

## 1.3 Presenza na Internet

A presenza na Internet é, hoxe por hoxe, o parámetro máis paradigmático da evolución no marco da Sociedade da Información das administracións públicas. E non só dos termos cuantitativos de presenza, senón –e fundamentalmente– dos cualitativos, en especial dos relativos á oferta de servizos de cara a cidadáns e empresas.

Aínda que é un aspecto aínda distante cando se fala de pequenos e medianos concellos, non pode desenvolverse unha análise como esta sen considerar a situación da oferta de servizos administrativos en liña, aspecto ao que se dedica a segunda parte deste epígrafe.

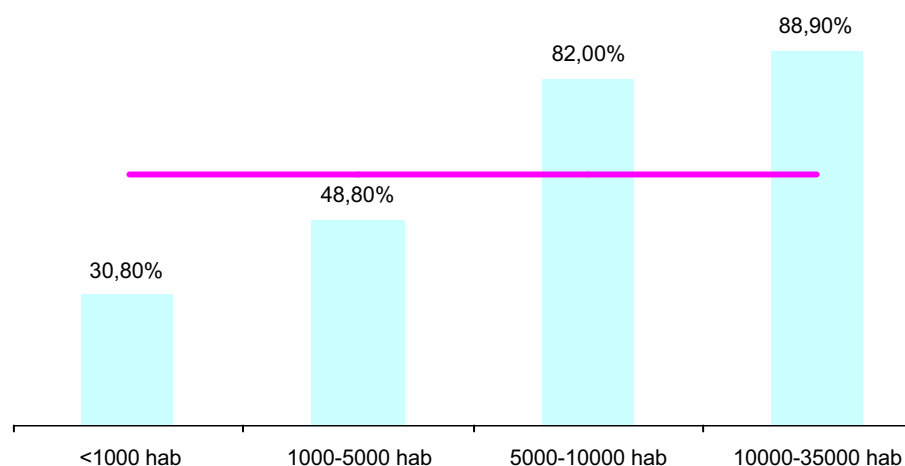
### 1.3.1 Caracterización da presenza na Internet

*O 60% dos concellos galegos dispoñen dunha páxina web, cunha diferenza de case sesenta puntos entre os de menos de 1.000 habitantes (31%) e os de máis de 10.000 (89%).*

*Os contidos dos webs son basicamente informativos, con niveis de actualización moi baixos nos concellos pequenos. O idioma principal das páxinas en tres de cada catro casos é o galego, que está presente nun 85% dos webs, fronte ao 74% do castelán.*

*As principais barreiras para o 40% dos concellos que non teñen web é a falla de recursos, sobre todo económicos.*

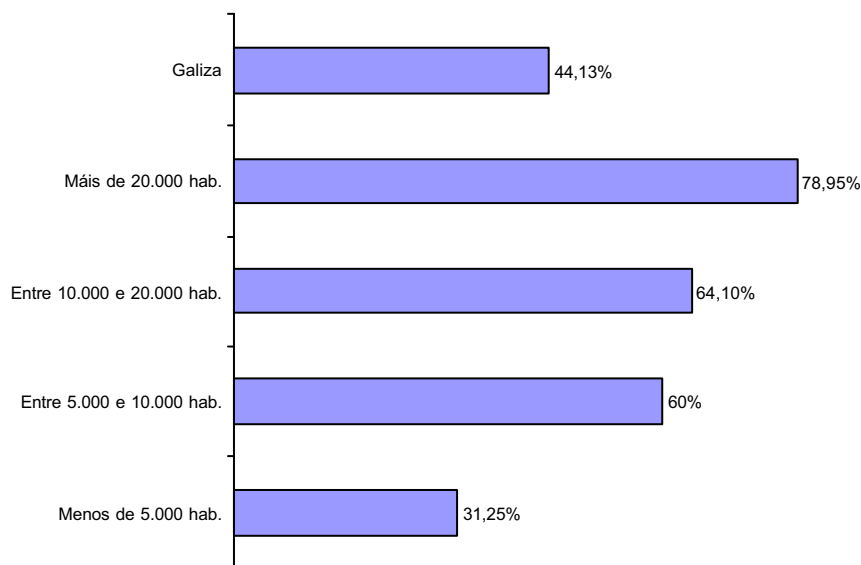
O 59,7% dos concellos galegos con menos de 35.000 habitantes dispoñen de páxina web. O factor do tamaño do concello é aquí moi relevante, xa que fai variar o indicador desde o 88,9% dos que teñen unha poboación entre 10.000 e 35.000 habitantes até o 30,8% dos que teñen menos de 1.000 habitantes. O 90,6% destes concellos dispoñen dun dominio propio.



