera, Anglès o Puigcerdà fan esment d'aquestes qüestions a les seves webs. Les webs de Figueres o Cassà de la Selva, altra vegada, obvien aquesta informació.

4.1.8. Llegibilitat i ergonomia

Figura 10. Llegibilitat i ergonomia



El resultat en l'avaluació d'aquest punt ha estat majoritàriament satisfactori, però com apuntàvem en la preparació de l'avaluació, sovint s'obvien els nivells més elementals de llegibilitat com textos de lectura fàcil, tipografies clares, dissenys funcionals i uniformes, per afavorir el lluïment dels programadors d'html i Java.

Una fotografia d'un marisc que representa el municipi, com és el cas de Palamós, pot significar tres minuts d'espera a l'impacient internauta que només vol conèixer quin és el nom del seu regidor de turisme. En aquests casos, incloure la possibilitat de visita en format text és aconsellable.

Diverses webs, com Port de la Selva o Guils, incorporen música de benvinguda. Malgrat que poden suposar un retard en la recepció de la pàgina índex per part del visitant, la integració de so, imatge, 3D, moviment... és imprescindible en contextos electrònics. És, de fet, la gran diferència amb el paper.

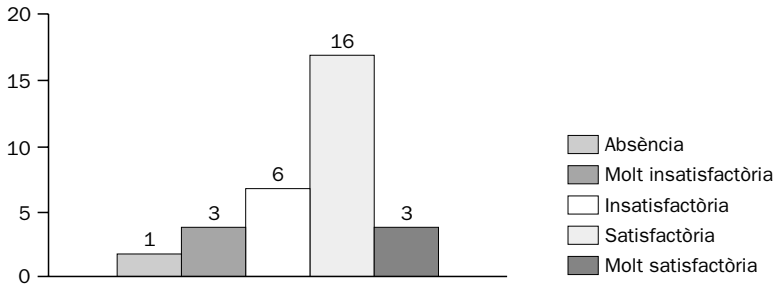
Breda, Llívia o les Preses són exemples molt satisfactoris de llegibilitat i ergonomia. Sarrià de Ter i Sils presenten webs molt millorables quant a disseny i funcionalitat.

Els discapacitats visuals, com passa d'altra banda a les webs d'empreses, diaris, etc., són altra vegada oblidats sistemàticament pels nostres ajuntaments.

En tots els casos, és recomanable dissenyar la web tot oferint al visitant diferents possibilitats de visita, segons sigui la primera vegada i només interesi fer-hi una ullada, si és un ciutadà a mig complimentar un formulari, etc.

4.1.9. Navegació

Figura 11. Navegació



La navegació, amb l'apartat anterior dedicat al disseny, ha estat avaluada majoritàriament amb satisfacció, però, com passava abans, també aquest punt és millorable.

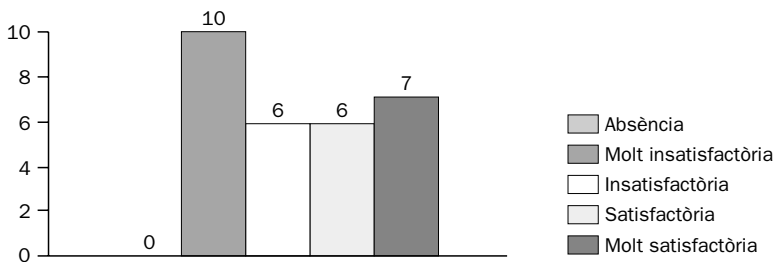
Eines típiques com el menú, el cercador, els marcs o *frames*, el mapa de la web, les icones representatives, etc., poden ajudar el navegant a trobar el que cerca, sense haver de perdre massa temps visitant enllaços i retornant a la pàgina índex.

La sensació de navegació controlada, per exemple mitjançant la tornada a l'element principal amb un únic clic, és imprescindible.

Les webs de Cassà de la Selva o Tossa de Mar són exemples positius.

