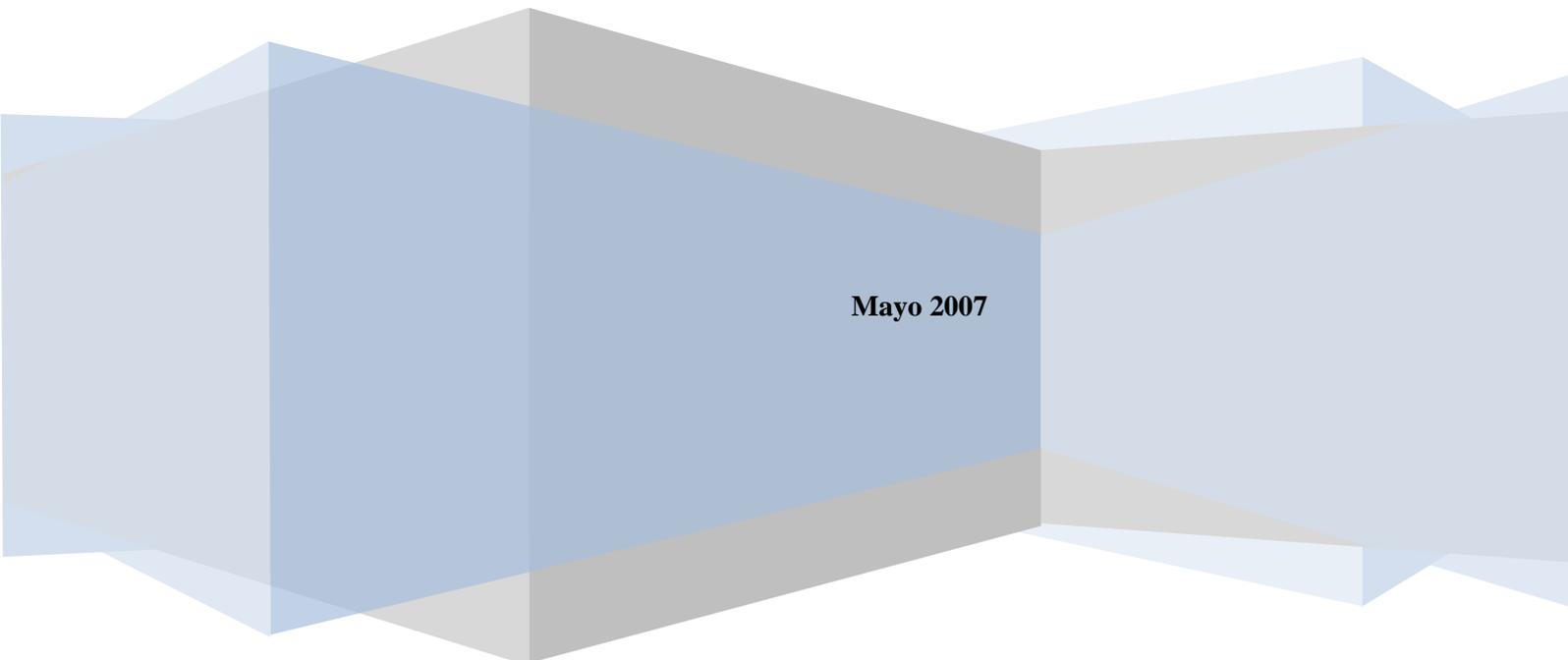


# **Análisis de la e-Democracia Municipal en España**

**José Esteves**

**Víctor Bohórquez**



**Mayo 2007**

# Análisis de la e-Democracia Municipal en España

José Esteves – jose.esteves@ie.edu

Víctor Bohórquez – victorw.bohorquez@ie.edu

## Resumen ejecutivo:

El estudio “Análisis de la e-Democracia Municipal en España” desarrolla un marco teórico para evaluar la e-Democracia Municipal y lo prueba en 136 ciudades españolas y algunas europeas, de acuerdo a las páginas Web y los servicios provistos por cada ciudad.