**Figura 17: Concellos que teñen páxina web, por tamaño do concello.**

Fonte. *Enquisas do Observatorio Galego da SI* <sup>(1)</sup>

Como referencia, o Observatorio TIC publicou un dato moi similar a finais de 2005. Dando como bo este referente, os niveis de crecemento son substanciais nun período aproximado dun ano. Este dato é consistente co amosado máis adiante, na Figura 20, que indica que case o 30% dos concellos con páxina web creárona en 2005 ou 2006.

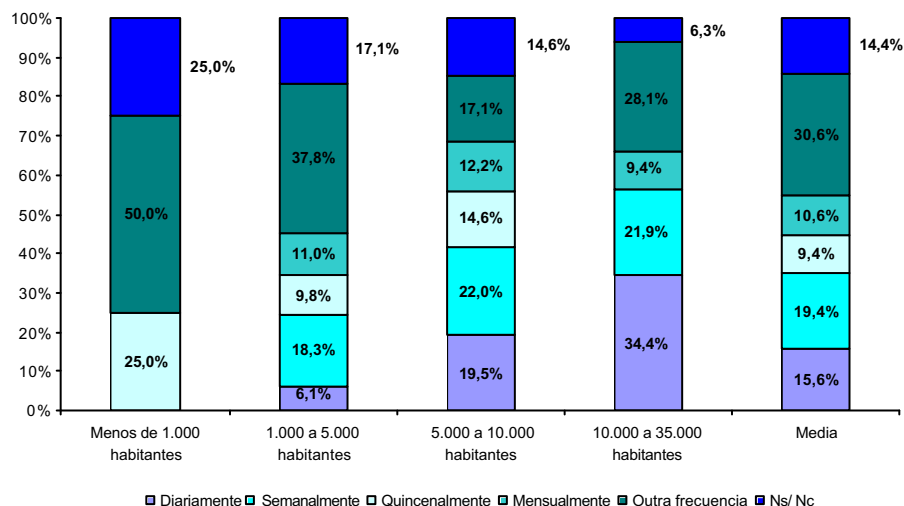


**Figura 18: Concellos que teñen páxina web, por tamaño do concello.**

Fonte. *Enquisas do Observatorio Galego da SI* <sup>(3)</sup>

Para dispor dunha referencia externa, debe recorrerse ao informe IRIA 2004, que indica, con datos de 2003, unha proporción de concellos con páxina web do 28% no segmento entre 500 e 1.000 habitantes; do 68% no segmento 1.000-10.000 habitantes; e do 81% no tramo entre 10.000 e 30.000 habitantes.