4.1.10. Interactivitat

Figura 12. Interactivitat



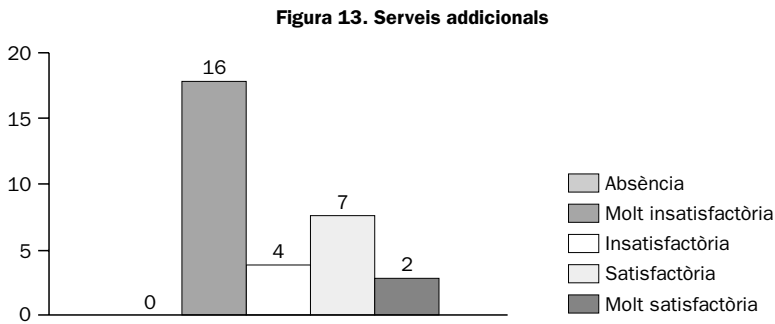
Dels 29 missatges de prova emesos, 7 ajuntaments han contestat en el nivell màxim de satisfacció (del mateix dia a dos dies); 6 ajuntaments han trigat més a respondre, però ho han fet; la resta d'ajuntaments no han contestat a data

de presentació del treball,²⁰ o bé no existia bústia de correu a la web de l'ajuntament.

Alguns exemples de resposta satisfactòria són Llagostera, amb la incorporació d'una explicació legal de la signatura electrònica, que agrairan els administrats; Garriguella, que finalment no ha estat avaluat per estar bàsicament en construcció, amb doble resposta a una doble pregunta: del servei d'empadronament i de la bibliotecària; Figueres també amb doble missatge, però amb dades errònies sobre la biblioteca.

Un missatge ha estat retornat pel fet de tenir l'adreça incorrecta a la web: és el cas de Guils de Cerdanya.

4.1.11. Serveis addicionals



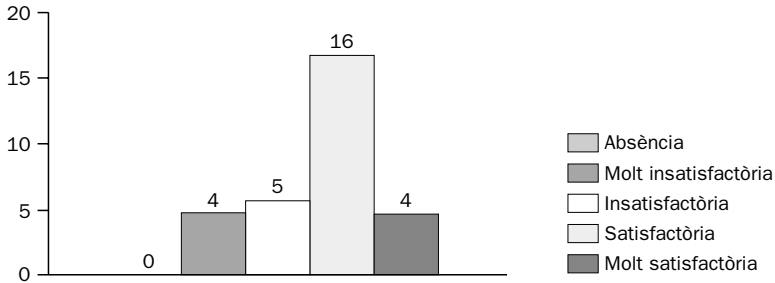
Entenem serveis addicionals aquells que ofereix l'ajuntament que permet la possibilitat de descàrrega electrònica de documents d'utilitat per als ciutadans, com ara impresos per a tràmits i instàncies, agenda del contribuent, normatives, pressupostos, mapes, etc. L'ajuntament de Blanes és dels pocs que compleix aquesta condició.

Igualment, és factible oferir per part de l'administració espais d'atenció al ciutadà de forma individualitzada, com bústies personals, fòrum, xat... Amb exemples d'aquest últim servei, cal mencionar les webs de Tossa de Mar o Vilafant.

20. Si bé és cert que l'avaluació s'ha realitzat en dates nadalenques, el que pot haver representat, sobretot en els municipis més petits, ajuntaments tancats.

4.1.12. Lluminositat

Figura 14. Lluminositat

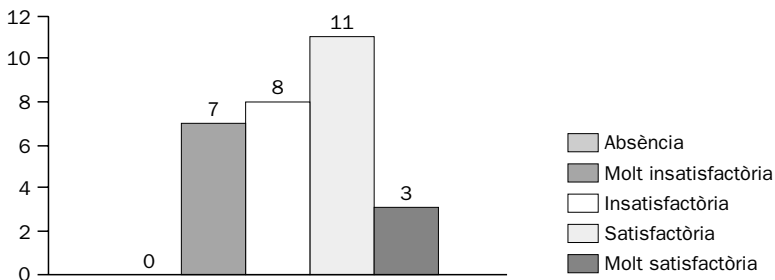


Per definició, el llenguatge hipertext presenta en les pàgines web la possibilitat de *navegar* per la xarxa, visitant llocs relacionats amb la web visitada, i dels quals podem ampliar o relacionar-ne els continguts.

