



NOMINATE en la
 encuesta NACIONAL de
 ING. DIRECT
 2º premio
 0€
 ING. DIRECT
 Abierta hasta
 30/04/08 08:00
MOVE 08 23/24 abril
 Reserve su plaza ahora ▶

registrar | conectar

buscar

Ciberpaís | Meristation

ELPAIS.com > Tecnología

REPORTAJE

Los gobiernos autonómicos, ineficaces ante los 'emails' de los ciudadanos

Un informe destaca la web de Asturias como modelo a seguir, mientras que los portales de Aragón, Valencia, Canarias, Cantabria, Extremadura y Castilla La Mancha "necesitan evolucionar"

LUZ FERNÁNDEZ - Madrid - 02/04/2008

Vota Resultado 52 votos



Asturias tiene el portal más preparado no sólo para ofrecer servicios y transacciones *on line* a sus ciudadanos, sino que también es el que tiene una información más fácil de encontrar, atiende con más eficacia a las consultas de los internautas, y no se olvida de usar su web como una ventana de promoción de la comunidad para los visitantes de otras zonas. La web de Asturias es el modelo a seguir en cuanto a la presencia de los gobiernos autonómicos en Internet, según las conclusiones del informe realizado por la consultora tecnológica Biko.

Ell@s prefieren Telefónica

Bruselas señala que la implantación de ADSL en España es más lenta que la media de la UE

La banda ancha aumenta un 19,9% en España

Este informe ha analizado 76 factores diferentes de los portales de 17 Comunidades Autónomas (no se han analizado Ceuta y Melilla), las cuales en rangos generales han logrado un aprobado general, según Diego Cenzano, director general de Biko. "Hay once comunidades que lo están haciendo razonablemente bien, y seis que necesitan mejorar, lo que nos da una buena media. Incluso en los portales con más deficiencias hemos encontrado prácticas destacables y que sobresalen de la media, aunque el resultado final del análisis no les haya dejado en un buen lugar. Hay algunas comunidades, como la de Madrid, que están haciendo una fuerte apuesta por Internet pero su enfoque no es el más acertado", opina Cenzano.

Biko ha clasificado en tres niveles estos portales institucionales, a excepción de Asturias, a quien destaca como un modelo de excelencia dentro de la categoría más valorada, la de modelos a seguir. En esta categoría se encuentran: Baleares, Cataluña, Navarra, Castilla y León y La Rioja.

En una categoría intermedia se encuentran Euskadi, Madrid, Andalucía, Galicia y Murcia.

En la zona del suspenso o del "necesitan evolucionar" están Aragón, Comunidad

Valenciana, Canarias, Extremadura y Castilla La Mancha.

El principal problema detectado por Biko en los portales con vocación de servicio público es la organización de la información. La mayoría de estas webs presenta sus datos y servicios en función de cómo está organizada la propia institución con una presentación de secciones por los departamentos de la propia institución. "Hay un reto organizativo. Muchas de la información de presenta de manera orgánica, siguiendo una estructura departamental, y esto dificulta enormemente que el usuario pueda encontrar lo que está buscando", resalta Ujué Agudo, consultora en experiencia de usuario y una de las autoras de este estudio.

En este sentido, Asturias es un buen ejemplo. Todos sus contenidos están clasificados en función de los objetivos del usuario con secciones como trabajo, estudios, vivir en la comunidad o visitar Asturias.

Otra de las grandes lagunas de los portales institucionales está en la falta de interacción con el ciudadano. El estudio destaca cómo las consultas por correo electrónico no son resueltas en la mayoría de los casos. "Cuando hay una respuesta es muy común que se resuelva de una manera fría y explicando que esa consulta no se corresponde a su



Lo más visto ...valorado ...enviado

1. Muere Chema, el panadero de 'Barrio Sésamo'
2. ¿El colapso de Windows?
3. De la Vega: "No hay ningún problema en este Gobierno"
4. Italia se pone en manos de Berlusconi
5. Renault presenta su nueva línea en Montmeló
6. Repsol se dispara en Bolsa al hallar un gigantesco yacimiento de crudo
7. El pronunciado escote de Merkel
8. Sexo con Marilyn por un millón
9. Repsol sube con fuerza en Bolsa a pesar de moderar el alcance del nuevo yacimiento
10. Berlusconi logra su tercer mandato

Listado completo

La noticia en otros webs

- webs en español
- en otros idiomas

Informe de usabilidad realizado por la consultora tecnológica Biko
DOCUMENTO (PDF - 14,82Mb) - 02-04-2008

¿Estás satisfecho con el servicio que prestan las webs institucionales?