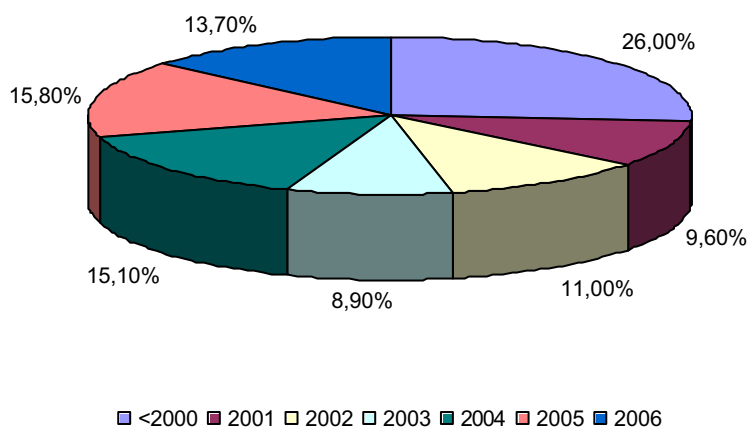
Só un terzo dos concellos declaran actualizar a súa páxina web cunha frecuencia como mínimo semanal; outro 30% indica que a súa páxina non se actualiza tódolos meses. Observando a Figura 19, resultan evidentes as dificultades dos concellos máis pequenos para manter a súa páxina web actualizada.



**Figura 19: Frecuencia coa que os concellos galegos actualizan os seus contidos, por tamaño de concello.**

Fonte. Enquisas do Observatorio Galego da SI <sup>(1)</sup>

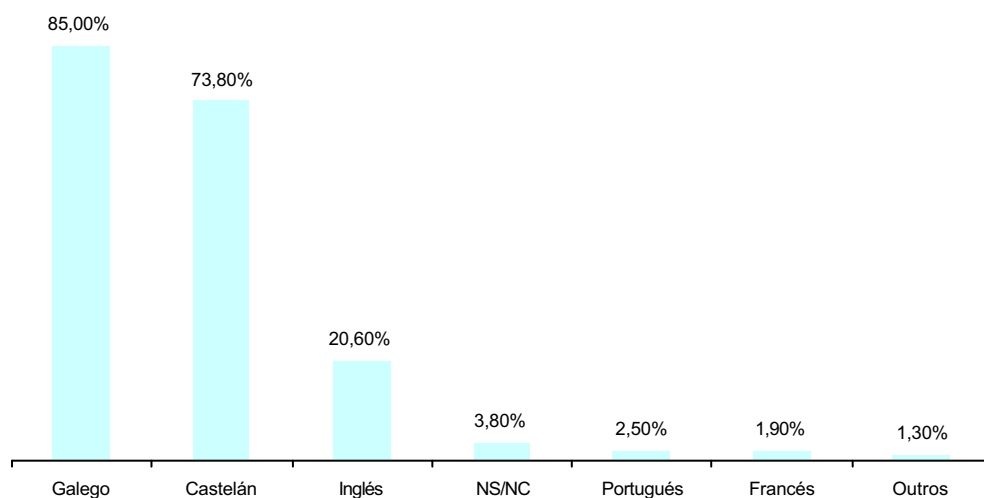
A presenza na Internet dos concellos ten unha compoñente consolidada, xa que máis da cuarta parte dispuña da páxina no ano 2000 ou con anterioridade. Paralelamente, obsérvase unha corrente de incorporación importante na actualidade, xa que case a metade (o 44,6%) dos concellos galegos con páxina web creárona entre 2004 e 2006.



**Figura 20: Ano de creación da súa páxina web dos concellos galegos que dispoñen dela.**

Fonte. Enquisas do Observatorio Galego da SI <sup>(1)</sup>

En relación co idioma, tres de cada catro concellos (74,4%) indica que o galego é o idioma principal da súa páxina web, mentres o 15,6% lle outorga este papel ao castelán. En termos globais, a presenza do galego (85%) é superior á do castelán (73,8%), se ben estes niveis dan unha imaxe do carácter maioritariamente bilingüe da presenza na Internet dos concellos. Os contidos en inglés están presentes nun 20% das páxinas institucionais, amosando o resto das linguas uns niveis testemuñais.