La lluminositat, o la quantitat i qualitat dels enllaços que proporcionen les webs és un dels aspectes que ha rebut millor puntuació, ja que la majoria d'enllaços presentats pertanyen a webs d'institucions oficials o recursos d'interès general. Cal augmentar-ne la quantitat de recursos cap a altres serveis de l'administració (informació de la Unió Europea, Síndic, municipis agermanats...) i tanmateix a organismes que, sense ser públics, poden servir d'utilitat, com cambres de comerç, sindicats, unió de consumidors, serveis meteorològics...

4.1.13. Visibilitat

Figura 15. Visibilitat



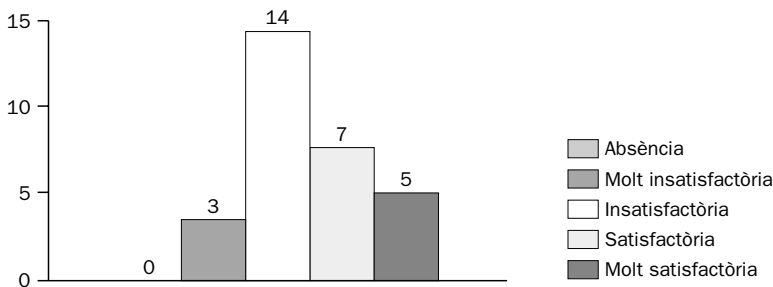
Visibilitat de la web respon a l'anàlisi del nombre de webs externes que tenen enllaços a la web avaluada, per mitjà d'eines previstes a portals de cerca.

En aquest cas, s'ha utilitzat el motor Altavista²¹ per comprovar si les webs dels ajuntaments passaven desapercebudes o no a portals de l'administració, buscadors, etc.

Aquest punt, que depèn de múltiples factors (importància del municipi per a les altres webs, autodescripció, etc.), ha permès comprovar que segons l'eina d'Altavista per exemple, existeixen 200 enllaços que apunten a la web de la ciutat de Girona, 15 a Besalú, cinc a Vilajuïga o un a Llagostera.

4.1.14. Autodescripció

Figura 16. Autodescripció



Com apuntàvem a les conclusions generals, Blanes és l'únic que incorpora els elements internacionals de Dublin Core. Altres sí presenten informació addicional al títol de la web, com és el cas de Puigcerdà o Llívia, segurament del mateix autor. De la resta en són majoria els que presenten un títol, però únicament el títol, significatiu.

A més dels aspectes normatius de les eines d'autodescripció, cal tenir en compte que un ús satisfactori assegura un òptim reconeixement per part dels motors de cerca i buscadors. Així, per exemple, la web de Caldes de Malavel·la amb un ús correcte del codi Dublin Core pot assegurar-se visitants que cerquen informació sobre balnearis. Igualment pot passar a Palamós amb el marisc o a Figueres amb Salvador Dalí.

21. *Altavista*. <<http://www.altavista.com>> [consulta 1 de juny de 2001], mitjançant la comanda link:, amb l'adreça electrònica utilitzada per la web, a cada cas.



Web de l'Ajuntament de Girona.

5. CONCLUSIONS

L'estudi ha complert els seus objectius, en el sentit d'establir unes bases d'avaluació dels ajuntaments de les comarques de Girona, que, desenvolupades, poden servir de model a futures actuacions.

Igualment, és possible reflexionar sobre quines millores a curt termini es poden realitzar, i quin és el model al qual s'haurà de tendir per tal d'aproximar-se a les necessitats actuals dels ciutadans, usuaris reals i potencials de les webs dels ajuntaments. Creiem essencials els següents objectius:

- Descobrir i creure en les possibilitats que ofereix la xarxa als ciutadans, les 24 hores del dia, això implica una bona informació per part del personal de les administracions municipals sobre les TIC. Es poden trobar fàcilment exemples de xarxes ciutadanes d'on es poden extreure idees sobre el servei d'informació al ciutadà d'indubtable interès.
- Una visita a la web de Localret pot donar idees en aquest sentit, ja que és aquesta web la que presenta les experiències recollides a Catalunya.

