

Hacia la gestión de la información corporativa y el e-gobierno en las Administraciones locales de las Islas Baleares (1997-2006)

Antonio Muñoz Cañavate

Facultad de Biblioteconomía y Documentación
Universidad de Extremadura
amunoz@alcazaba.unex.es

Recibido: 5 de noviembre de 2006

Aceptado: abril 2007

RESUMEN

Durante los últimos años las Administraciones Públicas españolas asisten a un proceso acelerado para adecuar todo su sistema de gestión a una realidad estructurada en torno a la Sociedad de la Información. Este trabajo se divide en cinco partes. La primera describe el proceso de transformación de las relaciones entre las Administraciones y los ciudadanos y la importancia que la información adquiere en esa interacción, a la vez que enmarca los objetivos de este artículo; la segunda, nos adentra en la realidad de las Islas Baleares a través de la Fundación IBIT como organismo dinamizador de proyectos telemáticos. La tercer parte describe el grado de adaptación de los ciudadanos baleares a esta nueva forma de comunicación con sus Administraciones, y ello a través de los indicadores publicados por el Observatorio Balear de la Sociedad de la Información. La cuarta parte describe la evolución de la totalidad de los ayuntamiento de las Islas Baleares en su adaptación a la web como un instrumento de comunicación corporativa, desde 1997 a la actualidad, además de analizar el estado de los contenidos de las webs corporativas. Este estudio termina con unas conclusiones donde, sobre todo, se busca la convergencia entre la realidad que describen los indicadores de uso de Internet por los ciudadanos, la presencia de los ayuntamiento en la res y sus contenidos.

Palabras clave: Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, Ayuntamientos, Internet, Políticas de Información, Sociedad de la Información, Web.

Towards the corporate information management and Electronic Public Administration in the Balearic Islands (1997-2006)

ABSTRACT

During the past few years Spain's Public Administrations have been undergoing an accelerated process of adapting their entire system of management to a reality structured around the Information Society. The present work studies that process of adaptation in the context of the Public Administrations of the Balearic Islands, in particular, of the Local Administration. It consists of five parts. The first briefly

describes the process of transformation of the relationships between citizens and their Public Administrations and the importance of information in that interaction, and also sets the framework for the article. The second, which introduces us into the reality of the Balearic Islands, makes a brief reference to the Foundation IBIT as a motor of on-line communication projects. The third describes the degree of adaptation of Balearic citizens to this new form of communication with their Public Administrations as reflected in the indicators published by the Balearic Observatory of the Information Society. The fourth, describes the evolution from 1997 until the present of the entirety of the Town Councils of the Balearic Islands in their adaptation to the Web as an instrument of corporate communication, and analyzes through a study conducted by the Balearic Autonomous Community the status of the content of those corporate web sites. The fifth concludes the study by presenting a series of conclusions concerning above all the convergence between the reality described by the indicators of the citizens' Internet use, and the presence of the Town Councils on the Web and the content of their sites.

Keywords: Autonomous Community of the Balearic Islands, Town Councils, Internet, Information Policies, Information Society, the Web.

Sumario: 1. Introducción. 2. La Fundación Ibit. 3.El ciudadano y la sociedad de la información. 4. Los Ayuntamientos de la región en internet. 5. Conclusiones.

1. INTRODUCCIÓN

La aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones al ámbito de las Administraciones Públicas ha conllevado cambios sustanciales en la gestión de sus recursos de información, de tal manera que si entendemos que las Administraciones son organizaciones que manejan información, todo el flujo de información (ya sea de entrada, de tratamiento interno o de salida) se ha visto alterado por la aplicación de técnicas que permiten que la información sea procesada y compartida hasta niveles imposibles hace unas décadas¹.

Queremos decir que los ciudadanos y las empresas pueden interactuar con las Administraciones Públicas (y éstas entre sí) y obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y de formas muy distintas. De manera que estos participantes (ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas), gracias a las infraestructuras que permiten la comunicación y la transferencia de información, intervienen en un novedoso entorno de servicios y de contenidos².

Desde la perspectiva ciudadana las personas participan en un proceso de comunicación y/o interacción que se produce con otras personas. Esto es, como ciudadanos nos relacionamos con el personal de las Administraciones, pero también con los políticos que se encuentran a cargo de ellas. Como es evidente, la aparición de Inter-

¹ Para conocer más sobre la información del sector público, véase: MUÑOZ CAÑAVATE, A. Una aproximación a la información del sector público: la información de las Administraciones Públicas. *Revista General de Información y Documentación*, 2001, 11/1: 33-47.

² *La sociedad de la información en España 2004*. Madrid: Telefónica, 2004, p. 17-20.

net acelerará la difusión de este nuevo marco de interacciones, a la vez que pondrá en marcha la búsqueda de modelos y estructuras con los que poder actuar. A su vez, las infraestructuras de comunicaciones, los procesos de aprendizaje y adaptación de las personas, y los esquemas con los que poder gestionar la información de una forma más eficiente serán para los políticos de turno nuevas exigencias con las que afrontar el cambio.

Pero si para los ciudadanos supone una transformación radical en la forma en que se comunican, ya sea ahora o en el futuro, con los organismos públicos, para el mundo de los profesionales de la información y de la documentación se abre un gran reto de adaptación a nuevos ámbitos profesionales. Así, por ejemplo, y por las repercusiones que tiene en el mundo profesional de los gestores de información, el Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento en La Rioja contiene una iniciativa en el programa sobre Administración Digital orientada a la introducción de la figura del *infromista* en la Administración Pública *con el fin de conseguir que exista un documentalista versado en la utilización de las TIC como un medio operativo, ágil y eficaz de obtener información actualizada*". Además se dice que *"esta persona no sólo deberá ser experta en la localización de información sino que deberá tener los suficientes conocimientos para una mejor estructuración de la misma"*³.

Además, la adaptación de las Administraciones a este nuevo contexto en el que se interrelacionan personas, nuevas tecnologías, procesos y marcos legales y normativos ha traído un ámbito de estudio en el que se analizan aspectos muy diversos como las fases de ajuste del sector público a esta nueva realidad⁴, los problemas de identificación de los usuarios ante servicios que requieren autenticación⁵, la participación ciudadana que incumbe al proceso democrático⁶ o la propia estructuración de la información no siempre adecuada⁷, además de trabajos específicos que se atienen al estudio de experiencias en los distintos niveles de la Administración Pública, ya sea de ámbito central, regional o local.

A partir de este momento, nuestro objetivo se centrará en conocer, en el ámbito del sector público balear, el proceso de adaptación de esta Comunidad a este nuevo marco de relaciones con los ciudadanos y con las empresas, pero sólo en algunos

³ LA RIOJA. *Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento* [en línea] 2000. Disponible en <http://www.conlared.com/fundarco/plan_estrategico/pdf/plan_estrategic_completo.pdf> [Consulta: 20 diciembre 2004].

⁴ LAYNE, K. y LEE, J. "Developing fully functional E-government: a four stages model". *Government Information Quarterly*, 2001, 18: 122-136.

