

Yolanda Fernández Santos  
Cristina Gutiérrez López  
José Miguel Fernández Fernández  
Universidad de León

# E-gobierno en las entidades públicas: conocimiento, utilidad y valoración de las páginas Web de los Ayuntamientos. Un caso de estudio

RESUMEN/ABSTRACT:

La administración electrónica es uno de los retos de futuro de las Administraciones Públicas, que están promoviendo iniciativas para la elaboración de páginas Web, favoreciendo así la implantación del *e-gobierno*, con una mejor y más estrecha interacción entre los ciudadanos y las distintas entidades, particularmente los ayuntamientos, en beneficio de ambos.

En este trabajo se realiza un estudio empírico en la provincia de León al objeto de medir el nivel de conocimiento, uso y utilidad otorgados a los portales Web de las entidades locales, obteniendo interesantes resultados sobre los atributos más valorados por sus usuarios. Todo ello permitirá identificar los contenidos y características exigibles para mejorar la calidad de los sitios Web de los ayuntamientos, como vehículo de comunicación con los ciudadanos.

E-administration is one of the future challenges of Public Administrations, which are promoting initiatives for preparing webpages. This, therefore, helps the e-government to be implemented with an improved and closer interaction between citizens and the different public bodies, especially town councils, for the benefit of both parties.

An empirical study has been carried out in this paper in the Spanish province of Leon to measure the level of knowledge, use and usefulness of the web portals of the local public bodies. This brought up some interesting results on what the users valued most highly. This will, therefore, make it possible to identify the contents and characteristics demanded by the public in order to improve the town council's websites, as the medium to communicate with citizens.

E-GOBIERNO, UTILIDAD, PÁGINAS WEB, AYUNTAMIENTOS  
E-GOVERNMENT, USEFULNESS, WEBPAGES, TOWN COUNCILS

PALABRAS CLAVE/KEYWORDS:



## 1. INTRODUCCIÓN

Internet se ha perfilado en los últimos años como una gran infraestructura de comunicación en constante adaptación a las necesidades de los usuarios. Aunque en la esfera pública su incorporación se ha producido con cierto retraso, actualmente las ventajas de su utilización son incuestionables, tanto en el ámbito de la comunicación de información al exterior como en la gestión *on-line*, aspectos ambos fundamentales para los ayuntamientos españoles.

La administración electrónica (*e-government*) utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para favorecer un mejor acceso y calidad de los servicios públicos desde una doble perspectiva: reducir los costes de las administraciones y facilitar las transacciones entre Administración y administrados. El usuario de las páginas Web de los ayuntamientos pasa de este modo de ciber-ciudadano a ciber-usuario, dadas las posibilidades de que todo sujeto residente en cualquier parte del mundo e interesado en la institución local demande información o requiera interactuar de algún modo con dicho municipio.

En este contexto, la aprobación de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos obliga a las Administraciones Públicas a garantizar el derecho de todos los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con ellas, de modo que a partir del 31 de diciembre de 2009 dicha normativa debe estar plenamente operativa. Esto requiere un importante esfuerzo de las Administraciones Públicas para prestar servicios públicos acordes a planes de actuación determinados para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la norma anterior. Por eso es necesario analizar los contenidos de sus páginas Web y la disponibilidad de éstas para realizar gestiones *on-line*, en busca de un modelo de información y gestión digital para los ayuntamientos que responda a las necesidades de sus principales grupos de usuarios.

En esta línea, el trabajo subraya inicialmente la importancia de la administración electrónica como vehículo de comunicación con los ciudadanos. A continuación se evalúa empíricamente el grado de utilización de la página Web municipal a través de un estudio desarrollado en la provincia de León, determinando además cuáles son las características más significativas según la opinión de los usuarios. Todo ello permite señalar los atributos que deberían verificarse en la página Web corporativa de un ayuntamiento, así como sus contenidos básicos, a fin de que ésta sea una verdadera herramienta al servicio de los ciudadanos en la era de la sociedad digital del conocimiento.

## 2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL ÁMBITO PÚBLICO

### 2.1. El e-gobierno como instrumento de comunicación entre ciudadano y Administración Pública

La expansión de internet en la Administración Local española ha supuesto una nueva forma de comunicación entre ayuntamiento y ciudadanos, conocida como administración electrónica (gobierno electrónico, e-gobierno, e-gov, eGov o *digital government*).