- D'altra banda, les xarxes que ja funcionen, com les de GràciaNet, Sant AndreuNet, BCNet (totes de Barcelona), Xarxa Ciutadana de Sabadell, Tinet (Tarragona)... poden servir també d'experiència als municipis gironins en crear les seves xarxes, potser d'abast comarcal o, en tot cas, supramunicipal.
- Destinar recursos, però no únicament econòmics, sinó de capital humà. Cal contractar professionals però també aprofitar els recursos humans que es tenen a les nòmines dels ajuntaments, més enllà dels purament informàtics.
- Sovint un bibliotecari, un arxiver o, en definitiva, un documentalista que ja està en nòmina a l'ajuntament pot crear primer una seu web (amb l'ajuda del personal informàtic en les qüestions tècniques i de la resta de personal en les tàctiques i de contingut) per després mantenir-la al dia (altra vegada, amb la col·laboració dels recursos que ja existeixen) i finalment millorar-la, amb la participació activa dels ciutadans, mitjançant suggeriments o suport més pràctic.
- En tot cas, no limitar la realització de l'ajuntament virtual a personal extern a l'ajuntament (empreses informàtiques de disseny de webs, personal informàtic propi...), que crearan un bonic fullet de l'ajuntament que penja de la xarxa, però sense cap interès per als ciutadans, els qui certament n'han de fer ús.
- Actualitzar el contingut de les webs ja creades: les dades caduques donen el pitjor servei possible, i la imatge de l'ajuntament correspondrà a la seva dedicació a l'actualització i vigència de les dades proporcionades.
- Duplicar el nombre de webs d'ajuntaments, per tal de deixar de ser la província amb l'índex de presència de webs més baix de Catalunya, i anivellar-se a la resta de províncies catalanes.
- Mantenir un bon sistema de recuperació i difusió de totes les webs d'ajuntament gironines, ja sigui des d'un organisme com la Diputació de Girona, o procedent d'un treball sistemàtic des de les biblioteques públiques de les comarques, entitats que ja compten amb professionals preparats per tractar (recopilar, processar i difondre) continguts informatius d'una banda, i per treballar amb documents electrònics d'altra. Malauradament, tampoc el servei de lectura pública a les comarques de Girona presenta webs que actualment responguin a treballs individualitzats de cada municipi, a excepció de casos concrets (Tossa, Puigcerdà, Sant Hilari).

6. FONTS I RECURSOS UTILITZATS

Anglada, Lluís M. "El paper de les biblioteques a la societat informacional...". En: Salvador, E. (ed.). *Catalunya davant de la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques*. Barcelona: Mediterrània, 1999, p. 75-100.

Codina, Lluís. "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos". *Revista española de documentación científica*, vol. 23, núm. 1 (2000), p. 9-44.

Cornella, Alfons. "Políticas de información en España". En: *Planificació i avaluació de polítiques d'informació: documents de lectura*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2000. L'article està datat el 1997.

Dublin Core metadata element set [en línia]. Version 1.1 <<http://dublincore.org/documents/dces/>> [consulta 1 de juny de 2001].

Espanya. Ministerio de Fomento; Espanya. Ministerio de Administraciones Públicas. *Programa Pista* [en línia]. <<http://www.sgc.mfom.es/sat/informe1/AnexoVII1.doc>> [consulta 1 de juny de 2001].

Farré, Víctor. "Les tecnologies de la informació i la interacció administració-ciudadà". En: Salvador, E. (ed.). *Catalunya davant de la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques*. Barcelona: Mediterrània, 1999, p. 37-54.

"Figueres se ha convertido en la ciudad donde más libros y documentos se prestan". *La vanguardia* (28 nov. 2000).

Girona (Província). Diputació Provincial. *Diputació de Girona* [en línia]. <<http://www.ddgi.es>> [consulta 1 de juny de 2001].

Maniega, David. *Tècniques d'edició electrònica*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 1999.

Muxach, Santi; Lopo, Ana. "Metadades a peu pla". *Item*, núm. 24 (1999), p. 128-130.

Pàgines web i administració local [en línia]. <<http://www.localret.es/societat/pwial3.htm>> [consulta 1 de juny de 2001].

Pallarès, F. (et al.). *Els ajuntaments de Catalunya a Internet: un estudi sobre les pàgines web dels Ajuntaments*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 1999.

