



## Encuesta sobre las webs municipales

**Una prueba práctica** en 20 webs municipales nos sirve para ver qué ofrecen y cómo lo hacen, así como para valorar hasta qué punto responden a los deseos y necesidades de los ciudadanos.

# El ayuntamiento, a un clic del ciudadano



Internet ofrece muchas posibilidades para mejorar la comunicación y agilizar las relaciones entre los usuarios y las administraciones públicas. Hay informaciones generales, datos concretos, trámites... que, de realizarse de forma virtual, ahorrarían tiempo y recursos de unos y otras. Con esa idea hemos abordado este estudio, para comprobar si la administración (en este caso la local), realmente aprovecha lo que ofrecen las nuevas tecnologías.

### LO QUE QUIEREN LOS USUARIOS

Una encuesta específica (ver *Nuestro estudio*) nos permitió saber si los internautas usaban o habían usado alguna vez la página web municipal y, en general, qué es lo que esperan de ella. Los resultados fueron significativos:

El 90% de los internautas encuestados se habían conectado a la web en alguna ocasión. Son mayoría los que lo han hecho más de 3 veces en el último año.

La búsqueda de información se revela como el principal motivo de sus visitas: 9 de cada 10 personas recurren a la página de su ayuntamiento para saber qué documentación necesitan para realizar una determinada gestión, o cómo hacer una solicitud... o simplemente buscando información sobre transportes, actividades culturales, etc.

La forma de reclamar es objeto de muchas consultas, en concreto, la información sobre cómo reclamar en el ámbito municipal es la que más buscan los encuestados que son socios de la OCU (quizá por su mayor sensibilización y conciencia de cuáles son sus derechos). Consulte el gráfico *Información en la web: ¿Sobre qué temas?* (pág. 14).

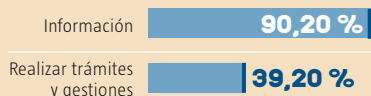
Un 40% de los encuestados dicen que se han conectado a la web de →

### nuestro estudio

- Realizamos, a través de la Red, una encuesta a consumidores (tanto socios como no socios) para conocer sus hábitos de uso de la web municipal. Obtuvimos respuestas de más de 400 internautas.
- Les pedimos que nos indicaran lo que desearían encontrar o hacer on line en la página web de su ayuntamiento. También debían valorar, de 1 a 10, las distintas posibilidades.
- Una vez delimitados los intereses de los ciudadanos a partir de sus respuestas, seleccionamos las páginas web de 20 ayuntamientos de capitales españolas: Alicante, Ávila, Barcelona, Bilbao, Cáceres, La Coruña, Las Palmas de Gran Canaria, Logroño, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Palma de Mallorca, Pamplona, Santander, Sevilla, Toledo, Valencia, Valladolid y Zaragoza. Analizamos cada una para saber si cumplen lo que se espera de ellas.
- La prueba práctica se realizó durante los meses de marzo y abril de 2007: los resultados se refieren a ese momento concreto. Es posible que alguna de las páginas haya modificado su contenido y funcionalidad desde entonces.

## EL USO DE LA PÁGINA WEB ¿Qué quiere el ciudadano?

PORCENTAJE DE ENCUESTADOS



→ su ayuntamiento con la intención de realizar algún trámite o gestión. Lo que más valoran, según nuestra encuesta, es tener la posibilidad de solicitar por Internet el certificado de empadronamiento, o presentar los modelos que previamente han descargado de la red. En general, los socios de la OCU valoran más que los que no son miembros de nuestra organización la posibilidad de realizar trámites a través de la web. Vea el gráfico *Trámites y gestiones on line: ¿Qué quiere hacer?*

### Y LO QUE REALMENTE OBTIENEN

●●● Aunque es algo que valoran mucho los usuarios, lo cierto es que las webs apenas ofrecen información sobre cómo reclamar en el ámbito municipal, tanto directamente al ayuntamiento, como por problemas de consumo o de fiscalidad. Sólo en Bilbao, La Coruña, Logroño, Oviedo, Valencia y Valladolid encontramos información sobre esos tres tipos de reclamación.

●●● La información cultural (actividades, bibliotecas...) está bien presente en las webs del estudio.

●●● Todas recogen información sobre transporte público y movilidad. En Ávila, Barcelona, Madrid y Toledo es más completa, pues además incluye datos sobre aparcamientos (de residentes, zonas de aparcamiento regulado, etc.).