Basándose en los costes de implantación, uso y mantenimiento de dichas herramientas tecnológicas para la e-Democracia Municipal, este estudio ha evaluado las diferentes herramientas ofrecidas en cada página Web, tales como foros, chats, encuestas, blogs, correo electrónico, entre otras. También, se han analizado que temas son discutidos dentro de estos foros, chats y encuestas. Los hallazgos muestran que la e-Democracia Municipal se encuentra en una etapa prematura.

Se ha realizado para este estudio un análisis por Partido Político para comprobar si existe alguna relación entre las herramientas de e-Democracia Municipal ofrecidas y el color político.

## Índice:

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>¿QUÉ ES E-DEMOCRACIA?</b> .....	<b>5</b>
2.1	IMPACTO DE LA E-DEMOCRACIA .....	5
<b>3</b>	<b>¿QUIÉNES DEBERÍAN ESTAR INTERESADOS EN LA E-DEMOCRACIA?</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PARA LA E-DEMOCRACIA</b> .....	<b>7</b>
4.1	MODELO DE COSTES DE E-DEMOCRACIA MUNICIPAL .....	7
<b>5</b>	<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>8</b>
6.1	ANÁLISIS DE CIUDADES ESPAÑOLAS.....	9
6.2	RANKING DE CIUDADES ESPAÑOLAS.....	10
6.2.1	<i>Foros</i> .....	11
6.2.2	<i>Blogs</i> .....	12
6.2.3	<i>Chats</i> .....	12
6.2.4	<i>Encuestas</i> .....	13
6.3	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR PARTIDO POLÍTICO.....	14
6.3.1	<i>Foros</i> .....	14
6.3.2	<i>Blogs</i> .....	15
6.3.3	<i>Chats</i> .....	15
6.3.4	<i>Encuestas</i> .....	16

6.4	COMPARACIÓN CON ALGUNAS CAPITALAS EUROPEAS .....	16
6.4.1	<i>Foros</i> .....	17
6.4.2	<i>Blogs</i> .....	18
6.4.3	<i>Encuestas</i> .....	18
6.4.4	<i>Chats</i> .....	18
7	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>18</b>
8	<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>20</b>

### **Coordinadores del estudio**



José Esteves  
[jose.esteves@ie.edu](mailto:jose.esteves@ie.edu)  
Instituto de Empresa (IE)  
España



Víctor Bohórquez  
[victorw.bohorquez@ie.edu](mailto:victorw.bohorquez@ie.edu)  
Instituto de Empresa (IE)  
España

# 1 Introducción

Uno de los objetivos de este estudio, más que un simple análisis del estado del gobierno electrónico en los diferentes municipios españoles, es analizar cual es su estrategia a corto y largo plazo e intentar potenciar un conjunto de mejores prácticas en la promoción de servicios de gobierno electrónico tanto a nivel nacional como local.

En los últimos años las administraciones locales han hecho grandes esfuerzos para potenciar la implantación y uso de las tecnologías de información en materia de gobierno electrónico. Las Webs municipales se han convertido, pues, en una importante fuente de información para los ciudadanos (Valls 2004).

El objetivo de este estudio es desarrollar un marco teórico para evaluar la e-Democracia Municipal, el cual ha sido probado con ciudades españolas y algunas capitales europeas. El propósito de este trabajo es contribuir al emergente debate sobre e-Democracia Municipal, un área donde existen limitadas investigaciones, particularmente en términos de la perspectiva del ciudadano.

Este estudio muestra los resultados obtenidos en la investigación sobre el grado en el cual la e-Democracia Municipal está desarrollada en estas ciudades, accediendo a las páginas Web y a los servicios provistos por cada ciudad. Se han evaluado las diferentes herramientas tecnológicas ofrecidas en cada página Web, tales como foros, chats, encuestas, blogs, correo electrónico y se han analizado que temas son discutidos dentro de estos foros, chats y encuestas.

Esta nueva información puede poner en discusión el tradicional planeamiento de procesos, la experiencia de las municipalidades y la democracia representativa como nosotros la conocemos hoy en día, en lo referente al tema de planeamiento urbano. De acuerdo con las herramientas de tecnología de información ofrecidas por cada ciudad y el coste asociado a su implantación y uso, se ha creado un marco teórico basado en un factor denominado "ECval", el cual provee el nivel total de desarrollo de la e-Democracia Municipal para cada ciudad.