Sea cual sea la definición de e-gobierno, es preciso entender la importancia de tres elementos clave relacionados: los *usuarios* (ciudadanos, empresas y otros) inte-

ractúan con la administración mediante *medios electrónicos*, que sirven de base para desarrollar los distintos *productos y servicios* ofertados por la administración y que recibe el usuario. Todo ello tiene sentido en el contexto de una nueva gestión pública que considera a los usuarios que reciben los productos de la Administración como auténticos clientes. Esos clientes requieren información que debe incluirse en el gran volumen de contenidos que las Administraciones Públicas han de facilitar electrónicamente mediante el apoyo de las TIC.

Por ello, son innegables los beneficios de la administración electrónica para los usuarios, tanto en términos de la mejora de la calidad de los servicios públicos, como de la mayor eficiencia y productividad de los procesos gubernamentales, el incremento de la eficacia de las políticas públicas, el fomento de la transparencia en la rendición de cuentas, el aumento de la participación ciudadana, así como la creación de un marco regulatorio favorable al gobierno electrónico, a la sociedad de la información y a una reforma de las estructuras gubernamentales.

Del concepto de e-gobierno se derivan además tres importantes dimensiones en los gobiernos locales:

- a) la *e-administración*, que los considera como entes prestadores de servicios;
- b) la *e-democracia*, que los perfila como promotores de la democracia en el ámbito local;
- c) la *e-gobernanza*, que subraya su papel como elaboradores de políticas en el ámbito local.

En este contexto, es inevitable resaltar la importancia del reciente desarrollo por parte de las Administraciones Públicas de proyectos para la implantación del e-gobierno, que acaban materializándose en la creación de páginas Web, iniciativas en todo caso cuya calidad y utilidad depende decididamente de factores como la calidad de la información –exactitud, completitud y consistencia–, las infraestructuras tecnológicas adecuadas y compatibilidad con los sistemas preexistentes en la Administración, los cambios organizativos y gerenciales, el marco legal e institucional que incentive u obstaculice el desarrollo del proyecto, y el contexto político, económico y social que afecte a la iniciativa.

## 2.2 Atributos deseables de la administración electrónica

La consideración de los sitios Web como los instrumentos adecuados para el suministro de información y satisfacción de la demanda de los usuarios por parte de la Administración Pública ha sido subrayada por sucesivos pronunciamientos.

Así, la Unión Europea publica en 1998 el Libro Verde previamente citado, que recoge los datos aportados por la “Conferencia sobre la sociedad de la información: acercar la Administración a los ciudadanos”. Dicho documento presenta una estructura de tres niveles de desarrollo o fases de los servicios, entendiendo que éstos pueden aplicarse a aspectos relacionados con la vida cotidiana, la Administración a distancia y la participación política: servicios de información, servicios de comunicación y servicios de transacción para adquirir productos o servicios en línea, o presentar datos.

Posteriormente, la Declaración de Helsinki (1999) “Alcaldes del mundo a favor de un diálogo global de las ciudades en torno a la sociedad de la información”, establece cuál debe ser el objetivo de las autoridades municipales en el entorno de la llamada “Sociedad de la Información”, que consiste en mejorar la calidad de vida y de trabajo de los ciudadanos, las oportunidades de empleo, la calidad y rentabilidad de procesos y servicios, el ejercicio del gobierno y de la democracia a todos los niveles, y las perspectivas de la economía social y del desarrollo sostenible.

En fechas más recientes, la Unión Europea (2002a y 2002b) ha vuelto a pronunciarse sobre la administración electrónica, emitiendo los documentos “Racionalización de las políticas de administración electrónica en la Unión Europea” e “Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea”. El primero de ellos amplía en una las etapas fijadas en el anterior informe de 1998. Así, distingue entre información, interacción unilateral, interacción bilateral y transacciones. En el segundo se modifica esa versión y se distinguen cuatro etapas bien diferentes de las anteriores: sitio Web, portal, ventanilla única y e-administración.

Adicionalmente, en el texto “Hacia la Europa basada en el conocimiento. La Unión Europea y la Sociedad de la Información” de 2002, la Comisión Europea fija los veinte servicios *on-line* que pueden considerarse básicos, al tratarse de servicios con los que las Administraciones, gracias a las nuevas tecnologías, están facilitando la vida a los ciudadanos y a las empresas.