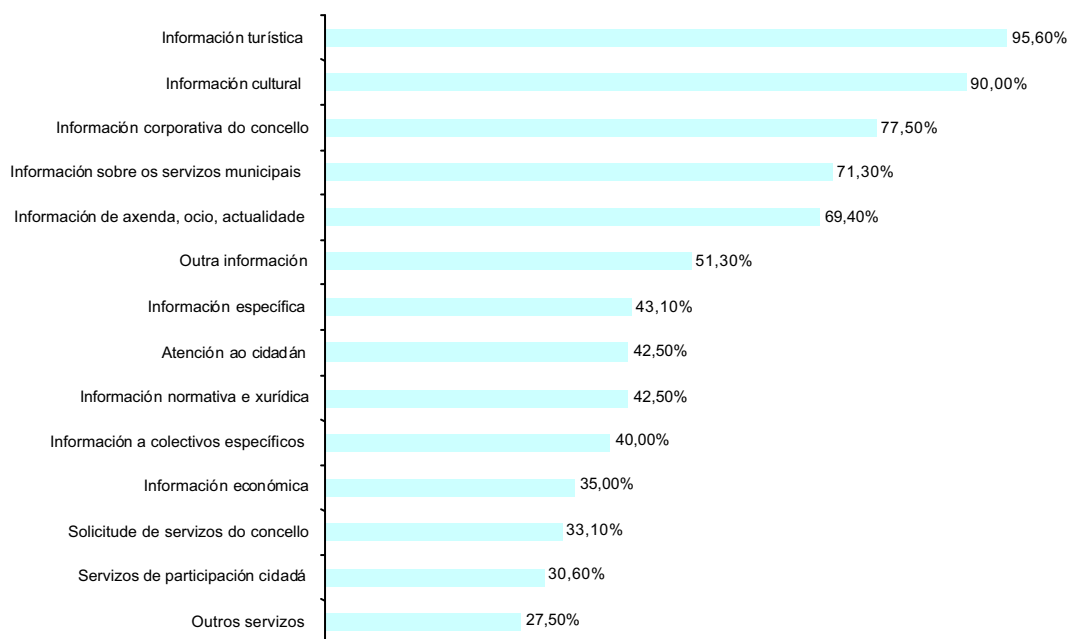


**Figura 21: Páxinas web institucionais dos concellos galegos con presenza de contidos nos idiomas referidos.**

Fonte. *Enquisas do Observatorio Galego da SI* <sup>(1)</sup>

As páxinas web dos concellos galegos son fundamentalmente informativas, tal como se pode observar na Figura 22. A primeira presenza da aspectos non meramente informativos é a de servizos de atención ao cidadán (queixas e suxestións e servizos de atención ao cidadán en xeral), que figura no 42,5% dos concellos con páxina web, isto é, no 25,4% do total de concellos galegos.

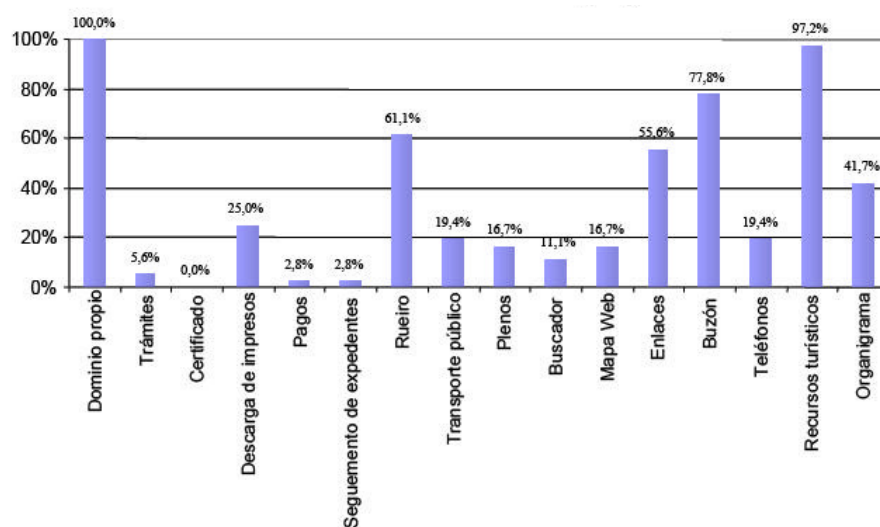
Servizos como os de participación cidadá, os de solicitude de servizos do concellos (pavillóns, piscinas, bibliotecas, cursos...) ou outros servizos na páxina web (correo electrónico do cidadán, información e novas personalizadas, avisos...) acadan unha presenza na orde do 30% dos concellos con páxina web ou, o que é o mesmo, de algo menos dun de cada cinco concellos galegos.



