

# ESPAÑA 2003

16

**La eAdministración**

Anexo

## ■ NOTA TÉCNICA METODOLÓGICA DEL ANÁLISIS DE LAS PAGINAS WEB DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

Es importante resaltar que este año ha habido importantes modificaciones en el sistema de análisis si bien se han mantenido, en la medida de lo posible, los indicadores recogidos en otras ediciones con objeto de poder establecer comparaciones. Asimismo, se ha complementado el estudio del ámbito de navegación mediante la aplicación del programa *Site Analyzer*, y también se ha analizado la introducción en las web de herramientas que faciliten su navegación a personas discapacitadas mediante el programa TAW 1.2 (*Test de Accesibilidad Web*). La propia dinámica del sector, en rápida y constante evolución, provoca que cada año haya que introducir nuevos indicadores que son los que caracterizan a las web más pioneras e innovadoras.

## METODOLOGÍA

### TIPO DE INVESTIGACIÓN

- Investigación basada en la observación directa de web.
- Recogida de información mediante una plantilla en la que se ha anotado la existencia o no de los diferentes indicadores objeto de estudio.

### AMBITO DE ANÁLISIS

- Ayuntamientos de todos los municipios españoles de más de 20.000 habitantes, según el padrón del 31 de diciembre de 2.002
- Además, para la elaboración de ranking por Comunidades Autónomas se han observado 5 web de La Rioja (comunidad que sólo tiene dos municipios de más de 20.000 habitantes). No obstante, dichos municipios no se han tenido en cuenta para realizar el resto del análisis.
- Administración de todas las Comunidades Autónomas del Estado Español. Ceuta y Melilla se han tratado como Comunidades Autónomas, aunque en realidad son Ciudades Autónomas. En este caso se han observado un total de 166 páginas, que como en el caso de los Ministerios, se han agrupado para cada administración de las Comunidades Autónomas.
- Administraciones Públicas recogidas en la página web del Ministerio de las Administraciones Públicas ([www.map.es](http://www.map.es)) desglosadas en las siguientes categorías:

#### Organismos e Instituciones del Estado.

- Administración General del Estado. Se han observado 194 páginas de los 16 ministerios de forma individualizada (direcciones generales, secretarías, subsecretarías, agencias, centros y demás), aunque al analizar los datos, para dar rigor al estudio, se han agrupado por cada uno de los ministerios, ya que los servicios de cada ministerio son ofrecidos por la suma de todas ellas. este año no se realiza el análisis correspondiente a eMuseos, por lo que se ha considerado conveniente incluir en la eAdministración todos los organismos que forman parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y el Museo Nacional del Prado que se analizaban en eMuseos y la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo y la UNED que se analizaban en eUniversidades.
- Otros organismos. Este año los Organismos e Instituciones del Estado son 37 en lugar de los 38 del año 2002 debido a un cambio en el organigrama de la Administración. En el pasado, el Portavoz del Gobierno era un Ente individual, mientras que en la actualidad forma parte del Ministerio de la Presidencia.

### **FECHA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

- El trabajo de campo se ha realizado durante los meses de noviembre y diciembre de 2.002.

### **MUESTRA**

La muestra del estudio es de 698 web, sin tener en cuenta los 5 municipios menores de 20.000 habitantes de La Rioja, que sólo se han tenido en cuenta para la elaboración del ranking.

Para facilitar el análisis de los datos obtenidos, se han agrupado las administraciones del siguiente modo:

- Ayuntamientos
- Administración de las Comunidades Autónomas
- Administración General, Organismos e Instituciones del Estado.

En las siguientes tablas se exponen las características de la muestra por comunidades autónomas (CCAA), y según el hecho de haber podido acceder a ellas en el momento de realizar el trabajo de campo.

A pesar de haber analizado 698 web, en la muestra total aparecen 372 porque, como se ha mencionado anteriormente, se ha realizado una agrupación en función de los servicios ofrecidos por los diferentes organismos.

Con la finalidad de no perder información, al realizar el análisis por Comunidades Autónomas, se ha tratado el Estado como una Comunidad Autónoma más en la que se incluye la Administración General y los Organismos e Instituciones del Estado.