De todo ello se deduce el incuestionable valor de los portales Web como instrumentos de información de los ayuntamientos, a los que pueden incorporarse herramientas de interacción para facilitar la comunicación con los usuarios, y opciones de gestión *on-line* para la realización de transacciones, dando así cumplida respuesta a las exigencias del Libro Verde europeo.

### 3. PORTALES WEB DE ÁMBITO PÚBLICO: INDICADORES Y CONTENIDOS

La creciente preocupación por la utilización de Internet como vehículo de comunicación de información a los usuarios y de mejora en la gestión se traduce en un esfuerzo por mejorar el nivel de divulgación y de gestión pública *on-line*, aprovechando las ventajas en términos de oportunidad y flexibilidad que los medios electrónicos ofrecen respecto a los mecanismos tradicionales.

Aunque son varios los informes que investigan el empleo de la tecnología en la prestación de servicios públicos, valorando el progreso en el uso de Internet por parte de los gobiernos, dado el objetivo último de este trabajo, interesan especialmente otros análisis llevados a cabo recientemente en España.

Por ejemplo, entre los resultados más destacados, parece evidenciarse que las páginas Web de las capitales de provincia españolas están actuando como un complemento y no sustituto de la tradicional oferta presencial, fundamentalmente por la imposibilidad de completar los trámites administrativos *on-line* (21 municipios españoles no permiten la descarga de impresos) y porque las páginas Web no están preparadas para resolver las dudas de los ciudadanos. También son importantes los problemas de compatibilidad con navegadores distintos al más común (Microsoft Explorer), así como el difícil acceso a datos fundamentales como el correo-e del consistorio, el callejero de la ciudad o el teléfono

del ayuntamiento (Revista Consumer, 2004). Interesante es también el informe de la Junta de Castilla y León (2008) según el cual los principales indicadores que las webs han de contener son: accesibilidad y facilidad de navegación, información general, atención ciudadana, servicios *on-line* y formación en nuevas tecnologías e Internet.

### 4. USO Y UTILIDAD DE LAS PÁGINAS WEB MUNICIPALES EN LA PROVINCIA DE LEÓN

Una vez planteado el alcance teórico de la administración electrónica, así como su nivel de implantación nacional, se procede con el estudio empírico realizado en la provincia de León a fin de medir el grado de utilización de las TIC, poniendo énfasis en el uso y utilidad de las páginas Web municipales como herramienta básica del e-gobierno.

La captación de la información se ha realizado mediante la elaboración y cumplimentación de una encuesta telefónica encargada a una empresa especializada. En el diseño de la encuesta se ha tomado como referencia la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares del Instituto Nacional de Estadística (INE) que se elabora en España desde 2002, con la finalidad de facilitar el análisis comparativo de resultados en los ámbitos nacional, regional y local. A continuación se describe la población encuestada, la composición de la muestra, las características de la encuesta y se analizan los resultados obtenidos.

#### 4.1 Descripción de la población y de la muestra a analizar

La población en estudio está compuesta por 179.523 hogares pertenecientes a los 211 municipios de la provincia de León en el año 2001 según el INE, siendo esta provincia la segunda por número de municipios en toda España.

Para la realización de la encuesta telefónica que permita diagnosticar la situación de la provincia leonesa respecto a la utilización de Internet en los hogares y, en concreto, de la consulta a la página Web de los municipios de la provincia, se ha optado por efectuar un mues-

treo aleatorio simple irrestricto estratificado con reparto proporcional de la muestra por estratos. De este modo, el tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un error de estimación E igual al 4% debería de ser de 623,91 hogares a encuestar. Finalmente, se llevan a cabo un total de 625 encuestas telefónicas.

Adicionalmente, se opta por un muestreo estratificado proporcional a los siete partidos judiciales (Astorga, Cistierna, La Bañeza, León, Ponferrada, Sahagún y Villablino) que integran la provincia en función del número de habitantes por cada partido judicial en el año 2008. De esta forma, el número de encuestas a realizar en cada partido judicial  $i$  ( $n_i$ ) se obtiene a partir de,

$$n_i = \frac{n}{N} \alpha N_i$$

donde  $n$  es el tamaño de la muestra,  $N$  el tamaño de la población de la provincia de León y  $N_i$  la población de cada partido judicial.

#### 4.2 Diseño de la muestra

El diseño de la encuesta para la captación de los datos se realiza con el objetivo principal de lograr información sobre el conocimiento de la existencia de las páginas Web de los ayuntamientos y su uso para diferentes actividades, además de la valoración que dan las personas entrevistadas a diversos atributos que miden la utilidad de la misma. No obstante, en la encuesta se plantean inicialmente otras cuestiones con el fin de catalogar el tipo de individuo entrevistado.