El análisis de estos datos nos ha permitido obtener algunos resultados preliminares que pueden ser orientativos de las estrategias seguidas por las ciudades a nivel de estrategias de servicios ofrecidos y su nivel de madurez a lo largo del ciclo de vida del gobierno electrónico.

## **2 ¿Qué es e-Democracia?**

La e-Democracia puede ser definida como cualquier aplicación de tecnología electrónica que posibilita o mejora la conectividad entre el gobierno y las diferentes entidades/personas con los que se relaciona, incrementando el compromiso y la participación en los procesos democráticos.

El Centro Europeo de las Tecnologías Políticas posiciona la e-Democracia como un importante catalizador para el cambio: “Las tecnologías de información y comunicación (ICT) así como la e-Democracia están cambiando la relación entre los representantes electos y sus componentes, entre los gobiernos y ciudadanos, así como creando nuevas formas de participación para la sociedad civil en la toma de decisiones y en el proceso de dar forma a la política (por ejemplo, periodismo ciudadano y blogs). Este acercamiento multi canal es central para reducir la brecha digital y proveer acceso a todos.”

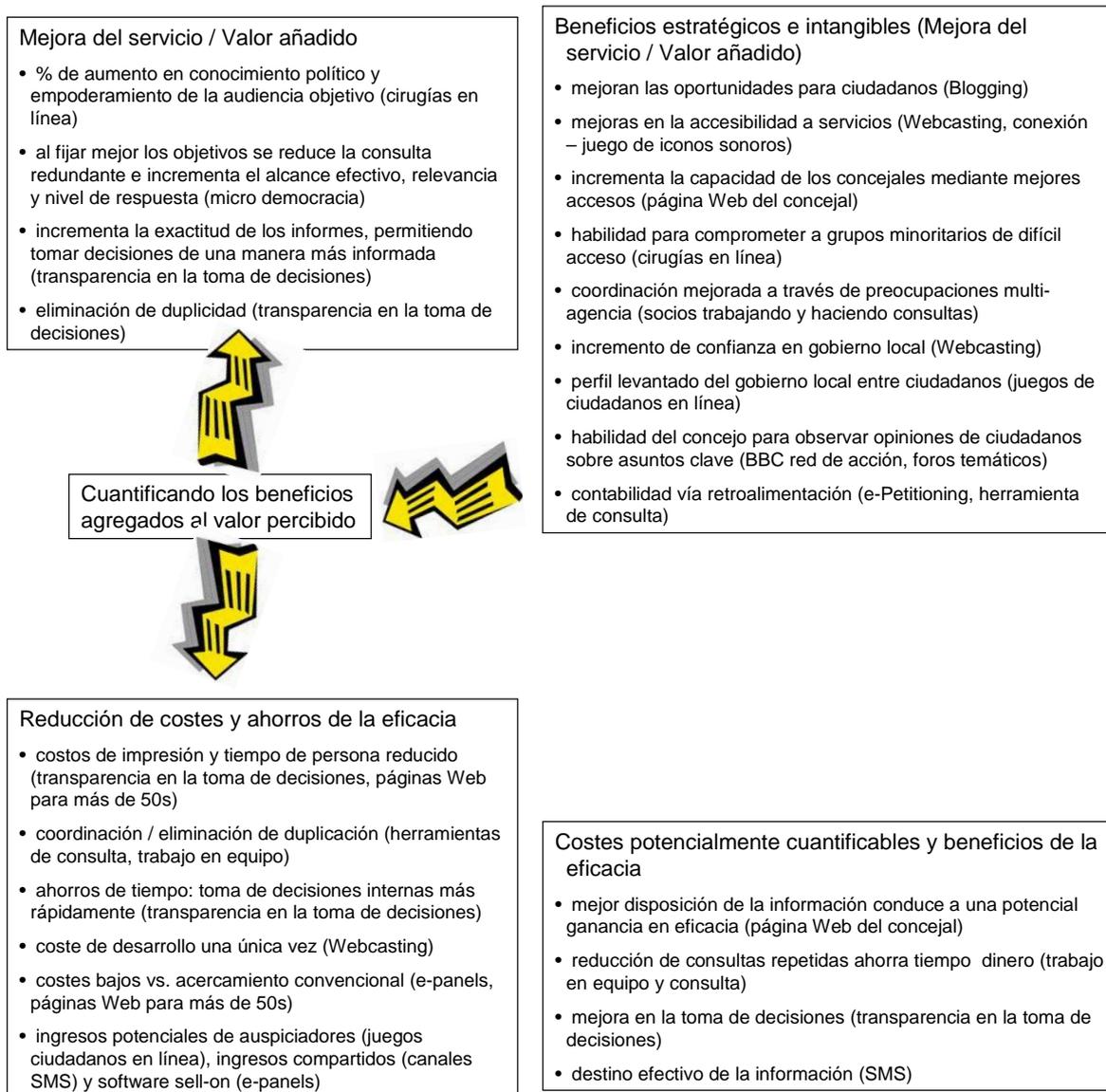
La Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD) define compromiso electrónico como: “El uso de ICT para proveer acceso público a información (una relación en un sentido entre los que definen las políticas y los ciudadanos), consulta (una relación bidireccional entre los que definen las políticas y los ciudadanos, generalmente iniciada por los que definen las políticas y las autoridades públicas) y participación activa (una relación colaborativa en la cual los ciudadanos y la sociedad civil están activamente dándole forma a las políticas públicas)”.