**Figura 22: Contidos que se poden atopar nas páxinas web dos concellos galegos.**

Fonte. *Enquisas do Observatorio Galego da SI* <sup>(1)</sup>

De novo é posible tomar como referencia o Observatorio TIC, que amosa a distribución de presenza de contidos que se reflicte na seguinte figura.

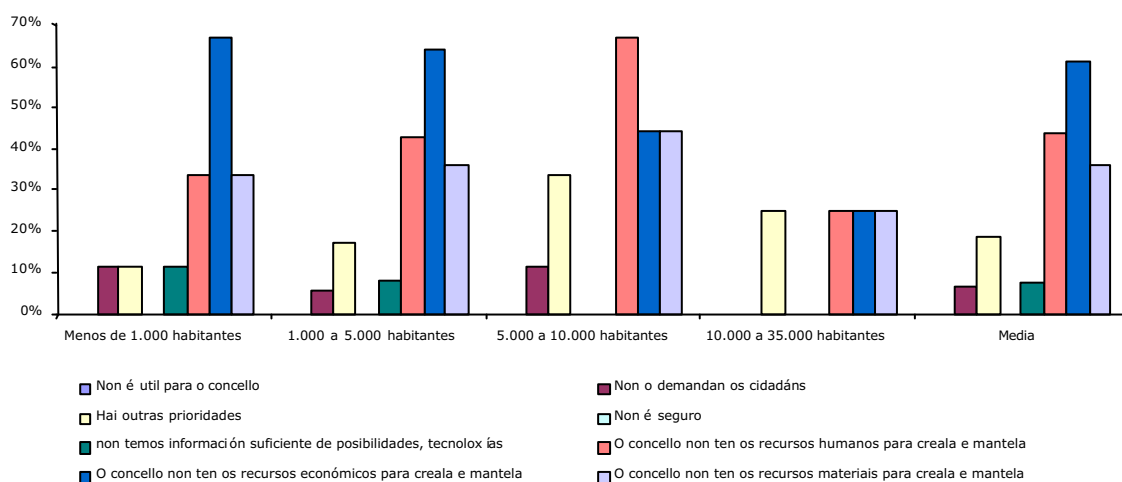


**Figura 23: Contidos que se poden atopar na páxina web dos concellos galegos.**

Fonte. *Observatorio Galego da SI* <sup>(4)</sup>

Cales son os factores que levan a que o 40% dos concellos galegos non dispoñan de páxina web? Á vista das respostas, o problema é fundamentalmente de recursos. Nos concellos de menos de 5.000 habitantes, a ausencia de recursos económicos para creala e mantela é a barreira máis citada, seguida dos recursos humanos e materiais;