En particular, se pretende obtener información para responder a los siguientes interrogantes:

- \* Caracterización de los individuos encuestados: edad, sexo (dos preguntas).
- \* Acceso de los ciudadanos a Internet y frecuencia en el uso de la red (dos preguntas).
- \* Conocimiento acerca de la página Web de su municipio, visitas en su caso a la misma y motivos de las mismas (tres preguntas).
- \* Importancia que le conceden a la existencia de página Web en su municipio y razones por las que la creen necesaria y/o conveniente (dos preguntas).
- \* Valoración otorgada a diversos aspectos que ha de tener la página Web de su municipio, tales como cantidad de información, calidad, apariencia, facilidad de uso y lectura, frecuencia de actualización, fiabilidad y accesibilidad (siete preguntas).

Para la obtención de información se opta por la realización de encuestas aleatorias por teléfono en los meses de mayo y junio de 2008.

#### 4.3 Análisis de los resultados

La muestra está formada por un 25,92% de hombres y un 74,08% de mujeres. De todos ellos, el 44,48% se sitúan en una edad igual o superior a 65 años y tan sólo un 1,76% en edades comprendidas entre 14 a 19 años (Tabla 1).

Tabla 1.- Composición por edad de los individuos encuestados

Tramos	n°	%
14 a 19	11	1,76
20 a 24	21	3,36
25 a 34	40	6,40
35 a 44	72	11,52
45 a 54	108	17,28
55 a 64	95	15,20
65 y más	278	44,48
Total	625	100,00

De todas las personas encuestadas, solamente el 30,2% manifiesta conectarse y navegar por Internet, observándose un mayor uso por parte de los hombres (46,3%) que de las mujeres (24,6%).

Avanzando en la investigación, se requiere información sobre el conocimiento de las páginas Web de los ayuntamientos donde residen las personas encuestadas y otras cuestiones.

Inicialmente se procede a indagar si los ciudadanos conocen la existencia de página Web oficial del ayunta-

miento en Internet. Así, en una clasificación por sexo, la Tabla 2 muestra que de los 246 encuestados que dicen sí a su existencia, el 31,7% son hombres y el 68,3% son mujeres (porcentajes por fila). Por otro lado, mientras que dentro de los hombres la diferencia porcentual entre los que saben que existe Web municipal (48,1%) y los que no saben (51,2%) es de 3 puntos, en las mujeres la divergencia es mucho mayor, alcanzando los 27,4 puntos porcentuales.

Tabla 2.- Conocimiento de la existencia de Web municipal por sexo

	Hombre		Mujer		Total	
	% por fila	% por columna	% por fila	% por columna	nº	% por columna
Sí tiene	31,7	48,1	68,3	36,3	246	39,4
No tiene	100,0	0,6	0	,0	1	,2
No lo sé	22,0	51,2	78,0	63,7	378	60,5
<b>TOTAL</b>	<b>25,9</b>	<b>100,0</b>	<b>74,1</b>	<b>100,0</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>

Además, sólo el 17,92% de las personas encuestadas han visitado la página Web de su ayuntamiento, siendo superior el porcentaje entre los hombres (25,93%) que

entre las mujeres (15,12%). Estas cifras revelan la todavía escasa utilización por parte de los ciudadanos de la provincia de las páginas Web municipales (Tabla 3).

Tabla 3.- Visitas a la página Web del municipio por sexo

	Hombre	Mujer	Total	
	%	%	nº	%
Sí	25,93	15,12	112	17,92
No	74,07	84,88	513	82,08
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>

El análisis prosigue con los ciudadanos que acceden a la página Web municipal. De acuerdo con los datos de Eurostat, relativos a las personas que usan Internet para interactuar con autoridades públicas por países de la Unión Europea, se observa como en España en el año 2007, el 25% lo hace para obtener información de las páginas Web de los sitios oficiales, mientras que este porcentaje desciende al 14% para la descarga de formularios y al 8% para el envío de formularios rellenos. Algunos de estos indicadores se encuentran muy por debajo de la media comunitaria (26%, 17% y 12%, respectivamente), especialmente el relativo a los formularios.