**Tabla 1.** Características de la muestra total.

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	372	100
Ayuntamientos	316	84,9
Administración de las Comunidades Autónomas	19	5,1
Organismos e Instituciones del Estado	37	9,9
<b>WEB ACCESIBLE</b>		
Sí	331	89,0
No	41	11,0
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>		
Andalucía	61	16,4
Aragón	4	1,1
Asturias	9	2,4
Canarias	21	5,6
Cantabria	5	1,3
Castilla-La Mancha	15	4,0
Castilla y León	14	3,8
Cataluña	53	14,2
Ceuta	2	0,5
Comunidad Valenciana	43	11,6
Extremadura	8	2,2
Galicia	19	5,1
Islas Baleares	10	2,7
La Rioja	3	0,8
Madrid	28	7,5
Melilla	2	0,5
Navarra	4	1,1
País Vasco	19	5,1
Región de Murcia	15	4,0
Estado	37	9,9

**Tabla 2.** Características de la muestra total web accesibles.

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	<b>331</b>	<b>100</b>
<b>ORGANISMO</b>		
Ayuntamientos	275	83,1
Administración de las Comunidades Autónomas	19	5,7
Organismos e Instituciones del Estado	37	11,2
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>		
Andalucía	45	13,6
Aragón	4	1,2
Asturias	9	2,7
Canarias	14	4,2
Cantabria	5	1,5
Castilla-La Mancha	12	3,6
Castilla y León	11	3,3
Cataluña	52	15,7
Ceuta	2	0,6
Comunidad Valenciana	40	12,1
Extremadura	7	2,1
Galicia	18	5,4
Islas Baleares	9	2,7
La Rioja	3	0,9
Madrid	27	8,2
Melilla	2	0,6
Navarra	4	1,2
País Vasco	16	4,8
Región de Murcia	14	4,2
Estado	37	11,2

**Tabla 3.** Características de la muestra total web no accesibles.

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	<b>41</b>	<b>100</b>
<b>ORGANISMO</b>		
Ayuntamientos	41	100,0
Administración de las Comunidades Autónomas	0	0,0
Organismos e Instituciones del Estado	0	0,0
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>		
Andalucía	16	39,0
Aragón	0	0,0
Asturias	0	0,0
Canarias	7	17,1
Cantabria	0	0,0
Castilla-La Mancha	3	7,3
Castilla y León	3	7,3
Cataluña	1	2,4
Ceuta	0	0,0
Comunidad Valenciana	3	7,3
Extremadura	1	2,4
Galicia	1	2,4
Islas Baleares	1	2,4
La Rioja	0	0,0
Madrid	1	2,4
Melilla	0	0,0
Navarra	0	0,0
País Vasco	3	7,3
Región de Murcia	1	2,4
Estado	0	0,0

**Tabla 4.** Características de la muestra de Ayuntamientos.

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	316	100
<b>WEB ACCESIBLE</b>		
Sí	275	87,0
No	41	13,0
<b>COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>		
Andalucía	60	19,0
Aragón	3	0,9
Asturias	8	2,5
Canarias	20	6,3
Cantabria	4	1,3
Castilla-La Mancha	14	4,4
Castilla y León	13	4,1
Cataluña	52	16,5
Ceuta	1	0,3
Comunidad Valenciana	42	13,3
Extremadura	7	2,2
Galicia	18	5,7
Islas Baleares	9	2,8
La Rioja	2	0,6
Madrid	27	8,5
Melilla	1	0,3
Navarra	3	0,9
País Vasco	18	5,7
Región de Murcia	14	4,4
<b>TAMAÑO HABITAT</b>		
De 20.000 a 50.000 habitantes	197	62,3
De 50.001 a 100.000 habitantes	63	19,9
De 100.001 a 250.000 habitantes	41	13,0
De 250.001 a 500.000 habitantes	9	2,8
Más de 500.000 habitantes	6	1,9

**Tabla 5.** Características de la muestra total de Administración de las Comunidades Autónomas.

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	<b>19</b>	<b>100</b>
<b>WEB ACCESIBLE</b>		
Sí	19	100,0
No	0	0,0

**Tabla 6.** Características de la muestra total de Organismos e Instituciones del Estado

	VALORES ABSOLUTOS	% VERTICALES
	<b>37</b>	<b>100</b>
<b>WEB ACCESIBLE</b>		
Sí	37	100,0
No	0	0,0



## DESCRIPCIÓN DE INDICADORES ANALIZADOS

Para evaluar el nivel de desarrollo de las web se ha partido de la tenencia o no de diferentes servicios que llamaremos indicadores.