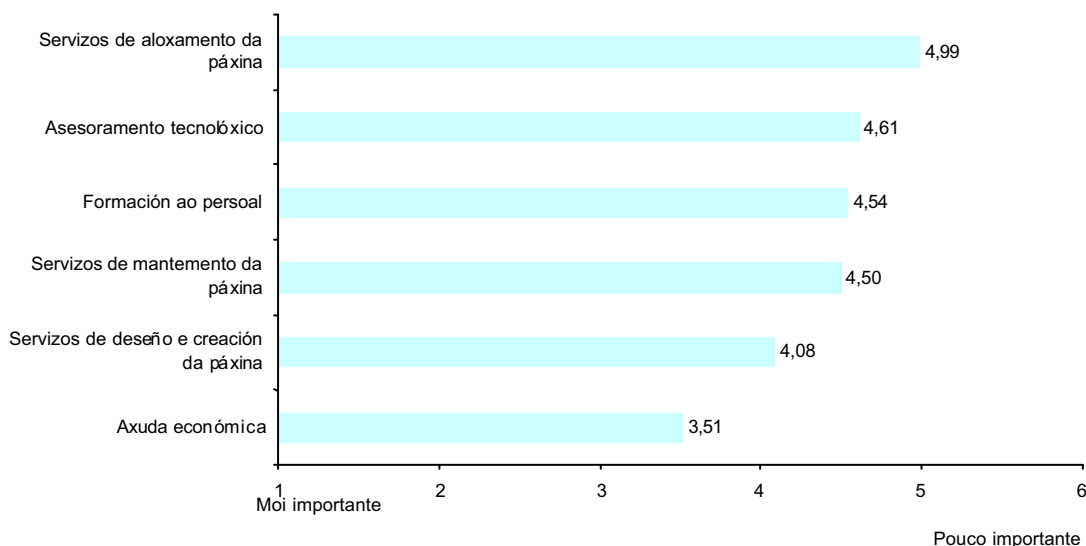
no rango entre 5.000 e 10.000 habitantes mantense a falla de recursos á cabeza, aínda que agora son os humanos os que cobran un maior protagonismo.



**Figura 24: Principais motivos polos que os concellos galegos que non dispoñen de páxina web non a teñen, por tamaño de concello.**

Fonte. Enquisas do Observatorio Galego da SI <sup>(1)</sup>

A valoración que se fai acerca de posibles liñas de apoio para o desenvolvemento das páxinas web é coherente coas respostas anteriores, sendo a axuda económica a mellor avaliada.



**Figura 25: Valoración da utilidade de posibles liñas de cooperación dende outras administracións para a implantación da páxina web do concello.**

Fonte. Enquisas do Observatorio Galego da SI <sup>(1)</sup>

### 1.3.2 Servizos administrativos en liña

*Menos dun terzo (29,5%) dos concellos galegos fornecen información en liña sobre procedementos administrativos e apenas a quinta parte (21,3%) permiten a descarga de cuestionarios. A presenza de servizos máis avanzados é moi reducida.*

*O tamaño do concello é, unha vez máis, determinante. As porcentaxes anteriores elévanse por riba do 50% e 35%, respectivamente, nos concellos de máis de 5.000 habitantes, e non acadan o 18% e o 15% nos máis pequenos.*

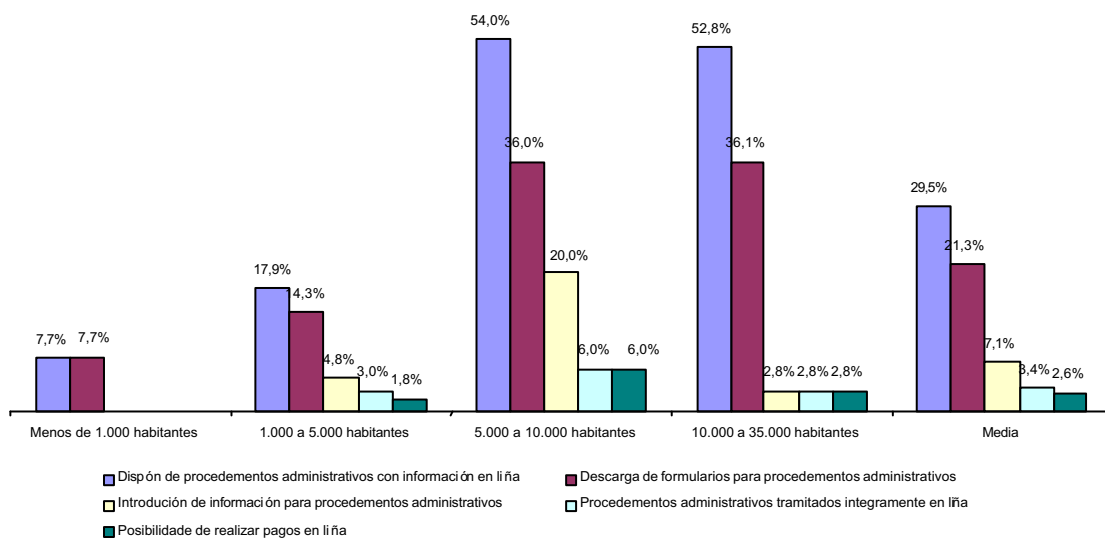
eEurope define un modelo de indicadores que é unha das referencias máis seguidas á hora de avaliar a evolución da Sociedade da Información. No tocante á Administración Electrónica, o modelo estipula tres tipos de interacción:

- > Obter información da Administración.
- > Descargar formularios oficiais para procedementos administrativos.
- > Remitir formularios cumprimentados para procedementos administrativos.

Estes tres tipos de interacción foron complementados con dous adicionais (tramitación integramente en liña de procedementos administrativos e pago en liña) para obter unha visión completa das capacidades das páxinas web galegas de fornecer este tipo de servizos.

O resultado represéntase na Figura 26. Segundo os datos obtidos, o 29,5% dos concellos galegos dispoñen de información en liña sobre procedementos administrativos e o 21,3% permiten a descarga de formularios en como mínimo un procedemento administrativo. Os restantes niveis de interacción teñen unha presenza mínima, que non supera o 7%.

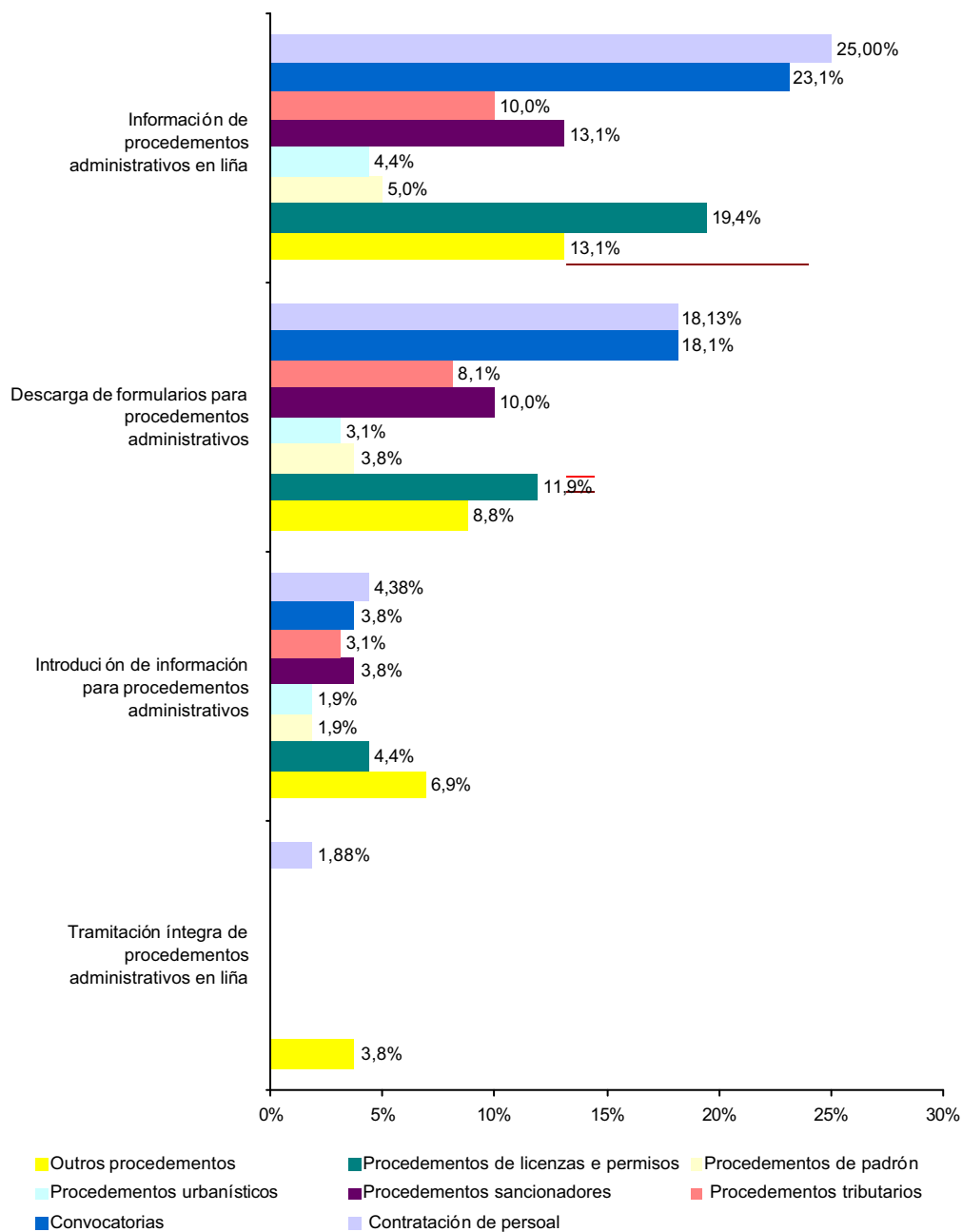
Por tramos de poboación, as diferenzas volven a ser notables. Así, a metade dos concellos de máis de 5.000 habitantes fornecen información en liña sobre procedementos administrativos, namentres que máis dun terzo permite a descarga de formularios. Estes datos descenden significativamente (17,9% e 14,3% para os de 1.000 a 5.000; 7,7% e 7,7% para os menores de 1.000 habitantes) nos concellos máis pequenos.