Como se recoge en la Tabla 4, casi el 67% de los ciudadanos de la provincia de León que visitan la página Web municipal lo hacen para obtener información acerca de las actividades del municipio, el 41,07% busca información institucional, el 25% requiere información turística y el 22,32% pretende realizar trámites *on-line*.

Por edades, en todos los tramos predominan las consultas sobre las actividades del municipio, salvo el tramo de 24 a 35 años, en el que las personas acuden en mayor medida para obtener información institucional, y el de 54 a 65, donde las tasas relativas a la información

institucional y a la búsqueda de información sobre las actividades se igualan. Además, a medida que aumenta la edad se incrementan los accesos a la página Web municipal para la realización de trámites *on-line*.

Adicionalmente, los individuos encuestados que contestaron que habían visitado la página Web de su ayuntamiento “para otros fines”, lo hicieron fundamentalmente por curiosidad, para consultar la bolsa de empleo o para recibir información sobre becas.

Tabla 4.- Motivos de las visitas a la Web municipal por sexo

	Hombre		Mujer		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Obtener información institucional	15	35,71	31	44,29	46	41,07
Descargar o enviar formularios	5	11,90	15	21,43	20	17,86
Obtener información turística	9	21,43	19	27,14	28	25,00
Obtener información de actividades del municipio	28	66,67	47	67,14	75	66,96
Realizar trámites on-line	10	23,81	15	21,43	25	22,32
Otros fines	6	14,29	9	12,86	15	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>		<b>136</b>		<b>209</b>	

Por otra parte, 68,96% de los ciudadanos considera importante que el ayuntamiento disponga de página Web en Internet por los motivos que más adelante se exponen. En el análisis por sexos (Tabla 5), es mayor el porcentaje entre los hombres (72,22%) que entre las mujeres (67,82%).

La importancia concedida a la existencia de página Web en Internet va decreciendo cuanto mayor es la edad, pues mientras que el 100% del colectivo comprendido entre 14 y 24 años lo considera importante, en el grupo de más de 65 años la cifra se sitúa en torno al 48,5%.

Tabla 5.- Importancia de la existencia de página Web del Municipio por sexos

	Hombre	Mujer	Total	
	%	%	nº	%
Sí	72,22	67,82	431	68,96
No	27,78	32,18	194	31,04
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>

Sondeados los individuos de la muestra acerca de los aspectos por los que desearía consultar la página Web municipal, la obtención de información sobre las actividades organizadas por el ayuntamiento encabeza sus preferencias, con prácticamente un 94% de los encuestados, seguida por la obtención de información institucional (77,57%) e información turística (76,40%). Con un peso relativo algo inferior se sitúa la realización de trámites *on-line* (71,96%) y la descarga de formularios e impresos (71,03%) (Tabla 6).

No se aprecian diferencias estadísticamente significativas por sexo en las respuestas. En el caso de la edad, es reseñable que el interés por realizar trámites *on-line* es menor en los ciudadanos más jóvenes (hasta 25 años), si bien en todos los tramos el motivo más repetido es la consulta para obtener información sobre las actividades organizadas por el ayuntamiento, con porcentajes superiores al 90% en todos los intervalos.

Tabla 6.- Utilidad de la página Web del Municipio por sexos

	Hombre		Mujer		Total	
	nº	%	nº	%	nº	%
Obtener información institucional	86	74,78	246	78,59	332	77,57
Descargar o enviar formularios	81	70,43	223	71,25	304	71,03
Obtener información turística	86	74,78	241	77,00	327	76,40
Obtener información de actividades del municipio	107	93,04	295	94,25	402	93,93
Realizar trámites on-line	82	71,30	226	72,20	308	71,96
Otros fines	12	10,43	14	4,47	26	6,07

Para evaluar la importancia que los ciudadanos leoneses conceden a diferentes aspectos de la página Web de su municipio, se eligen siete atributos que pueden definir la utilidad de la misma para los usuarios; posteriormente, se valoran mediante una escala de Likert con cinco niveles de respuesta, desde 1 (poco importante) a 5 (muy importante). Son los atributos de apariencia, facilidad de uso y lectura, actualización de los contenidos, accesibilidad para personas con discapacidad, calidad de la información, cantidad de la información y fiabilidad de los contenidos. Como se observa en el Tabla 7, la valoración media de los siete atributos fue del 3,53 con una desviación típica de 1,59, obteniéndose una media superior para los hombres (3,65) que para

las mujeres (3,48). Individualmente, los atributos más valorados son la fiabilidad de los contenidos (3,82) y la calidad de la información incluida (3,71); en el extremo opuesto, la apariencia de la página Web sólo alcanza una media de 3,03, y ligeramente mejor es la apreciación de la cantidad de la información (3,44).