⁵ CORRADINI, F. *et al.* Smart card distribution for e-Government digital identity promotion: problems and solutions. En *Proceedings of the 28th International Conference on Information Technology Interfaces*, 2006: 315-320.

⁶ BINGHAM, LB; NABATCHI, T y O'LEARY, R. "The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation I the work of government". *Public Administration Review*, 2005, vol. 65, nº 5, p. 547-558; OOSTVEEN, AM y VAN DEN BESSELAAR, P. "Internet voting technologies and civic participation: The users' perspective". *Javnost-The public*. 2004, 11/1: 61-78.

⁷ TAIT, Tania, *et al.* "Information structure for e-government: citizen and ergonomic criteria". *Acta Scientiarum Technology*, 2005, 27/1: 51-60.

aspectos que entroncan directamente con las políticas de información. La figura 1 relaciona los apartados más importantes que es necesario estudiar para conocer el grado de implantación de la Sociedad de la Información⁸ (planes políticos, indicadores de desarrollo, proyectos de gestión de información, despliegue de infraestructuras, leyes y normas). De ellos vamos a estudiar sólo algunos aspectos de la adaptación y penetración de la Administración local a Internet, dejando para otros trabajos el estudio del gobierno regional balear⁹, algunos de sus proyectos más importantes puestos en marcha hacia los ciudadanos¹⁰, y algunas de las líneas políticas establecidas para todo el ámbito territorial balear¹¹, aunque consideramos necesario hacer una breve referencia a la Fundación IBIT como organismo regional dedicado al desarrollo y promoción de la Sociedad de la Información en las islas.

Así, es la Administración local balear (ayuntamientos) la que se estudia en este trabajo, y ello a través de tres aproximaciones, al margen de la mención a algunas iniciativas políticas en el ámbito de las corporaciones locales, que convergerán en un análisis final. Estas aproximaciones presentan:

⁸ Cornella distingue entre cuatro tipos de acciones que son llevadas a cabo por los poderes públicos: acciones legislativas o regulatorias; desarrollo de infraestructuras informacionales; desarrollo de infoestructuras; mejora de la gestión de información en la Administración Pública. CORNELLA, Alfons. Políticas de información y rankings de países. *El profesional de la información*, 1996, 7/7-8: 24.

⁹ Un estudio de Muñoz Cañavate y Chaín Navarro, que reflejaba la incorporación a Internet de los gobiernos de las Comunidades autónomas desde 1997 a 2000, excluyendo a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, establece que la presencia del Gobierno de las Islas Baleares se remonta al segundo semestre de 1998. Y sobre la presencia de las distintas consejerías, en diciembre de 1998 el 36% de estos departamentos tenía presencia en la red, lo que se elevará al 100% en junio de 2000, algo que en esas fechas habían conseguido nueve de los diecisiete gobiernos regionales. MUÑOZ CAÑAVATE, A. y CHAÍN NAVARRO, C. "The World Wide Web as an information system in Spain's Regional Administrations (1997-2000)". *Government Information Quarterly*, 2004, 21/2: 198-218.

¹⁰ Estamos hablando del Proyecto SOL, Sistema Online para facilitar al ciudadano y a la empresa el acceso a la información administrativa; el Proyecto SIAC (Servicio de Información y Atención al Ciudadano) que cubre a la totalidad del Gobierno de las Islas Baleares como un conjunto de servicios administrativos que se ofrecen a los ciudadanos en distintos soportes, utilizando también las nuevas tecnologías; y la Iniciativa WAP de acceso a la información administrativa.

¹¹ Nos referimos al I Plan de Innovación aprobado por el Consejo de Gobierno de las Islas Baleares que aparece, junto con el I Plan de I+D, a partir de la Estrategia de Innovación y Transferencia de Tecnología de las Illes Balears, siendo el resultado del proyecto europeo RITTS, que en las Islas Baleares se denominó *Baleares PlaBIT segle XXI*. También al Libro Verde: *Las Illes Balears en la Sociedad de la Información y del Conocimiento: un marco integrador para el desarrollo sostenible de la Sociedad Balear en el siglo XXI*. Documento que aparece publicado en 2003 elaborado por la Dirección General de Investigación, Desarrollo e Innovación del Gobierno de Baleares y que pretende sentar las bases para el desarrollo de políticas futuras en el ámbito de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Este documento está estructurado en cuatro grandes apartados, territorio, sociedad, economía y Administración e identifica cuatro necesidades básicas: cohesión territorial, cohesión social, cohesión económica y cohesión administrativa. Esta última asumida con un objetivo central: la mejora de la eficacia de la Administración Pública. Libro Verde: *Las Illes Balears en la Sociedad de la Información y del Conocimiento: un marco integrador para el desarrollo sostenible de la Sociedad Balear en el siglo XXI* [en línea], 2003. Documento disponible en <<http://www.societatdelainformacioli.net/documentsPDFS/LlibreVerdSI.pdf>> [Consulta: 4 octubre 2006]. Véanse también las estrategias definidas desde 1999 en distintos planes: Plan de Calidad, Plan de Administración Digital y Reforma del Sector Público.

- a) Los datos del Observatorio Balear de la Sociedad de la Información, muy descriptivo sobre el grado de uso de las aplicaciones de Internet en el ámbito del sector público y la interrelación con las Administraciones.
- b) Varias tablas que reflejan desde 1997 la evolución experimentada y la apuesta decidida en mantener una presencia corporativa en Internet por parte de los ayuntamientos de las islas.
- c) Y un estudio realizado para conocer los contenidos de las *webs* municipales.

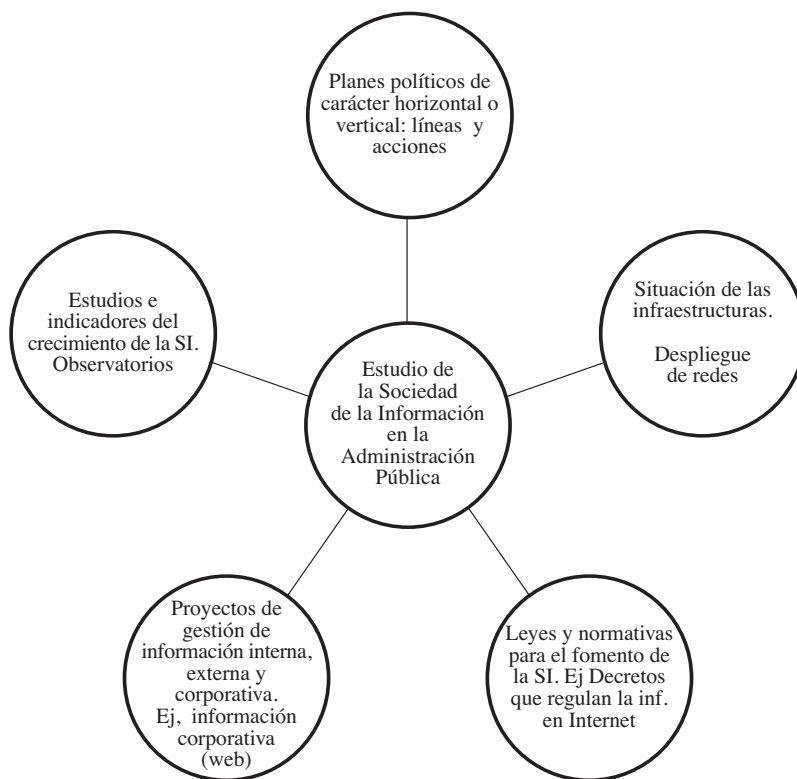


Figura 1. El estudio de la Sociedad de la Información en la Administración Pública.