### **2.1 Impacto de la e-Democracia**

La e-Democracia puede estimular un crecimiento del compromiso entre los gobiernos y sus ciudadanos, logrando alcanzar elevados niveles de confianza e interés entre los grupos clave dentro de la comunidad.

Se espera que a través del tiempo otras nuevas e innovadoras maneras de comprometerse emerjan del uso de los canales y herramientas de la e-Democracia, los cuales contribuirán a la mejora en conectividad con las comunidades y al crecimiento en la participación del ciudadano.

En la figura 1 podemos apreciar el resumen de los beneficios de la e-Democracia Municipal, desde el punto de vista de la mejora del servicio, así como de la reducción de costes.



**Figura 1** – Resumen de beneficios de la e-Democracia Municipal

### 3 ¿Quiénes deberían estar interesados en la e-Democracia?

La e-Democracia puede ayudar a los siguientes actores:

- **Concejales:** En su rol de vigilancia, escrutinio y representación.
- **Oficiales del Concejo:** Informan a los ciudadanos, recolectan sus opiniones y logran la retroalimentación en la entrega del servicio.
- **Ciudadanos y Comunidades:** Para organizar y hacer campaña.

## 4 Tecnologías de Información para la e-Democracia

Basándonos en las 3 dimensiones de e-Democracia, creamos un modelo bi-dimensional que añade la visión de las TICs necesarias para la puesta en marcha de una estrategia de e-Democracia Municipal, tal y como podemos apreciar en la tabla 1.

Componentes e-Democracia	Documentos	Foros	Encuestas	Blogs	Chats	eMail
eInformación	●					
eConsulta			●			
eParticipación		●		●	●	●

**Tabla 1** – Componentes de e-Democracia Municipal con visión TICs

### 4.1 Modelo de Costes de e-Democracia Municipal

La e-Democracia Municipal implica una serie de inversiones relacionadas con el uso de las tecnologías de información. Teniendo esto en cuenta, hemos desarrollado un análisis de las actividades y tareas de implantación, así como del uso, mantenimiento y soporte de cada una de esas tecnologías de información (ver tabla 2).