La consideración de los atributos desciende a medida que avanza la edad. Así, entre 14 y 44 años la valoración se mantiene prácticamente constante, disminuyendo de manera paulatina a partir de ese punto. Para todas las edades los atributos con mayor puntuación son la fiabilidad de la información, seguido por la calidad y la necesidad de actualización; el peor valorado es, sin embargo, la apariencia de la página Web.

Tabla 7.- Valoración media de los atributos que ha de tener la página Web municipal por sexos

Atributos	Hombre		Mujer		Total	
	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica	Media	Desviación típica
Apariencia	3,1173	1,4072	3,0043	1,4339	3,0336	1,4279
Facilidad de uso y lectura	3,6852	1,5614	3,5205	1,6163	3,5632	1,6039
Actualización de contenidos	3,7222	1,5802	3,5011	1,6469	3,5584	1,6327
Accesibilidad	3,6728	1,5549	3,5140	1,6442	3,5552	1,6230
Cantidad de contenidos	3,4815	1,4833	3,4212	1,5957	3,4368	1,5675
Calidad de contenidos	3,8765	1,5900	3,6609	1,6845	3,7168	1,6632
Fiabilidad de contenidos	3,9815	1,6348	3,7646	1,6919	3,8208	1,6800
<b>TOTAL</b>	<b>3,6481</b>	<b>1,5445</b>	<b>3,4838</b>	<b>1,6162</b>	<b>3,5264</b>	<b>1,5997</b>

El análisis particular de cada atributo permite visualizar más detalladamente la valoración expresada por los individuos sobre ellos (Tabla 8).

La **apariciencia** de la página Web del municipio es el atributo menos valorado por los ciudadanos leoneses,

con una media de 3,03 puntos sobre un máximo de 5. Se observa con claridad que la tasa de individuos que lo consideran muy importante se sitúa en cuarto lugar, por detrás incluso de los que estiman que es poco importante.



Aproximadamente el 50% de los ciudadanos leoneses juzgan muy importante o relativamente muy importante la apariencia de la página Web de su ayuntamiento, si bien un 27,36% lo cataloga como poco importante.

Mientras que no se aprecian diferencias significativas por sexo, el análisis por edad destaca como al avanzar ésta desciende paulatinamente el porcentaje de ciudadanos para los que la apariencia de la página Web es un atributo muy importante, aumentando por el contrario el correspondiente a los individuos que la definirían como poco importante.

La **facilidad de uso y lectura** de la página Web municipal tampoco es un atributo especialmente valorado por los ciudadanos leoneses, alcanzando una media de 3,56. El resumen de la distribución de frecuencias de este atributo revela que aproximadamente el 69% de los ciudadanos lo considera muy importante o relativamente muy importante (siendo 4 puntos porcentuales mayor esta tasa para los hombres que para las mujeres) y solamente el 24,50% lo considera poco importante.

Por otro lado, a medida que aumenta la edad de la persona encuestada desciende el porcentaje de ciudadanos que estima importante el fácil uso y lectura de la página Web municipal.

La importancia concedida a la **frecuente actualización** de los contenidos de la página Web municipal es superior en el colectivo de hombres que en el de mujeres con 3,72 y 3,50 puntos de media, respectivamente, situándose el promedio general en 3,56 puntos.

En cuanto a la edad, hasta los 45 años, es casi insignificante su consideración como importante, si bien en los tramos posteriores aumenta progresiva y significativamente, llegando al 44% para las personas de más de 65 años. En cambio, para los tramos comprendidos entre 14 y 45 años, más del 75% lo aprecian como muy importante.

La **accesibilidad** de la página Web municipal para discapacitados es uno de los atributos ineludibles de una sociedad moderna y actual que lucha por la completa integración de un colectivo hasta hace poco tiempo olvidado. Los ciudadanos leoneses le atribuyen una valoración media de 3,56 puntos. Por género, mientras el 72% de los hombres clasifican la accesibilidad como

muy importante o relativamente muy importante (frente al 22% poco importante), para las mujeres esa apreciación apenas supera el 66% (siendo poco importante para el 26%).

Las conclusiones por edad son prácticamente idénticas a las ya comentadas para la actualización de la información, descendiendo la importancia a medida que aumenta la edad.