2. LA FUNDACIÓN IBIT

La Fundación IBIT¹² tiene su origen en el Instituto BIT¹³ que el Gobierno de las Islas Baleares creó en 1994 con el objetivo de promocionar proyectos de carácter tele-

¹² Información corporativa disponible en <<http://www.ibit.org>> [consulta: 20 agosto 2006]

¹³ BIT hacía referencia a la unidad mínima de información.

mático. En 1998 este Instituto se transforma en una Fundación, la Fundación IBIT¹⁴ cuya misión es *la realización de actividades y estudios orientados al desarrollo de acciones formativas, de investigación, de promoción, asistencia y otras que permitan la implantación y el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en las Illes Balears*. Posteriormente, en junio de 2001, se convierte en un Centro de Innovación Tecnológica.

En sus orígenes desde IBIT se diseñaron proyectos y centros que cubrían seis áreas: reingeniería de las Administraciones Públicas, Sanidad, Turismo, PYMES, Educación y Medio Ambiente, y se establecieron algunas iniciativas como BITEL, ParBIT, ArtBIT, y otros, además de la promoción de Internet y su aplicación a todos los sectores.

3. EL CIUDADANO Y LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Durante los últimos años diversas instituciones públicas o privadas han creado organismos con el propósito de medir el grado de penetración de las TIC en distintos ámbitos geográficos y con ello el nivel de desarrollo de la Sociedad de la Información en numerosas regiones españolas¹⁵. También empresas del sector de las telecomunicaciones y fundaciones¹⁶ y organismos que dependen de la Administración del Estado¹⁷ realizan sus propios estudios.

Para iniciar esta primera aproximación, en la tabla 1 hemos colocado algunas cifras que presenta el Observatorio Balear de la Sociedad de la Información. Los datos de enero de 2005 reflejan el grado de adecuación entre los ciudadanos de la región y el uso que realizan de la Administración electrónica.

¹⁴ En este caso IBIT significa Illes Balears para la Innovación Tecnológica.

¹⁵ Por ejemplo en las Comunidades Autónomas españolas han aparecido los siguientes observatorios:

— Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información: <<http://www.observatorioaragones.org>>.

— Observatorio de la Sociedad de la Información de Asturias: <<http://www.asturiasenred.com/easturias/portal/contenidos/observatorio/informes.html>>

— Observatorio de la Sociedad de la Información de Cantabria: <<http://www.emcanta.es/>>.

— Observatorio Regional de la Sociedad de la Información de Castilla y León: <<http://www.jcyl.es/jcyl-client/jcyl/cf/dggt/orsi>>.

— Observatorio para la Sociedad de la Información en Cataluña: <<http://www10.gencat.net/dursi/es/si/observatori.htm>>.

— Observatorio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de Galicia: <<http://www.observatoriotic.org/>>.

— Observatorio de la Sociedad de la Información en Navarra: <<http://www.cfnavarra.es/ObservatorioSI/informes.htm>>.

— Observatorio Valenciano de la Sociedad de la Información: <http://www.ovsi.com/> y Centro Valenciano para la Sociedad de la Información (CEVALSI) dependiente del anterior.

[Consulta para todos: 21 agosto 2006].

¹⁶ Informes anuales de Telefónica: <<http://www.telefonica.es/sociedaddeinformacion>>.

Informes de la Fundación AUNA (France Telecom España): <<http://www.fundacionauna.com/index.asp>>.

Fundación CTIC: <<http://www.fundacionctic.org>>. [Consulta para todos: 21 agosto 2006].

¹⁷ Comisión de Estudio para el Desarrollo de la Sociedad de la Información: <<http://cdsi.red.es/documentos.htm>>.[Consulta: 21 agosto 2006].

Es evidente que tiene que haber un porcentaje amplio de ciudadanos que tengan acceso a Internet y manejen la red con una cierta normalidad si se quiere que los servicios que las Administraciones ponen a disposición de los ciudadanos puedan tener un mínimo uso, aunque también es cierto que las Administraciones deben de hacer de avanzadilla para que los ciudadanos comprendan y asimilen la importancia de Internet, y, en el caso que nos ocupa, la importancia creciente de relacionarse con las Administraciones Públicas por vía telemática.

En las tablas 2 y 6, que se presentan más adelante y que describen con precisión y detalle el grado de penetración de la *web* como una herramienta de comunicación corporativa de los ayuntamientos de las islas, veremos como una amplia presencia de ayuntamientos en Internet, no implica necesariamente, tal y como demuestran algunos trabajos, un uso por parte de las mismas Administraciones de toda la potencialidad que tiene la herramienta. En ocasiones el desconocimiento de los ciudadanos de estas herramientas termina por completar un panorama inquietante.

Tabla 1. Indicadores de SI en las Islas Baleares

Datos relativos a usuarios. E-ciudadanos (datos enero 2005)	
Porcentaje de individuos con acceso a Internet desde casa	34,6%
Porcentaje de usuarios que han utilizado un PIAP (Punto Público de Acceso a Internet)	3%
Porcentaje de usuarios de Internet que han tenido algún contacto con la Administración Pública mediante Internet	
Conseguir información o bajarse formularios	32,3%
Enviar formularios o pagos	9,5%
Nunca ha tenido contacto con la e-Administración	52,2%
No sabe	6%
Porcentaje de usuarios satisfechos del eGobierno local	72,4%
Razones para no visitar las webs de las instituciones municipales	
Ignorancia de la existencia de website	73,0%
No tengo interés en acceder a estos website	10,6%
Demasiado complicado	1,6%
Otros	11,7%
Datos relativos a usuarios. E-Business (datos enero 2005)	
Porcentaje de empresas que utilizan Internet para comunicarse con la Administración Pública	59,3%

Fuente: Fundación IBIT: OBSI (Observatorio Balear de la Sociedad de la Información)

4. LOS AYUNTAMIENTOS DE LA REGIÓN EN INTERNET

La Administración local balear al igual que la del resto del país ha iniciado una serie de acciones dedicadas a la materialización de proyectos de sociedad de la información con el objetivo de extender en ámbitos territoriales determinados todo un conjunto de servicios. Este ha sido el caso del Programa *Ciudades Digitales* auspiciado desde el Gobierno del Estado en colaboración con las Comunidades Autónomas. En sí mismo es un programa de telecomunicaciones orientado a implantar la Sociedad de la Información en un entorno local y a través de aplicaciones muy diversas: administración electrónica, comercio electrónico, teletrabajo, teleformación, telemedicina, etc... En el caso de las Islas Baleares su objetivo entre 2004 y 2007 es “*desarrollar e implantar un piloto de Sociedad Municipal Digital en los Ayuntamientos de Calviá y Formentera y algunos municipios en la Mancomunidad del Norte, aportando modelos que puedan ser exportables al resto de municipios de las Illes Balears*”¹⁸. Se estructura en cuatro grandes ámbitos de actuación que incluyen a un total de 18 actuaciones: a) la Ciudad Digital creando una red de redes locales; b) actuaciones sectoriales en Educación, Turismo; Administración Digital, para reforzar la interacción entre ciudadanos y Administraciones Públicas; y potenciación de la participación de los ciudadanos en la red; c) Internet para todos; y d) Gestión y coordinación.