**Figura 26: Servizos administrativos dispoñibles en liña, por tipo de servizo e tamaño do concello.**

Fonte. *Enquisas do Observatorio Galego da SI* <sup>(1)</sup>

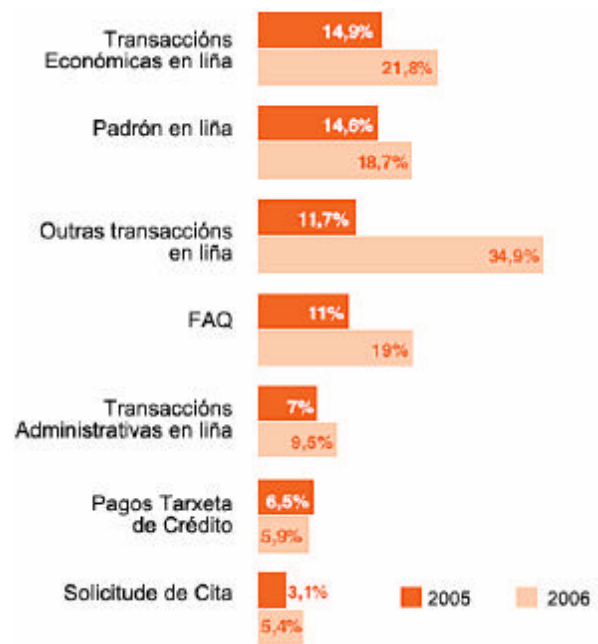
Finalmente, analizouse o detalle dos diferentes niveis de interacción segundo o ámbito funcional do servizo, análise que se reflicte na Figura 27. Pódese apreciar que son os procedementos relativos a persoal, convocatorias (axudas, subvencións, bolsas...) e licenzas e permisos os que contan cunha maior presenza en liña.



**Figura 27: Desagregamento de niveis de interacción por tipoloxía de servizos.**

Fonte. Enquisas do Observatorio Galego da SI <sup>(1)</sup>

Co gallo de dispor dalgunha referencia externa, amósase de seguido unha gráfica presentada no informe eEspaña 2006 en relación cos servizos presentes nos sitios web dos concellos, sen distinción de tamaños.



**Figura 28: Ámbitos de servizo presentes nos sitios web dos concellos españois.**  
 Fonte. *eEspaña 2006* <sup>(4)</sup>