ENCUESTA - 267 - Resultados

- Si, suelo encontrar la información que necesito
- Si, encuentro información pero nunca he podido realizar una transacción online
- No, su funcionamiento me parece demasiado complejo

Votar

competencia", explica Agudo.

Los tiempos de respuesta también son totalmente desiguales, pues hay quien las resuelve en 24 horas, 48 horas o nunca. Son muy pocas las excepciones que hacen lo que la Junta de Extremadura que es capaz de redirigir al usuario a otros portales o enviar teléfonos de información.

Sin interacción con el ciudadano

La participación ciudadana, más allá de la resolución de las consultas, es un área enteramente por desarrollar con algunas excepciones como el caso del chat habilitado por la Comunidad de Madrid.

Otra de las áreas que hay que mejorar es la facilidad de uso para resolver trámites *online*. El estudio destaca que prácticamente todas las comunidades permiten realizar distintos servicios en su página web, pero son muy pocos los que se pueden completar enteramente a través de Internet pues en la mayor parte requiere finalmente el desplazamiento del ciudadano a una oficina.

Euskadi destaca porque tiene un sistema que permite realizar un seguimiento de las distintas peticiones que se realizan a la administración y conocer exactamente en qué punto se encuentran.

El aspecto estético de estas webs tampoco ha contentado a la consultora Biko, quien asegura que se sigue una línea institucional y se olvida de invitar al usuario a volver o a indagar en la web por puro placer o curiosidad. Este es un aspecto está relacionado con el olvido del usuario visitante, ese que viene de otra comunidad y quiere saber qué zonas visitar, donde alojarse o qué actividades culturales se están celebrando.

Esta es la otra gran laguna de la que no se están preocupando las Comunidades, aunque Galicia o Castilla León cuentan con algunos espacios dedicados a las actividades culturales y turísticas, pero de manera desligada al portal institucional.

Publicidad por Google ¿Que es esto?

Oposiciones 2008
[BuscaOposiciones.com/Oposiciones](#) Anunciadas 35.895 Plazas Oposición Infórmate Ahora y Consigue Tu Plaza

¿Buscas Trabajo?
[Trabajos.com](#) Regístrate En Unos Segundos. Recibe Ofertas Por Email. Miles De Ofertas

Vota Resultado  52 votos

Imprimir Estadística Enviar Compartir: ¿Qué es esto? Puedes utilizar el teclado:

Corregir Reproducir Derechos   Texto

Si te ha interesado esta información, te recomendamos:

Encuesta: ¿Estás satisfecho con el servicio que prestan las webs institucionales?

Ell@s prefieren Telefónica

Bruselas señala que la implantación de ADSL en España es más lenta que la media de la UE

La banda ancha aumenta un 19,9% en España

Documento: Informe de usabilidad realizado por la consultora tecnológica Biko (PDF - 14,82Mb) - 02-04-2008

Otras ediciones

Publicado en [ELPAIS.com](#) en la sección de [Tecnología](#)

[Versión texto accesible](#)

Edición de Bolsillo, edición para [PDA/PSP](#) ó [Móvil](#)

Última hora

Lo último Agencia EFE


15:54 Lorenzo: "Correría aunque fuese con una mano"

15:49 El Brent alcanza un nuevo récord y supera por primera los 112 dólares por barril

15:45 El Poder Judicial concede una plaza al juez Del Olmo en Murcia

15:06 La inflación en Francia alcanza su nivel más alto en 17 años

15:03 Berlusconi: "El Gobierno de Zapatero es demasiado rosa"

 [Ver más noticias](#)

Videos Fotos Gráficos

 ¿Decepción? Aquí no - 15:12

 Uruguay organiza la mayor parrillada del mundo - 13:55

 Romario se retira definitivamente - 13:04



Exposición Internacional
Zaragoza 2008

Canal de la Sociedad
de la Información