También el proyecto Prop@tu del ayuntamiento de Ibiza, que se estaba gestando en 2006 viene a ser un proyecto similar al anterior. Surge como un plan estratégico basado en el mencionado Libro Verde de la Sociedad de la Información de las Islas Baleares, junto al programa *Ciudades Digitales*, con un objetivo final: implantar un catálogo de servicios de la Administración electrónica a finales de 2007¹⁹.

En la isla de Menorca el Consell Insular desarrolla el proyecto europeo ADMITRON, que se enmarca en el plan estratégico e-Menorca, con la finalidad de crear una ventanilla única para la atención del ciudadano. Se basa en tres ejes: Eje de ciudadanía, enfocado a la sensibilización al ciudadano y el programa de alfabetización digital; Eje de infraestructuras; y Eje de Administración electrónica con digitalización de procesos y trámites y pruebas piloto en el uso de tecnologías como la que se refiere a la implantación de la firma digital²⁰.

Por su parte el Consell Insular de Mallorca aprueba su Plan Estratégico de Incorporación de Mallorca a la Sociedad de la Información y del Conocimiento 2001-2004, que se estructura en cinco áreas de trabajo: sociedad y cambio cultu-

¹⁸ RESOLUCIÓN de 27 de octubre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se da publicidad al Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para la realización del proyecto de Ciudad Digital con actuaciones básicas en Calviá y actuaciones complementarias en Formentera y la Mancomunidad del Nord (BOE. 19/11/2004).

¹⁹ Información suministrada por el Ayuntamiento de Ibiza. Prop@tu (Cerca de ti en lengua catalana).

²⁰ Información suministrada desde la dirección y coordinación del proyecto ADMITRON en Menorca.

ral; infraestructuras y servicios; industria, comercio, trabajo y turismo; Administración pública; Calidad de vida, con un total de 26 iniciativas. En el anexo 1 se encuentra una tabla con las áreas y sus iniciativas.

En los últimos años muchos han sido los estudios realizados sobre los ayuntamientos españoles en Internet, bien meramente cuantitativos en España o en sus regiones²¹, o sobre contenidos²², como el estudio de Sureda Negre o Comas Forgas²³ para las Islas Baleares que pasaremos a señalar más adelante.

Como es evidente la interacción entre Administraciones Públicas con ciudadanos y empresas en Internet, requiere por una parte una presencia en la red de las Administraciones, y, por otra, el acceso de ciudadanos y empresas a la red, para desde ese punto poder acceder a las instituciones públicas en la red. Si en la tabla 1 hemos visto, con datos del Observatorio Balear de la Sociedad de la Información para enero de 2005, el nivel de acceso de ciudadanos y empresas de las Islas a Internet, además del grado de interacción con las Administraciones Públicas, a partir de ahora, analizaremos y describiremos dos aspectos más: los resultados de un estudio realizado entre 1997 a 2002, y la actualización de los datos en junio de 2006, para conocer la presencia real de la *web* como herramienta de difusión de la información corporativa de los ayuntamientos de las islas; y los contenidos, a través de una investigación específica sobre las páginas de los ayuntamientos.

²¹ MUÑOZ CAÑAVATE, A. y CHAÍN NAVARRO, C. "La Administración local española en Internet: estudio cuantitativo de la evolución de los sistemas de información *Web* de los ayuntamientos (1997-2002)". *Ciencias de la Información* (La Habana), 2004, 35/1: 43-55; MUÑOZ CAÑAVATE, A. y CHAIN NAVARRO, C. "El *web* como sistema de gestión de información corporativa en la Administración local de Andalucía: 1997-2002". En *Actas de las III Jornadas andaluzas de Documentación*. 2003, noviembre, 20-22, Sevilla: 355-360; MUÑOZ CAÑAVATE, A. "El *web* como sistema de gestión de información corporativa en los ayuntamientos de Cataluña: 1997- 2002". En *IX Jornadas Catalanas de Informació y Documentació*. 2004, noviembre, 25-26, Barcelona: 146-158; CHAIN NAVARRO, C. y MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Hacia el cibergobierno: evolución de la Administración local de la Región de Murcia en Internet (1997-2002)". *Anales de Documentación*, 2004, 7: 55-68; MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Políticas de información en las Administraciones de la Comunidad de Madrid". *Boletín de Anabad*, 2004, 4: 139-162; MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Políticas de información en las Administraciones de la Comunidad Autónoma de La Rioja". *Anales de Documentación*, 2005, 8: 145-168; MUÑOZ CAÑAVATE, A. "La Administración Local de Extremadura en Internet (1997-2002)". En *VII Congreso de Estudios Extremeños. Badajoz*, marzo, 2006, en prensa.

²² Para Cataluña: SALVADOR, M, *et al.* *Els ajuntaments de Catalunya a Internet. Un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003)*. Barcelona: UPF, 2004; para la región de Murcia: MOYA MARTÍNEZ, G. "La Administración pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de la Región de Murcia basados en *web*". *Anales de Documentación*, 2003, 6: 187-202, o para Andalucía: HERMOSO RUIZ, F. y MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Evaluación de los servicios del Gobierno electrónico en las Administraciones locales: un instrumento de medición del grado de desarrollo de la e-Administración local". En *Actas de las III Jornadas andaluzas de Documentación*. 2003, noviembre, 20-22, Sevilla: 333-342.

²³ SUREDA NEGRE, J. y COMAS FORGAS, R. Los ayuntamientos de las Islas Baleares en Internet [en línea]. Ibit.Creix SaNostra, 2004. Disponible en: <<http://www.ibit.org/home/difusion/>> [Consulta: 8 agosto 2006].

4.1. Estudio cuantitativo de los ayuntamientos de las Islas en Internet

Si en algo destaca el conjunto de ayuntamientos baleares en la red es precisamente el alto porcentaje de Administraciones que desde muy pronto se encuentran en Internet. El autor realizó un estudio en el que a través de una exhaustiva investigación reflejó la penetración y evolución de la presencia corporativa de los aytos españoles en Internet desde 1997 a 2002.