●●● La mejor información medioambiental es la del Ayuntamiento de Zaragoza, que incluye tratamiento de residuos, recogidas de materiales o desechos especiales, problemas de ruidos o el recuento de pólenes.

Todas las webs revisadas recogen información sobre temas de mantenimiento urbano y medio ambiente, pero suelen ser menos detalladas.

●●● También nos fijamos en la información que en las páginas municipales se recoge sobre los servicios al ciudadano en general (bomberos, objetos perdidos, servicio de perrera

municipal...), así como acerca de los servicios sociales o de atención al público en particular. En conjunto, la más completa es la web de Madrid. Éste es uno de los aspectos que valoran especialmente los socios de nuestra organización, pero no pudimos encontrar todas estas informaciones en algunas páginas municipales.

●●● Las actividades educativas municipales (escuelas infantiles, colegios, conservatorios...) encuentran en la web una buena forma de difusión, sobre todo para los ciudadanos de Logroño y Zaragoza.

En la página del Ayuntamiento de Sevilla no encontramos información sobre ninguno de estos asuntos.

●●● Todos los municipios recogen su normativa municipal en las páginas web. Comprobamos que la información recogida está vigente, algo que no siempre es fácil saber, pues en muchas páginas no se especifica. Deberían indicarlo, para que el ciudadano pueda disponer de la información completa.

●●● La información urbanística municipal (plan de urbanismo y actuación del municipio, legislación...) es muy completa en todas las páginas consultadas.

En 12 de las 20 webs se recoge suficiente información sobre vivienda municipal (en concreto, la oferta de VPO o de alquileres...).

●●● También es habitual que se incluya lo relativo a impuestos municipales. Todas recogen el calendario fiscal.

### GESTIONES ON LINE, UNA VENTAJA POR DESARROLLAR

Casi la mitad de los encuestados ha entrado alguna vez en la página web de su municipio con intención de realizar algún trámite. Que lo consigan ya es harina de otro costal. Hemos revisado las 20 páginas en las que centramos nuestro análisis, para ver si ofrecen la posibilidad de realizar las gestiones que más desearían cumplir los ciudadanos por esta vía. Esto nos encontramos.

●●● Las páginas permiten descargarse modelos de impresos y cartas tipo, que el ciudadano puede presentar. En algunos casos es posible incluso presentar esos documentos a través de Internet.

En la misma línea, una demanda de muchos internautas es la solicitud *on line* del certificado de empadronamiento, que se puede hacer en Alicante, Murcia, Pamplona, Toledo y Valencia. Los encuestados socios de la OCU valoran más que los demás la posibilidad de "presentar" de forma virtual los modelos de impresos y solicitudes.

●●● A los internautas que respondieron a la encuesta (en especial a los que son socios de la OCU) les gustaría poder

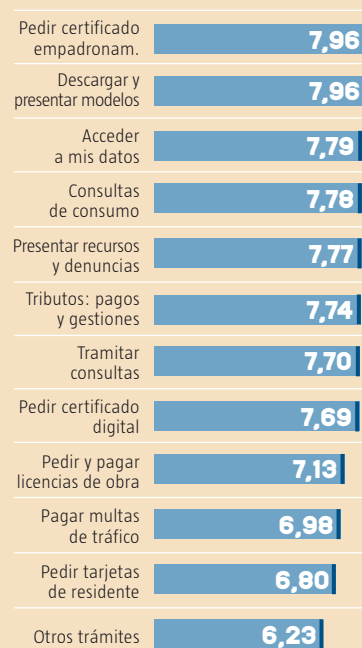
## INFORMACIÓN EN LA WEB ¿Sobre qué temas?

VALORACIÓN DE LOS ENCUESTADOS (DE 1 A 10)



## TRÁMITES Y GESTIONES ON LINE ¿Qué quiere hacer?

VALORACIÓN DE LOS ENCUESTADOS (DE 1 A 10)



informarse, a través de la web municipal, de los datos que tiene el ayuntamiento sobre ellos. Esto es posible únicamente en 10 de las 20 páginas web estudiadas.

Otra cosa es modificar esos datos. Sólo 4 páginas ofrecen esa posibilidad. En Logroño es preciso contar con un certificado digital para poder hacerlo, mientras que las páginas de Barcelona, Madrid y Murcia no lo exigen. Agradecemos que faciliten las cosas.

●●● En casi la mitad de los ayuntamientos consultados es posible realizar consultas y reclamaciones a través de la web (tanto sobre consumo, como consultas de información general).