Estos indicadores se han agrupado bajo las siguientes denominaciones:

- **Ámbito de información.**
- **Ámbito de navegación y diseño.**
- **Ámbito de participación ciudadana.**
- **Ámbito interactivo y de transacción.**

### ÁMBITO DE INFORMACIÓN

**Información personalizada:** Disponibilidad en la página web de información personalizada (expediente de la seguridad social, tributario ...)

**Información general para el ciudadano:** Disponibilidad en la página web de información de interés general (transportes, servicios de guardia, direcciones de interés, horarios, etc), información de carácter lúdico-cultural (agenda cultural, fiestas populares, cines, teatros, exposiciones, conciertos), información turística (hoteles, tours, museos, etc.) y comunicación institucional (revistas institucionales, dossier de prensa, noticias generales y específicas de la Administración Pública, la región o el país, etc).

### ÁMBITO DE NAVEGACIÓN Y DISEÑO

Dentro del ámbito de Navegación y Diseño se incluyen indicadores relacionados tanto con el diseño de la página como con la movilidad y facilidad de acceso a la información.

**FAQ:** Valoración de la posibilidad de acceder a apartados sobre preguntas más frecuentes, servicios más buscados, etc. que faciliten al usuario la búsqueda de información habitual en el *website*.

**Multi-idioma:** En este indicador se ha valorado si la web estaba construida en más de una lengua oficial española (castellano, catalán, gallego y vasco) y/o extranjera.

**Búsqueda:** Disponibilidad de alguna herramienta o mecanismo que facilite al usuario la búsqueda de palabras o documentos ya sea en la propia web o en internet (*link* a buscadores internacionales, etc).

**Mapa web:** Existencia de un mapa web o alguna herramienta o mecanismo similar que facilite al usuario la navegación por la página.

**Descarga de programas de navegación:** Posibilidad de descargar programas de navegación tales como el *Macromedia Flash*, *Quick Time*, *Metastream*, *Real Audio*, *Acrobat*, etc.

**Publicidad:** En este indicador se ha valorado la existencia de publicidad no institucional o no vinculada a la institución insertada en la página web.

**Animación:** Disponibilidad de alguna herramienta o mecanismo de animación (sonido o movimiento).

**Multimedia:** Disponibilidad de vídeos u otros mecanismos multimedia.

**Actualización de los contenidos:** En este indicador se ha valorado la actualización de los contenidos de la web en un periodo de tiempo no superior a 2 meses.

**Acceso para discapacitados:** En esta edición se ha incorporado el análisis de la página principal con el programa TAW 1.2 (*Test de Accesibilidad Web*). Con este programa se puede detectar automáticamente si hay algún problema de accesibilidad grave en el cumplimiento de las pautas o reglas básicas de accesibilidad desarrolladas por el WAI (*Web Accessibility Initiative*). No obstante hay una serie de problemas que no se pueden revisar de forma automática y que deben ser revisados manualmente.

En este estudio se ha considerado que una web es accesible si no presenta ningún problema de detección automática de prioridad 1. Los puntos de verificación de prioridad 1 son aquellos requerimientos básicos que tiene que satisfacer una web para ser accesible y que dan el nivel de conformidad WAI-A.

Algunos de los requisitos de prioridad 1 son:

- Ofrecer equivalentes en formato texto para todos los elementos no textuales.
- Toda la información transmitida en color debe estar también disponible sin color.
- Organizar los documentos de forma que puedan ser leídos sin estilos en cascada.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- Los marcos deben tener títulos para facilitar su identificación.
- En las aplicaciones multimedia debe ofrecerse una descripción sonora de la información visual.

En esta edición del Estudio se ha complementado el análisis sobre la navegación por las páginas web mediante la utilización del programa *Site Analyzer*.

El programa tiene ciertas limitaciones, lo que ha impedido realizar el análisis sobre la totalidad de las páginas web:

- No permite analizar web de más de 50.000.000 bytes.
- En el caso de que se abran ventanas nuevas, éstas no se analizan.
- Cuando la navegación se realiza por *frames*, tampoco los analiza correctamente.

Por todo ello, el análisis sólo se ha efectuado en 160 *web* municipales.

La información que se ha analizado es la siguiente:

- Análisis general sobre el número de ficheros y tamaño y tipo.
- Rendimiento: capacidad de envío del servidor y tiempo de espera o respuesta.
- Problemas de navegación: vínculos, imágenes o texto no encontrados.
- Porcentaje medio de memoria caché utilizado por cada página.