Las tablas que se acompañan al final de este trabajo reflejan ese estudio (de 1997 a 2002) y la actualización en junio de 2006. Lo que se pretendía conocer era el grado de penetración de la *web* en los ayuntamientos, siempre asumido como un sistema de información corporativo que con, al menos, una mínima estructura de información permite a los ciudadanos informarse de asuntos que antes eran difundidos por otros medios, o bien comunicarse con empleados o cargos políticos.

Las actualizaciones periódicas de datos (semestralmente hasta 2002) registraban la presencia institucional y el tipo de dominio, ajeno o propio (como se puede comprobar en los ejemplos que ponemos a continuación).

4.1.1. Metodología y objetivos

El estudio mide la evolución cuantitativa de la *web* como sistema de información corporativa en el total de los 67 municipios de la región, en distintas series históricas.

Las tablas reflejan así:

- a) La penetración real de la *web* (tabla 2).
- b) La representación de estos datos por franjas de población (tabla 2).
- c) El tipo de dominio utilizado (tablas 3 y 4).
- d) La confrontación entre dominios ajenos frente a propios (tabla 5).
- e) La presencia institucional de los ayuntamientos de las Islas en junio de 2006 (tabla 6).
- f) Y un gráfico con los dominios utilizados para esta serie final de 2006.

Todas las tablas, de la 2 a la 6, hacen una clara referencia al tipo de dominio con el que hacen su presentación en la Red. La diferencia entre los dominios de segundo nivel (que hemos denominado dominios propios) al margen del dominio principal en el que se encuentren (“es”, “org”, “net”, “com”, “info” o cualquier otro) y las páginas alojadas en otro tipo de servidores, es decir aquellas páginas que quedan alojadas como meros directorios en servidores ajenos, marcará, para nosotros, una mínima política de imagen corporativa de una Administración local.

4.1.2. Comentarios de los resultados

La presencia en Internet de la Administración local balear es una de las más altas de España. Quedando al menos demostrado que, en una primera fase -la que repre-

senta la visibilidad de una Administración en tanto que está en Internet-, los ayuntamientos de las Islas sí han cumplido con una obligación impuesta con sus ciudadanos, bien porque hayan optado desde políticas internas emanadas de la propia corporación municipal o porque hayan asumido una estrategia superior emanada de un consell insular.

Los datos presentan, efectivamente, para las Islas Baleares una tasa muy alta de ayuntamientos con dominios propios a junio de 2006 (98,51%) y ello destacando que el 100% de los ayuntamientos se encontraba en Internet, si bien el estudio de Negre y Forgas, que se analiza a continuación, sirve para poner el contrapunto, en tanto que demuestra que los ayuntamientos se encuentran en una situación todavía incipiente, tanto en contenidos como en herramientas para interactuar con los ciudadanos.

El punto de inflexión tiene lugar en 1998 cuando en la isla de Mallorca a través del Consell Insular de Mallorca (CIM) y el Consorci d'Informatica Local²⁴ se inicia un proceso masivo de puesta en red de los distintos ayuntamientos de la isla, lo que da lugar, en el conjunto de la Comunidad autónoma a que casi el 80% de los ayuntamientos tuvieran presencia corporativa en la red (tabla 2), si bien bajo dominios ajenos (ej. <http://www.cim.net/municipis/alaro/index.html>) pero que dará lugar en 2001 a un registro masivo de dominios de primer nivel bajo, normalmente, bajo el dominio principal “.net” (Ej. <http://www.ajalaro.net>). El dominio principal “.net” se escogió para coordinar una misma estrategia corporativa con el Consell²⁵ (para entender mejor la estrategia del CIM véase en anexo 1 las iniciativas puestas en marcha en el Área 4 Administración digital dentro de su mencionado Plan Estratégico 2001-2004).

Así la tabla 2 permite que el lector disponga de tres tipos de datos por cada franja de población (1 a 5.000 hab.; de 5.001 a 10.000 hab.; de 10.001 a 50.000 hab.; de 50.001 a 100.000 hab.; y más de 100.001 hab.) y para toda la población. En la fila A aparece el crecimiento real del número de ayuntamientos con *web*, en la fila B aparecen el crecimiento anterior, si bien en porcentajes, y en la fila C, el crecimiento porcentual de los ayuntamientos en Internet, si bien, únicamente de los ayuntamientos con dominios propios.

Las tablas 3, 4 y 5 hacen referencia directa al tipo de dominio utilizado en el estudio de 1997 a 2002, siendo la cinco una confrontación entre dominios ajenos y propios, que demuestra la pérdida progresiva de peso de los primeros (los ajenos) frente a los segundos (los propios) que van ganado terreno de forma constante.

En junio de 2006 se actualiza los datos del proyecto anterior bajo la misma metodología, si bien se utiliza el padrón de 1995 para rediseñar las tablas de los municii-

²⁴ El *Consorci d'Informatica Local* de Mallorca gestiona y coordina en buena parte las telecomunicaciones e informática de la mayoría de los municipios de la isla.

²⁵ Ese tipo de presencia (la que establece información corporativa en los dominios de diputaciones provinciales o consejos insulares) ha sido muy usual en el conjunto de España, aunque este trabajo de investigación diferenció muy bien, a través del análisis pormenorizado de su página principal, si la responsabilidad era institucional del ayuntamiento o eran meras páginas turísticas de otras instituciones u organizaciones pero que nada tenían que ver con una identidad corporativa institucional del ayuntamiento. Dato que permitía o no incorporar las páginas al registro de ayuntamientos o no hacerlo.

pios por franjas de población²⁶, cuyos resultados pueden apreciarse en la tabla 6 y el gráfico 1.

4.2. El Estudio “Los ayuntamientos de las Islas Baleares en Internet” 2004

Hemos optado por analizar el trabajo de Sureda Negre y Comas Forgas²⁷, realizado en 2004, debido a la exhaustividad con que analizan el uso que le dan los ayuntamientos de las Islas a sus respectivas webs²⁸.

Se analizan varios indicadores agrupados en cuatro bloques:

Ámbito formal: responsable de la página, idiomas, índice de navegabilidad, existencia de publicidad, posibilidad de recursos multimedia, enlaces a la página web, actualización de la web, accesibilidad a las personas con discapacidad.

Ámbito informativo: información general, ocio y oferta cultural, posibilidades turísticas del municipio, información a sectores de población concretos, noticias.

Ámbito de participación ciudadana: apartado de quejas y sugerencias, asociaciones, Chat, foros de discusión, existencia de una dirección específica para permitir la opinión de los ciudadanos al ayuntamiento y a los cargos políticos, participación en encuestas sobre temas relativos al municipio.

Y ámbito de trámites en línea: posibilidad de realizar trámites en línea, posibilidad de realizar pagos, tiempo que tarda una Administración en responder a una pregunta, posibilidad de solicitar una cita con funcionarios o políticos y posibilidad de realizar pagos con tarjetas de crédito.