## La web municipal debe proporcionar información sobre todos los ámbitos

●●● Las páginas de algunos ayuntamientos, como el de Madrid o el de Málaga, permiten presentar recursos o denuncias *on line*: por ejemplo, sobre problemas en suministros, existencia de coches abandonados, etc.

●●● Pagar los tributos municipales es algo que también se puede hacer vía

Internet. Otras gestiones relacionadas con la fiscalidad municipal (altas, bajas, consultas o cambios de domiciliación...), también son asequibles para el internauta en la mayoría de las páginas web municipales del estudio.

●●● Más extraño es presentar licencia de obras o pagar tasas urbanísticas a través de la web: de las analizadas, sólo en Barcelona y Sevilla se ofrece esta posibilidad.

### HAY PÁGINAS BUENAS

Tan importante como que la web contenga suficiente información, es que resulte útil y práctica para los ciudadanos. No será posible encontrar los datos que busca o realizar el trámite que desea si la página no está bien diseñada y estructurada, de manera que resulte manejable y se pueda acceder sin problemas a los contenidos.

Para completar nuestro estudio analizamos también el funcionamiento, propiamente dicho, de cada página: comprobamos si los enlaces estaban bien, si se accedía de forma fácil y correcta a donde deseábamos, si era sencillo determinar el itinerario de navegación...

A la hora de dar una valoración global de cada web tuvimos en cuenta tanto los

contenidos (sobre todo la información que ofrecían, y también los trámites que se podían realizar) y su accesibilidad, lo que se conoce como "usabilidad" de la página. Establecimos una ponderación, en función de los intereses de los usuarios, en la que hemos dado mayor peso a la información, que es para lo que más acuden a la web municipal.

Como puede ver en el cuadro, hay páginas que están realmente bien, y algunas son incluso muy buenas, destacando del resto la web del Ayuntamiento de Madrid, seguida de la de Zaragoza (que sobresale por su manejabilidad) y la de Barcelona. Sin embargo, otras aún tienen que mejorar, pues en el momento del estudio no alcanzaban el nivel mínimo de calidad que a nuestro juicio era aceptable.

Está en sus manos mejorar: sus ciudadanos se merecen ese esfuerzo, y lo agradecerán.

Páginas web municipales				
	Información	Trámites	Usabilidad	VALORACIÓN GLOBAL
<b>Legend:</b> ■: muy bueno +: bueno □: aceptable -: malo ●: muy malo				
<b>Ayuntamiento</b>				
Madrid	■/+	■	■	■
Zaragoza	■/+	+	■	■/+
Barcelona	+	■/+	■/+	■/+
Alicante	+	+/□	■	+
Logroño	+	□	■	+
Málaga	■/+	□	■	+
Oviedo	+	+	■/+	+
Bilbao	+	□	■/+	+/□
La Coruña	+	□/-	■/+	+/□
Palma de Mallorca	■/+	-	+	+/□
Valladolid	+	-	■/+	+/□
Las Palmas de Gran Canaria	+/□	+/□	+	+/□
Sevilla	□	□	■/+	+/□
Valencia	+/□	-	■/+	□
Pamplona	+/□	-	■	□
Toledo	+/□	-/●	+/□	□
Ávila	+/□	●	□	□/-
Murcia	□/-	□	+/□	□/-
Santander	□/-	-	+	□/-
Cáceres	-/●	□/-	+	-

## la OCU propone

**El recurso a las posibilidades que ofrece la red es una opción que deben valorar las autoridades locales. De nuestra encuesta se deduce que los usuarios ven la web municipal como un vehículo para obtener informaciones completas, correctas y actualizadas sobre temas que les tocan de cerca: consumo, medio ambiente, educación y cultura, servicios generales... Además, una buena web municipal llega a convertirse en una vía alternativa para agilizar gestiones y trámites, que ahorra a todos tiempo y esfuerzo.**

**Casi una tercera parte de las páginas revisadas se puede considerar buena, según los criterios en que basamos nuestro estudio, y tres son incluso muy buenas: cualquiera de ellas es un modelo que otras deberían seguir.**

**Desde la OCU alentamos a los responsables de esta área a trabajar por unas páginas web completas y correctas, que sirvan para poner las nuevas tecnologías al servicio del ciudadano. Gracias a nuestro estudio ya saben qué es lo que los usuarios buscan y esperan de una web municipal. Ahora es el momento de ponerlo en práctica. D y D**