El análisis sólo se ha efectuado sobre las *web* de los ayuntamientos, puesto que el análisis de las Comunidades Autónomas y de los Organismos e Instituciones del Estado se realiza a partir de la agregación de todos los *websites* que lo componen.

A partir de la información obtenida por el programa se han creado las siguientes variables:

#### **ANÁLISIS GENERAL FICHEROS:**

- Porcentaje de ficheros de texto: porcentaje de la suma de ficheros de texto/ *htm* y ficheros texto/css sobre el total de ficheros.
- Porcentaje de ficheros de imágenes: porcentaje de la suma de ficheros imágenes/ *gif* y ficheros de imágenes/ *jpeg* sobre el total de ficheros.
- Porcentaje de aplicaciones: porcentaje de la suma de aplicaciones/msword, aplicaciones/ pdf, aplicaciones/ *ms-excel* y aplicaciones *x-javascript* sobre el total de ficheros.

#### **RENDIMIENTO:**

- Capacidad de envío del servidor a 64Kb y a 128 Kb (páginas por segundo)
- Capacidad de espera o respuesta a 56Kb y a 128Kb (segundos)

#### **PROBLEMAS DE NAVEGACIÓN:**

- Porcentaje de errores: porcentaje de errores sobre el total de ficheros
- Porcentaje de vínculos no encontrados sobre el total de errores.
- Porcentaje de vínculos de acceso restringido sobre el total de errores.
- Porcentaje de imágenes no encontradas sobre el total de errores.
- Porcentaje de imágenes con acceso restringido sobre el total de errores.
- Porcentaje de contenidos no encontrados sobre el total de errores.
- Porcentaje de contenidos no accesibles no accesibles sobre el total de errores.

## ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

A través de los indicadores incluidos en este ámbito se ha analizado el grado de participación que ofrecen las administraciones públicas a los ciudadanos a través de sus web.

**Chats:** Posibilidad de participar en un *chat* interactivo a través de la página web.

**Redes ciudadanas (foros):** Posibilidad de participar en un foro de discusión interactivo a través de la página web.

**Correo electrónico de opinión:** Existencia de un correo electrónico que permita expresar quejas, sugerencias o formular peticiones concretas.

**Experiencias en participación a través de internet para opinar sobre un tema o servicio concreto:** Existencia de mecanismos o herramientas tales como formularios o una dirección de correo electrónico en que se anima/solicita explícitamente al ciudadano que participe expresando su opinión sobre un tema específico a través de la página web.

## ÁMBITO INTERACTIVO Y DE TRANSACCIÓN

Se ha considerado como servicio *on-line* a aquellas herramientas disponibles en la web que permiten al ciudadano satisfacer su demanda íntegramente por medios electrónicos, ya sea la gestión de documentos de distinta naturaleza o la tramitación de peticiones igualmente heterogéneas.

Los indicadores de la pasada edición se han agrupado en tres epígrafes: transacciones económicas, administrativas y otras gestiones. Además se ha añadido un nuevo indicador: el tiempo de respuesta y el pago mediante tarjetas de crédito.

**Transacciones económicas:** Dentro de este indicador se ha incluido las gestiones relacionadas con los tributos, devolución de ingresos y gestión de subvenciones.

**Transacciones administrativas:** Dentro de este indicador se ha incluido la gestión de licencias, la gestión de permisos, la tramitación de documentos personales, la tramitación de denuncias, la emisión de certificados, las gestiones vinculadas a la promoción económica y las gestiones relacionadas con el censo/ padrón.

**Otras transacciones:** Son ejemplos de otras transacciones: gestiones vinculada al uso de instalaciones públicas, gestiones vinculada a la matrícula de cualquier tipo de curso, servicios medioambientales, compra-venta, gestión de anuncios publicitarios, admisión de reclamaciones, formación *on-line*, gestiones relacionadas con el asociacionismo.

**Tiempo de respuesta: (Nuevo)** A partir del tiempo que tarda en responder una administración a una pregunta sencilla (¿podría indicarme el horario de oficina para la atención al público de su oficina?) se ha medido la capacidad de respuesta de la administración. Se estableció como criterio que el tiempo máximo de respuesta debía ser de 3 días.

**Solicitud de cita:** Posibilidad de gestionar a través de la Web la petición de una cita con un cargo electo o para tramitar una gestión (DNI, Hacienda...).

**Pagos mediante tarjeta de crédito (Nuevo):** Posibilidad de pagar con tarjeta de crédito cualquier servicio directamente prestado o dependiente de la Administración como la compra de publicaciones, deuda pública....