Las conclusiones del estudio de estos autores son muy claras y podrían resumirse en una sola: la escasa explotación de la potencialidad de la web como herramienta de gestión administrativa y como elemento de participación ciudadana. Así destacamos que en el plano formal la mayoría de las webs no tienen definido el responsable de mantenimiento, es marginal el uso de idiomas extranjeros, tienen bajos índices de navegabilidad²⁹, además de que más del 60% de las webs no tienen actualizadas sus páginas.

En el ámbito informativo, señalan la escasa actualización de contenidos culturales y de ocio; la escasa información sobre directorios, guías, transportes; o la más

²⁶ Si la población de las Islas Baleares ascendía a 760.379 habitantes en el padrón de 1996, esta cifra se dispara a casi un millón de hab. en 2005. El crecimiento en número de habitantes se produce en todas las poblaciones de la Comunidad, dando lugar a que algunos municipios hayan pasado a franjas de población superiores, según la estructura aportada por este trabajo. Es el caso de Binissalem, Bunyola, Capdepera, Lloseta, Sant Lluís, Santa María del Camí, Santanyi y Son Servera.

²⁷ SUREDA NEGRE, J. y COMAS FORGAS, R. *Els ajuntaments...* obra citada.

²⁸ El Consell Insular de Menorca realiza también un estudio sobre las webs de los ayuntamientos de su isla, y en concreto evalúa seis ámbitos: información, navegación, participación ciudadana, interacción y transacción, y fidelización. Las conclusiones muestran un panorama desalentador al indicar que se encuentran en una fase de desarrollo primitiva. Consell Insular de Menorca. *Pla Estratègic e-Menorca*. Mahón: CIME, 2003: 58-60.

²⁹ Estos autores entienden por navegabilidad: la claridad en la presentación de las secciones, la existencia de motores de búsqueda, enlaces visibles, ortografía correcta, simbología clara y existencia de un mapa de la web.

problemática de la escasez de información turística dada la dependencia económica de la región con este sector económico; además del limitado uso de la *web* como distribuidora de noticias.

Sobre la participación ciudadana se refleja una clara insuficiencia general, sólo dos ayuntamientos tienen foros de discusión y casi un 80% de los ayuntamientos no tienen ningún sistema de sugerencias o reclamaciones hacia el ciudadano. Además de no mostrar las direcciones y el *email* de cargos políticos, si las tienen.

Y respecto a los trámites y servicios en línea, exceptuando la posibilidad de realizar pagos de recibos a los ayuntamientos gracias a un acuerdo con una entidad financiera, las posibilidades de interactuar con estas Administraciones se reducen a sencillas transacciones administrativas.

4.3. Los resultados

Tabla 2. Evolución porcentual de la presencia institucional de los ayuntamientos baleares en Internet. Para la totalidad de la Región y por franjas de población.

		Junio 1997	Dic. 1997	Junio 1998	Dic. 1998	Junio 1999	Dic. 1999	Junio 2000	Dic. 2000	Junio 2001	Dic. 2001	Junio 2002	Dic. 2002	Total de unidades de estudio (Padrón 1996)
Total Región	A	4	9	52	53	58	59	59	59	59	61	61	61	67
	B (%)	5,97	13,43	77,61	79,10	86,57	88,06	88,06	88,06	88,06	91,04	91,04	91,04	
	C (%)	2,99	5,97	5,97	5,97	13,43	14,93	16,42	17,91	19,40	85,07	85,07	88,06	
1 a 5.000 hab.	A	1	4	31	31	32	33	33	33	33	33	33	33	38
	B (%)	2,63	10,53	81,58	81,58	84,21	86,84	86,84	86,84	86,84	86,84	86,84	86,84	
	C (%)	2,63	2,63	2,63	2,63	5,26	7,89	7,89	7,89	7,89	86,84	86,84	86,84	
5.001 a 10.000 hab.	A	0	0	9	10	10	10	10	10	10	11	11	11	12
	B (%)	0,00	0,00	75,00	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	83,33	91,67	91,67	91,67	
	C (%)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,33	16,67	83,33	83,33	83,33	
10.001 a 50.000 hab.	A	3	4	11	11	15	15	15	15	15	16	16	16	16
	B (%)	6,25	25,00	68,75	68,75	93,75	93,75	93,75	93,75	93,75	100	100	100	
	C (%)	6,25	12,50	12,50	12,50	37,50	37,50	43,75	43,75	43,75	81,25	81,25	93,75	
50.001 a 100.000 hab.	A	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	B (%)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	C (%)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
Más de 100.001 hab.	A	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	B (%)	0,00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	C (%)	0,00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 3. Islas Baleares. Evolución porcentual de dominio para la totalidad de los semestres.

	<i>Junio</i> <i>1997</i>	<i>Dic.</i> <i>1997</i>	<i>Junio</i> <i>1998</i>	<i>Dic.</i> <i>1998</i>	<i>Junio</i> <i>1999</i>	<i>Dic.</i> <i>1999</i>	<i>Junio</i> <i>2000</i>	<i>Dic.</i> <i>2000</i>	<i>Junio</i> <i>2001</i>	<i>Dic.</i> <i>2001</i>	<i>Junio</i> <i>2002</i>	<i>Dic.</i> <i>2002</i>
ES	50,00	55,56	7,69	11,32	10,34	8,47	6,78	8,47	6,78	4,92	4,92	4,92
NET	0,00	22,22	86,54	83,02	81,03	81,36	83,05	81,36	81,36	78,69	78,69	77,05
COM	50,00	22,22	5,77	5,66	6,90	6,78	6,78	6,78	8,47	9,84	9,84	9,84
ORG	0,00	0,00	0,00	0,00	1,72	3,39	3,39	3,39	3,39	6,56	6,56	8,20
INFO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente. Elaboración propia.

Tabla 4. Islas Baleares. Evolución porcentual de dominio (ajenos y propios) para la totalidad de los semestres.

	<i>Junio</i> <i>1997</i>	<i>Dic.</i> <i>1997</i>	<i>Junio</i> <i>1998</i>	<i>Dic.</i> <i>1998</i>	<i>Junio</i> <i>1999</i>	<i>Dic.</i> <i>1999</i>	<i>Junio</i> <i>2000</i>	<i>Dic.</i> <i>2000</i>	<i>Junio</i> <i>2001</i>	<i>Dic.</i> <i>2001</i>	<i>Junio</i> <i>2002</i>	<i>Dic.</i> <i>2002</i>
ES ajeno	50,00	44,44	5,77	9,43	8,62	6,78	5,08	5,08	3,39	1,64	1,64	0,00
ES propio	0,00	11,11	1,92	1,89	1,72	1,69	1,69	3,39	3,39	3,28	3,28	4,92
NET ajeno	0,00	11,11	86,54	83,02	75,86	76,27	76,27	74,58	74,58	4,92	4,92	3,28
NET propio	0,00	11,11	0,00	0,00	5,17	5,08	6,78	6,78	6,78	73,77	73,77	73,77
COM ajeno	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
COM propio	50,00	22,22	5,77	5,66	6,90	6,78	6,78	6,78	8,47	9,84	9,84	9,84
ORG ajeno	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ORG propio	0,00	0,00	0,00	0,00	1,72	3,39	3,39	3,39	3,39	6,56	6,56	8,20
INFO ajeno	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INFO propio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS ajeno	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS propio	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente. Elaboración propia.