Peiró, Carme. "El fenomen Internet a Espanya: ahir, avui i demà". *Web: la revista de los usuarios de Internet* (1996).

Ramió, Carles (et al.). "L'impacte de les noves tecnologies de la informació sobre els models de gestió pública emergents...". En: Salvador, E. (ed.), *Catalunya davant de la so-*

cietat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques. Barcelona: Mediterrània, 1999, p. 11-36.

Servei d'Informació de l'Administració Local [en línia]. <<http://www.gencat.es/sial>> [consulta 1 de juny de 2001].

ANNEX 1

Adreces electròniques de les webs oficials dels ajuntaments de la província de Girona [consulta 1 de gener de 2001], i resultats de l'avaluació.

Municipi	1	2	3	4	5	m	6	7	8	9	10	11	12	13	14	n	M	Web de l'ajuntament
Girona	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	www.ajuntament.gi
Figueres	3	2	2	3	4	2,8	0	0	3	2	3	3	4	3	3	2,3	2,5	www.ddgi.es/figueres
Blanes	4	3	4	4	2	3,4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3,2	3,3	www.blanes.net
Olot	4	3	4	3	3	3,4	3	1	2	3	4	3	3	3	1	2,6	2,8	www.ot.org
Sant Feliu de Guíxols	2	1	2	2	2	1,8	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2,2	2,1	www.guixols.net/ajuntament
Palamós	4	3	3	4	4	3,6	3	1	3	3	1	3	3	3	2	2,4	2,8	www.palamos.org
Cassà de la Selva	3	2	3	3	2	2,6	0	3	4	4	4	3	4	4	4	3,3	3,1	www.ddgies/cassa
Puigcerdà	4	2	3	2	2	2,6	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3,3	3,1	www.puigcerda.com
Llagostera	3	2	1	1	1	1,6	4	1	3	3	4	1	2	1	2	2,3	2,1	www.llagostera.com
Sant Hilari Sacalm	2	2	2	2	0	1,6	1	1	2	0	1	1	3	2	2	1,4	1,5	www.ddgi.est/sthilari/shs.htm
Anglès	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3,1	3,1	www.ddgi.es/ajangles
Tossa de Mar	4	2	3	3	4	3,4	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2,7	2,9	www.ddgi.es/tossa/indexnet.htm
Caldes de Malavella	3	3	1	1	1	1,8	3	3	3	3	4	1	2	1	2	2,4	2,2	www.casdesdemalavella.com
Vilafant	3	2	2	1	1	1,8	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2,4	2,2	www.vilafant.com
Breda	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	3,2	3,1	www.ddgi.es/breda
Campdevàrol	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	www.campdevanol.org
Sarrià de Ter	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1,4	1,3	www.ddgi.es/sarria
Sils	2	1	1	1	1	1,2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1,4	1,4	www.dgi.es/sils
Besalú	1	1	2	1	1	1,2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2,4	2	www.6tems.com/besalu
Forallac	3	2	3	2	2	2,4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2,8	www.forallac.com
Vilablareix	3	2	2	1	1	1,8	2	2	3	2	1	1	3	1	2	1,9	1,9	www.ddgi.es/vilablareix
Presses, les	4	3	3	2	2	2,8	1	4	4	3	1	1	4	3	1	2,4	2,6	www.ddgi.es/preses
Vall de Bianya, la	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1,2	1,1	www.ddgi.es/bianya
Sant Feliu de Pallerols	3	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	1	3	2	2	2	2	www.ddgi.es/sfp
Llívia	4	2	1	1	1	1,8	3	2	4	3	3	1	1	2	3	2,4	2,2	www.llivia.com
Vilajuïga	3	2	3	3	2	2,6	1	1	2	3	2	1	3	3	2	2,2	2,2	www.ddgi.es/vilajuiga
Port de la Selva, el	3	4	2	1	2	2,4	1	3	3	2	1	1	1	3	2	1,9	2,1	www.ddgi.es/porselva
Fontanals de Cerdanya	2	2	2	3	3	2,4	1	4	3	3	2	1	3	1	4	2,4	2,4	www.ddgi.es/fontanals/aj.htm
Guils de Cerdanya	4	2	1	1	1	1,8	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1,8	1,8	www.guils.com