## MODIFICACIONES EN LOS INDICADORES OBSERVADOS

De acuerdo con las directrices de la Universidad Carlos III de Madrid este año no se han observado los siguientes indicadores analizados en la edición pasada:

### Ámbito de información:

- Información personalizada.
- Información específica.
- Información institucional corporativa.
- Información histórico/ topográfica/ estadística.

### Ámbito de “usabilidad”:

- Grupos de acceso restringido.
- Carga y descarga de imágenes y/o gráficos sin necesidad de programa.
- Accesibilidad, entendida como la posibilidad de adentrarse en la web y volver a la página de inicio en un máximo de 4 *clicks*.
- Contador de visitas.

### Ámbito de participación ciudadana:

- Encuestas.
- Correo electrónico a los electos.

**Ámbito de fidelización:** no se ha observado ninguno de los indicadores observados anteriormente. Los indicadores eran:

- Correo electrónico para los ciudadanos o *webmail*.
- Servicios TIC.
- Consulta telemática.
- Otros servicios de fidelización.

En el ámbito interactivo y de transacción se han observado todos los indicadores agrupándose en tres categorías de transacción descritas en el apartado anterior: económicas, administrativas y otras transacciones.

## DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES UTILIZADAS

### PRESENCIA EN LA RED:

- **Tiene web:** Aquellos organismos que tienen página web propia y se ha podido acceder a ella.
- **Web alojada:** Organismos que disponen de un espacio en la web de una Administración superior.
- **No tienen web:** Aquellos organismos que no tienen página web propia o alojada.
- **Web con error sistemático:** Organismos con páginas web a las que no se ha podido acceder porque daban error sistemático. Esto puede ser debido a problemas concretos de red en el período que se ha realizado el trabajo de campo, a que sean páginas web en construcción o a que dichos organismos dispongan del dominio o dirección pero no de página web.
- **Web en la que se solicita clave de acceso:** Organismos con página web a las que no se puede acceder sin un código de acceso.

### WEB ACCESIBLE

- **Sí:** Organismos con página web propia o alojada a la que se ha podido acceder durante el periodo de realización del trabajo de campo
- **No:** Organismos a los que no se ha podido acceder a través de su página web durante el periodo de trabajo de campo, ya sea porque no tienen, porque ha dado error sistemático, o porque se requiere clave de acceso para entrar en ellas.

**ELABORACIÓN RANKING:** Para elaborar el ranking se ha valorado la presencia en la web de los siguientes indicadores:

- **Ámbito de información:** información personalizada e información general para el ciudadano.
- **Ámbito de “usabilidad”:** FAQ, multi-idioma, búsqueda, mapa web, descarga de programas de navegación, publicidad, animación, multimedia, actualización de los contenidos, acceso para discapacitados,
- **Ámbito de participación ciudadana:** *Chat*, experiencias en participación a través de internet para opinar sobre un tema o servicio concreto.
- **Ámbito interactivo y de transacción:** Transacciones económicas, transacciones administrativas, otras transacciones, tiempo de respuesta, solicitud de cita, pagos mediante tarjeta de crédito.

Obsérvese que en el ámbito de participación ciudadana no se incluyen dos de los indicadores observados: buzón electrónico de información y redes ciudadanas (foros).

En la elaboración del *ranking* se han considerado las veinte características indicadas, asignándoles 1 punto en caso de tener el indicador. De esta forma, a un *website* que cuenta con 12 de los indicadores se le asigna un valor 12, mientras que otra que cuenta con 8 tendrá un valor 8. Posteriormente, para convertir estos índices en una escala de 0 a 100 se

multiplica cada valor por 5 (resultado de asignar 100 a los *websites* que tienen los 20 indicadores seleccionados).

Por tanto, las variaciones respecto a años anteriores en la elaboración del *ranking* son:

- Número de indicadores analizados: en el año 2002 el *ranking* se elaboraba a partir de la presencia o no de 49 atributos, mientras que en el 2003 sólo se tienen en cuenta 20.
- Cálculo: En el año 2002 el valor de los criterios se ponderaba en función del grado de acercamiento al ciudadano por parte de la Administración Pública a la hora de facilitar la gestión de trámites, los procesos de participación activa y el acceso a la información específica de interés general para colectivos. Este año no se han ponderado los indicadores, sino que todos tienen el mismo peso en la elaboración del *ranking*.