La **cantidad de contenidos** en la página Web municipal es uno de los atributos de menor importancia según valoraciones de los ciudadanos leoneses, con una media de 3,44 puntos, situándose por delante sólo del atributo de apariencia. Además, se equilibran prácticamente las tasas de ciudadanos que lo consideran muy importante y relativamente muy importante, circunstancia que sólo se produce en este atributo.

En cuanto a la valoración por sexo, es inferior la que le atribuyen las mujeres, pues mientras el 76,5% de los varones lo consideran entre medianamente importante y muy importante, esa tasa desciende al 71% para las féminas.

La **calidad de los contenidos** de la página Web municipal es el segundo atributo más apreciado por los ciudadanos leoneses, obteniendo una valoración media de 3,71 sobre un máximo de 5 puntos. Cabe destacar, además, que en la valoración de este atributo se produce la mayor diferencia entre los que lo estiman muy importante (51,80% del total) y los que lo juzgan como relativamente muy importante (19,70%).

También en este aspecto la puntuación masculina (3,88 de media) es superior a la femenina (3,66 puntos); así lo corrobora que el 75,3% de los varones lo consideran muy importante o relativamente muy importante, por tan sólo el 70,2% de las mujeres.

Analizando los resultados por edad, se confirma la gran importancia que en todos los tramos se le confiere a la calidad informativa, especialmente de 14 a 44 años, donde más del 70% de los encuestados la estiman muy importante. A partir de 45 años desciende paulatinamente la valoración, pero solamente en el colectivo de más de 65 años predominan los que lo consideran poco importante (43%) sobre muy importante (31%).

De todos los atributos medidos, la **fiabilidad de los contenidos** ha sido de mayor puntuación, alcanzando los 3,82 puntos. Buena prueba de ello es el elevado porcentaje de ciudadanos que califican este aspecto como muy importante (el 60%).

También es esta variable la que mayor distancia presenta en la valoración por sexo, pues mientras la media de los hombres asciende a 3,98 puntos, la de las mujeres se queda en 3,76 puntos; además, el 76% de los varones considera la fiabilidad de contenidos como muy impor-

tante o relativamente muy importante, mientras que este porcentaje es del 71% para las mujeres.

En el análisis por edad se obtienen similares conclusiones a las comentadas para los restantes atributos, predominando en todos los tramos la valoración como muy importante (por encima del 74%), con la única excepción del colectivo con más de 65 años, aunque también en este, y a diferencia de lo observado para el resto de aspectos, la suma de los que lo consideran muy importante o relativamente muy importante supera el 54%.

Tabla 8. Valoración de los atributos por sexo

Atributos	Valoración	Hombre	Mujer	Total	
		%	%	n°	%
Apariencia (media 3,0396)	Poco importante	23,46	28,73	171	27,36
	Relativamente poco importante	6,79	3,24	26	4,16
	Medianamente importante	20,99	20,09	127	20,32
	Relativamente muy importante	32,10	34,77	213	34,08
	Muy importante	16,67	13,17	88	14,08
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>
Facilidad de uso y lectura (media 3,5632)	Poco importante	21,60	25,50	153	24,50
	Relativamente poco importante	3,10	3,20	20	3,20
	Medianamente importante	3,70	3,50	22	3,50
	Relativamente muy importante	28,40	29,40	182	29,10
	Muy importante	43,20	38,40	248	39,70
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>
Actualización de contenidos (media 3,5584)	Poco importante	22,20	26,80	160	25,60
	Relativamente poco importante	1,20	2,80	15	2,40
	Medianamente importante	5,60	3,90	27	4,30
	Relativamente muy importante	24,10	26,60	162	25,90
	Muy importante	46,90	40,00	261	41,80
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>
Accesibilidad (media 3,5552)	Poco importante	22,20	26,10	157	25,10
	Relativamente poco importante	1,90	3,50	19	3,00
	Medianamente importante	3,70	4,10	25	4,00
	Relativamente muy importante	30,90	25,50	168	26,90
	Muy importante	41,40	40,80	256	41,00
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>
Cantidad de contenidos (media 3,4368)	Poco importante	22,20	26,30	158	25,30
	Relativamente poco importante	1,20	2,80	15	2,40
	Medianamente importante	12,30	6,50	50	8,00
	Relativamente muy importante	34,60	31,10	200	32,00
	Muy importante	29,60	33,30	202	32,30
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>
Calidad de contenidos (media 3,7168)	Poco importante	21,00	25,90	154	24,60
	Relativamente poco importante	1,90	2,60	15	2,40
	Medianamente importante	1,90	1,30	9	1,40
	Relativamente muy importante	19,10	19,90	123	19,70
	Muy importante	56,20	50,30	324	51,80
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>
Fiabilidad de contenidos (media 3,8208)	Poco importante	21,60	24,80	150	24,00
	Relativamente poco importante	1,20	2,40	13	2,10
	Medianamente importante	1,20	1,50	9	1,40
	Relativamente muy importante	9,30	14,00	80	12,80
	Muy importante	66,70	57,20	373	59,70
	<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>625</b>	<b>100,00</b>