Estas tablas recogen las cifras porcentuales, pero *sólo sobre los ayuntamientos que tienen web*.

Tabla 5. Islas Baleares. Confrontación de dominios ajenos frente a dominios propios por franjas de población. Porcentajes (peso de los dominios ajenos frente a los propios).

	Junio 1997	Dic. 1997	Junio 1998	Dic. 1998	Junio 1999	Dic. 1999	Junio 2000	Dic. 2000	Junio 2001	Dic. 2001	Junio 2002	Dic. 2002	
Datos sobre el total de ayuntamientos españoles en la Red													
T. Ajeno	50,00	55,56	92,31	92,45	84,48	83,05	81,36	79,66	77,97	6,56	6,56	3,28	T. Ajeno
T. Propio	50,00	44,44	7,69	7,55	15,52	16,95	18,64	20,34	22,03	93,44	93,44	96,72	T. Propio
Ayuntamientos de poblaciones 1-5.000 hab.													
T. Ajeno	0,00	75,00	96,77	96,77	93,75	90,91	90,91	90,91	90,91	0,00	0,00	0,00	T. Ajeno
T. Propio	100	25,00	3,23	3,23	6,25	9,09	9,09	9,09	9,09	100	100	100	T. Propio
Ayuntamientos de poblaciones 5.001-10.000 hab.													
T. Ajeno	—	—	100	100	100	100	100	90,00	80,00	9,09	9,09	9,09	T. Ajeno
T. Propio	—	—	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	20,00	90,91	90,91	90,91	T. Propio
Ayuntamientos de poblaciones 10.001-50.000 hab.													
T. Ajeno	66,67	50,00	81,82	81,82	60,00	60,00	53,33	53,33	53,33	18,75	18,75	6,25	T. Ajeno
T. Propio	33,33	50,00	18,18	18,18	40,00	40,00	46,67	46,67	46,67	81,25	81,25	93,75	T. Propio
Ayuntamientos de poblaciones 50.001-100.000 hab.													
T. Ajeno	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	T. Ajeno
T. Propio	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	T. Propio
Ayuntamientos de poblaciones con más de 100.001 hab.													
T. Ajeno	—	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	T. Ajeno
T. Propio	—	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	T. Propio

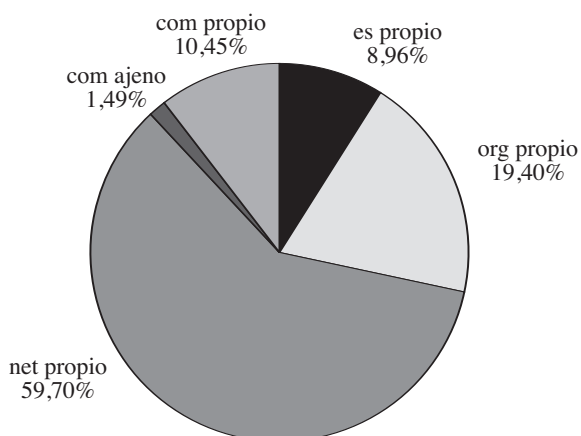
Fuente. Elaboración propia.

Tabla 6. Presencia institucional de los ayuntamientos de las Islas en Internet.
Para la totalidad de la Región y por franjas de población (Junio 2006).

		Junio 2006	Total de unidades de estudio (Padrón 2005)
a Total Región	A (crecimiento absoluto)	67	67 ayuntamientos
	B (% de aytos. en Internet)	100	
	C (% con dominio propio)	98,51	
ayuntamientos 1 a 5.000 hab.	A (crecimiento absoluto)	33	33 ayuntamientos
	B (% de aytos. en Internet)	100	
	C (% con dominio propio)	100	
5.001 a 10.000 hab.	A (crecimiento absoluto)	14	14 ayuntamientos
	B (% de aytos. en Internet)	100	
	C (% con dominio propio)	100	
10.001 a 50.000 hab.	A (crecimiento absoluto)	19	19 ayuntamientos
	B (% de aytos. en Internet)	100	
	C (% con dominio propio)	94,74	
50.001 a 100.000 hab.	A (crecimiento absoluto)		
	B (% de aytos. en Internet)		
	C (% con dominio propio)		
Más de 100.001 hab.	A (crecimiento absoluto)	1	1 ayuntamiento
	B (% de aytos. en Internet)	100	
	C (% con dominio propio)	100	

Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 1. Dominios de los ayuntamientos de las Islas Baleares en Internet. Junio 2006



Fuente. Elaboración propia.

5. CONCLUSIONES

El estudio de la Administración local de las Islas Baleares refleja una situación dispar en función de los datos que se analicen. Por un lado, y respecto a la presencia en la red, en 2006 la Comunidad dispone de todos sus ayuntamientos en Internet, y aunque no tengamos datos para la totalidad de España (ya que el estudio realizado por el autor para el conjunto del Estado concluye en 2002), suponemos que las Islas se sitúan, al menos a nivel de presencia, entre las primeras Comunidades Autónomas del país. Por otra parte los trabajos realizados sobre los contenidos y servicios demuestran un estado embrionario que no se corresponde con el nivel de desarrollo económico de la región.

Como suponemos, para poder comparar distintos estudios necesitamos que éstos estén realizados en el mismo periodo. Así, si a las cifras del Observatorio Balear de la Sociedad de la Información de enero de 2005 podemos añadirles las del estudio del autor sobre la presencia de los ayuntamientos en la red, no está tan claro que pueda realizarse una comparativa con los estudios que analizan los servicios. Y lo decimos porque mientras las investigaciones de Sureda Negre y Comas Forgas (primer trimestre de 2004) para todos los ayuntamientos de las islas y los trabajos del Consell Insular de Menorca (CIME) para los ayuntamientos de Menorca (publicado en su plan estratégico en marzo de 2003) coincidían en describir una situación embrionaria en las *webs* municipales (el propio CIME incluso calificaba a los servicios de participación e interacción ciudadana como marginales) el OBSI nos marcaba con datos de enero de 2005 que el 72,4% de los usuarios encuestados estaba satisfecho con el e-Gobierno local. De lo cual cabe colegir que o bien entre 2004 y 2005 se produce un importante desarrollo en los servicios y contenidos de las *webs* que satisfacen a los ciudadanos o bien los ciudadanos todavía no conocen el potencial de las mismas, y por tanto no son capaces de evaluar correctamente los servicios que se ofrecen. Algo que posiblemente esté más cerca de la realidad.

Por otro lado algunos datos sí son interesantes volverlos a rescatar de la tabla 1. De tal manera que el porcentaje de individuos con acceso a Internet desde casa se sitúa en el 34,6%, y de los que tienen acceso nunca ha tenido contacto con la e-Administración el 52,2%, cifras muy altas, que se complementan con estas otras acerca de las razones para no visitar las *webs* de las instituciones municipales: un 73% ignora la existencia del website, un 10,6% no tiene interés en acceder a ellos, para el 1,6% es demasiado complicado, mientras que 11,7% aducen otros problemas.

¿Necesita la Administración Pública provocar un fuerte impulso tanto en el nivel de los servicios que debe de proveer por medios telemáticos como en la promoción de los mismos en sus ciudadanos? Parece que la pregunta se responde por sí sola, y exige despejar otra duda ¿quién gestiona los recursos de las Administraciones en esta nueva realidad que supone Internet? Tal vez la respuesta a esta pregunta se encuentre en los centros universitarios que en España imparten las enseñanzas de información y documentación. Consideración que pensamos debe de reflexionarse por parte de docentes y discentes.

6. BIBLIOGRAFÍA

- BINGHAM, LB; NABATCHI, T y O'LEARY, R. "The new governance: Practices and processes for stakeholder and citizen participation I the work of government". *Public Administration Review*, 2005, 65/5: 547-558.
- CHAIN NAVARRO, C. y MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Hacia el cibergobierno: evolución de la Administración local de la Región de Murcia en Internet (1997-2002)". *Anales de Documentación*, 2004, 7: 55-68.
- CONSELL INSULAR DE MALLORCA. *Pla Estrategic D'incorporación de Mallorca a la Societat de la Informació i de Coneixement 2001-2004*. Palma de Mallorca: CIM, 2001.
- CORRADINI, F. *et al.* "Smart card distribution for e-Government digital identity promotion: problems and solutions". En *Proceedings of the 28th International Conference on Information Technology Interfaces*, 2006: 315-320.
- GARCÍA, C.; SÁNCHEZ, J. y PETRUS, A. *Pla Estratègic e-Menorc@*. Consell Insular de Menorca: Maó, 2003.
- IBIT. *Observatorio Balear de la Sociedad de la Información. Indicadores 2005*. Palma de Mallorca: Fundació IBIT. Departamento de Estudios, Asesoría y Formación. Observatori Balear de la Societat de la Informació, 2005.
- ISLAS BALEARES. *Libro Verde: Las Illes Balears en la Sociedad de la Información y del Conocimiento: un marco integrador para el desarrollo sostenible de la Sociedad Balear en el siglo XXI* [en línea], 2003. Documento disponible en <<http://www.societatdelainformaciosi.net/documentsPDFS/LlibreVerdSI.pdf>> [Consulta: 4 octubre 2006].
- HERMOSO RUIZ, F. y MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Evaluación de los servicios del Gobierno electrónico en las Administraciones locales: un instrumento de medición del grado de desarrollo de la e-Administración local". En *Actas de las III Jornadas andaluzas de Documentación*. 2003, noviembre, 20-22, Sevilla: 333-342.
- LA RIOJA. *Plan Estratégico para la Sociedad del Conocimiento* [en línea] 2000. Disponible en <http://www.conlared.com/fundarco/plan_estrategico/pdf/plan_estratgic_completo.pdf>[Consulta: 20 diciembre 2004].
- LAYNE, K. y LEE, J. "Developing fully functional E-government: a four stages model". *Government Information Quarterly*, 2001, 18: 122-136.
- MOYA MARTÍNEZ, G. "La Administración pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de la Región de Murcia basados en web". *Anales de Documentación*, 2003, 6: 187-202.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. y CHAÍN NAVARRO, C. "La Administración local española en Internet: estudio cuantitativo de la evolución de los sistemas de información Web de los ayuntamientos (1997-2002)". *Ciencias de la Información (La Habana)*, 2004, 35/1: 4355.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. y CHAIN NAVARRO, C. "El web como sistema de gestión de información corporativa en la Administración local de Andalucía: 1997-

- 2002". En *Actas de las III Jornadas andaluzas de Documentación*. 2003, noviembre, 20-22, Sevilla, p. 355-360.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. "El web como sistema de gestión de información corporativa en los ayuntamientos de Cataluña: 1997-2002". En *IX Jornadas Catalanas de Informació y Documentació*. 2004, noviembre, 25-26, Barcelona, p. 146-158.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Políticas de información en las Administraciones de la Comunidad de Madrid". *Boletín de Anabad*, 2004, 4: 139-162.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. "Políticas de información en las Administraciones de la Comunidad Autónoma de La Rioja". *Anales de Documentación*, 2005, 8: 145-168.
- MUÑOZ CAÑAVATE, A. "La Administración Local de Extremadura en Internet (1997-2002)". En *VII Congreso de Estudios Extremeños. Badajoz*, marzo, 2006, en prensa.
- OOSTVEEN, A.M. y VAN DEN BESSELAAR, P. "Internet voting technologies and civic participation: The users' perspective". *Javnost-The public*. 2004, 11/1: 61-78.
- SALVADOR, M., *et al.* *Els ajuntaments de Catalunya a Internet. Un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003)*. Barcelona: UPF, 2004.
- SUREDA NEGRE, J. y COMAS FORGAS, R. *Los ayuntamientos de las Islas Baleares en Internet*. Ibit.Creix SaNostra, 2004. Disponible en: <<http://www.ibit.org/home/difusion/>> [Consulta: 8/8/2006].
- TAIT, T, *et al.* "Information structure for e-government: citizen and ergonomic criteria". *Acta Scientiarum Technology*, 2005, 27/1: 51-60.

Anexo 1. Plan Estratégico de Incorporación de Mallorca a la Sociedad de la Información y del Conocimiento 2001-2004.

Áreas	Iniciativas
Área 1. Sociedad y cambio cultural.	<ul style="list-style-type: none"> — Sensibilización. — Divulgación y formación. — Promoción de proyectos y actividades ciudadanas en la red. — Los ayuntamientos motores de las SIC. — Fomento y soporte del teletrabajo.
Área 2. Infraestructuras y servicios	<ul style="list-style-type: none"> — Despliegue de la red de transporte de banda ancha. — Despliegue de la red de acceso de banda ancha. — Infraestructuras que garantizan el equilibrio territorial. — Dinamización de las redes complementarias. — Creación de puntos de acceso a las redes y servicios. — Expansión de Internet.
Área 3. Industria, comercio, trabajo y turismo.	<ul style="list-style-type: none"> — Promoción de los productos mallorquines. — Promoción y aceleración de la implantación del comercio electrónico. — Capital riesgo para la Pyme de alta tecnología — El transporte inteligente. — Turismo de calidad en Mallorca. — Incorporación de los discapacitados a la SIC en el ámbito laboral. — Mallorca con las empresas de creación de contenidos digitales. — Agricultura, ganadería y pesca.
Área 4. Administración digital	<ul style="list-style-type: none"> — Disponibilidad de información para el ciudadano y para la empresa. — Comunicación con el ciudadano y con la empresa. — Información, comunicación tramitaciones en la Administración y con otras Administraciones. — Política electrónica.
Área 5. Calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> — La SIC y la salud: mejora de la calidad de los servicios sanitarios. — Bienestar social. — Medio ambiente.