## 5. CONCLUSIONES

El reciente desarrollo por parte de las Administraciones Públicas de la implantación del e-gobierno a través de la creación de páginas Web supone una mejora incuestionable para su relación con los ciudadanos. En la primera década del Siglo XXI, diversos organismos están promoviendo iniciativas para el diseño de sitios Web en las entidades públicas, quedando todavía un largo camino por recorrer en cuanto a la calidad y la utilidad de las mismas.

El análisis empírico demuestra que la página Web municipal se consulta principalmente para informarse sobre las actividades del municipio, así como para obtener información institucional y turística. Por otro lado, entre los atributos incluidos para medir la utilidad de las Webs municipales, la fiabilidad de la información es el más valorado, seguido de la calidad de ésta. En el lado opuesto, es la apariencia el aspecto de menor relevancia. Por sexo, los hombres muestran un conocimiento supe-

rior de la existencia de las páginas Web de sus ayuntamientos, tal vez debido a su mayor uso de internet. Del mismo modo, otorgan mayor puntuación a las distintas variables, salvo en el caso de la cantidad de contenidos, al que las mujeres conceden mayor importancia.

A la vista de las conclusiones extraídas de la encuesta realizada en la provincia de León es posible proponer un conjunto de indicadores, agrupados en torno a diversos criterios, que deberían contener las páginas Web de los ayuntamientos para configurarse como un servicio de información, comunicación y transacciones.

Los sitios Web deben verificar los criterios de accesibilidad, facilitar información de carácter general (institucional, turística, presupuestaria, estadística y normativa, entre otras), atención ciudadana y servicios *on-line* (descarga de impresos, trámites en línea y realización de transacciones completas con certificado digital). Solo así pueden cumplirse las exigencias actuales de los usuarios de acuerdo a los objetivos de la administración electrónica.

## BIBLIOGRAFÍA

**Comisión Europea** (1998), *La información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información*. COM (1998), 585.

- (2002) [en línea], "Hacia la Europa basada en el conocimiento: La Unión Europea y la sociedad de la información", *Dirección general de prensa y comunicación*, Octubre. [http://europa.eu.int/comm/publications/booklets/move/36/index\\_es.htm](http://europa.eu.int/comm/publications/booklets/move/36/index_es.htm) [Consulta: 1/10/09].

**Consumer** (2004), *Los ayuntamientos de las capitales españolas suspenden en Internet*. Fundación Eroski.

**Declaración de Helsinki** (1999) [en línea], *Alcaldes del mundo a favor de un diálogo global de las ciudades en torno a la sociedad de la información*, en [http://www.globalcitiesdialogue.org/docs/helsinki\\_declaration\\_es.pdf](http://www.globalcitiesdialogue.org/docs/helsinki_declaration_es.pdf) [Consulta: 12/10/09].

**Junta de Castilla y León** (2008), *Recomendaciones para las páginas Web de los ayuntamientos de Castilla y León*, Consejería de Fomento, Junta de Castilla y León.

**LEY 11/2007**, de 22 de junio, para el Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. *Boletín Oficial del Estado* (23 de junio de 2007).

**Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Administraciones Públicas** (2003), *Plan de Choque para el desarrollo de la administración electrónica en España*, Gobierno de España. Madrid.

**Unión Europea** (2002a), *Racionalización de las políticas de administración electrónica en la Unión Europea*, Ministerio de Administraciones Públicas y Retevisión, Madrid.

- (2002b), *Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea*, Fundación Retevisión, Madrid.

- (2003), *Comunicación de la Comisión, de 26 septiembre 2003, al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa* [COM (2003) 567 final - no publicada en el Diario Oficial].