Actividades	Tareas
Implantación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de dominio y Hosting</li> <li>● Proceso de selección y adquisición de SW y HW necesario</li> <li>● Consultoría, teniendo en cuenta el diseño y la integración de solución, considerando el SW correspondiente, así como el existente</li> <li>● Configuración de pagina web para tener Buzón de Sugerencias</li> <li>● Pruebas unitarias y de sistema</li> <li>● Capacitación a usuarios</li> </ul>
Uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Preparar encuesta y colgarla, convertir documento a formato PDF/XML</li> <li>● Guardar documento convertido en repositorio</li> <li>● Proceso de publicación de documentos</li> <li>● Proceso de moderar cada foro: poner temas y participar en él</li> <li>● Participación en chats</li> <li>● Posteo de entradas en blog y respuesta de comentarios</li> <li>● Administración del Buzón de Sugerencias y reenvío a interesados</li> <li>● Respuesta de emails</li> <li>● Seguimiento de sugerencias</li> </ul>
Mantenimiento y Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actualización de versiones de SW</li> <li>● Registro y seguimiento de incidencias</li> </ul>

**Tabla 2** – Actividades y Tareas de e-Democracia Municipal

A continuación, basándonos en las actividades descritas anteriormente, hemos desarrollado un modelo de costes asociado a cada etapa de la adopción de las tecnologías de información para la e-Democracia Municipal (ver tabla 3), para lo cual se ha considerado lo siguiente:

- Foros y encuestas una dedicación de 2 h/día de un técnico especialista.
- Documentos y blogs 1 h/día de un funcionario.
- Chats 2,5 h/semana de un funcionario.

- email 2 h/día de un becario para que revise los emails y los redireccione al personal adecuado y 2 h/día de dicho especialista para que responda todos los emails.

Coste aproximado de actividades	Documentos	Foros	Encuestas	Blogs	Chats	eMail
Implantación	1000	3000	2000	3000	3000	2000
Uso	204,6	409,2	409,2	204,6	102,3	545,6
Mantenimiento y Soporte	250	500	250	500	500	500
<b>TOTAL (€)</b>	<b>1454,6</b>	<b>3909,2</b>	<b>2659,2</b>	<b>3704,6</b>	<b>3602,3</b>	<b>3045,6</b>

**Tabla 3** – Costeo aproximado de actividades relacionadas con l

Totalizando y agrupando los costes de acuerdo a las dimensiones de la e-Democracia Municipal, notamos que la eInformación (1454,6 €) contribuye con un 8% de los costes totales, mientras que la eConsulta (2659,2 €) aporta el 14% de los mismos. Sin embargo, la eParticipación (14261,7 €) es la dimensión mas significativa ya que representa el 78% de los costes totales.

Finalmente, hemos utilizado estos pesos relativos para calcular un índice, denominado ECval, que viene a representar el nivel de desarrollo alcanzado por una ciudad en su estrategia de e-Democracia Municipal.  
 $ECval = 0,08 * eInfo + 0,14 * eCons + 0,78 * ePart$

Nota: Se ha considerado un sueldo aproximado mensual de 1600 € por especialista técnico o funcionario y una asignación mensual de 500 € para el becario.

## 5 Metodología

Primero, recolectamos información de 136 ciudades españolas que son capitales de provincia, así como de todas aquellas ciudades con más de 50.000 habitantes. Luego, evaluamos un conjunto de capitales europeas, analizando sólo aquellas ciudades en las que pudimos entender el lenguaje de su página Web, tales como español, portugués, inglés y francés. Hemos evaluado cada una de las herramientas disponibles en Internet en la página Web de la ciudad. En algunos casos, las ciudades tenían un enlace a una página Web específica dedicada exclusivamente a la e-Democracia Municipal. La recolección de la información se realizó entre el lunes 16 y el domingo 22 de abril del 2007. Posteriormente, medimos el nivel de desarrollo de e-Democracia municipal usando un indicador llamado ECval, que se obtiene considerando todas las herramientas de Internet disponibles en cada ciudad y haciendo una suma ponderada de acuerdo a los costes estimados de cada unas de ellas:

$$ECval = 0,08 * eInfo + 0,14 * eCons + 0,78 * ePart$$

## 6 Resultados

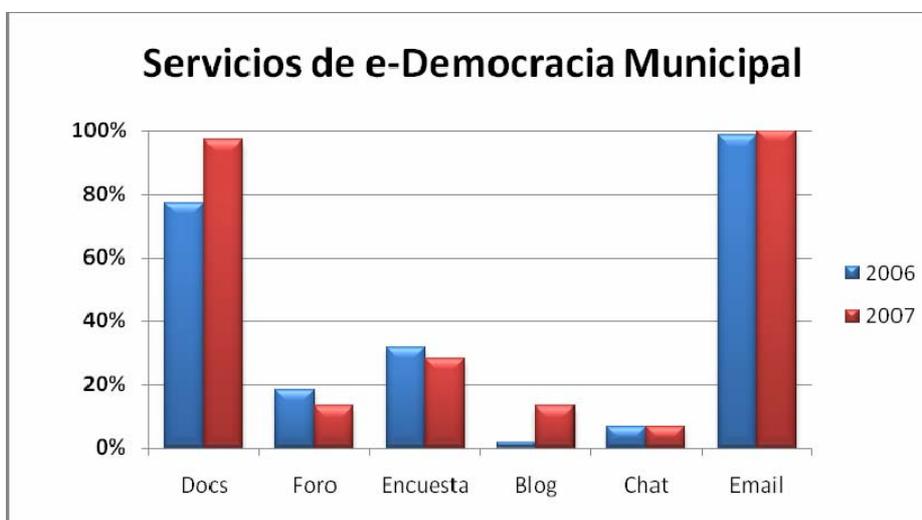
A continuación, describiremos en detalle los resultados obtenidos por las ciudades españolas y algunas capitales europeas.

## 6.1 Análisis de Ciudades Españolas

Los siguientes gráficos muestran el análisis de la e-Democracia municipal en nuestra muestra de ciudades españolas (136 ciudades en total). En la tabla 4 y en la figura 2 se puede apreciar la evolución de cada servicio entre el 2006 y el 2007.

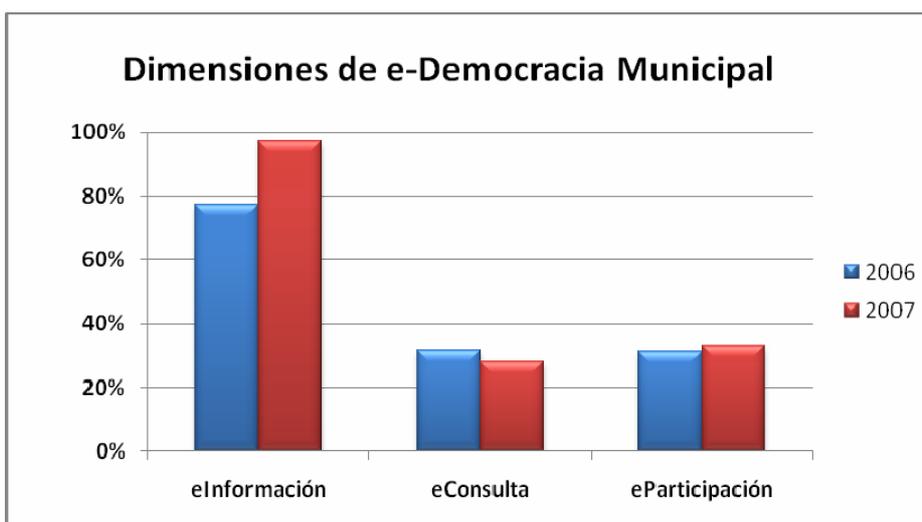
	Documentos	Foros	Encuestas	Blogs	Chats	eMail	eInfo	eCons	ePart
<b>Valor 2007</b>	<b>132</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>136</b>	<b>132</b>	<b>38</b>	<b>181</b>
<b>2007 (%)</b>	<b>97,06</b>	<b>13,24</b>	<b>27,94</b>	<b>12,50</b>	<b>6,62</b>	<b>100</b>	<b>97,06</b>	<b>27,94</b>	<b>33,27</b>
<b>2006 (%)</b>	<b>77,21</b>	<b>18,38</b>	<b>31,62</b>	<b>1,47</b>	<b>6,62</b>	<b>98,53</b>	<b>77,21</b>	<b>31,62</b>	<b>31,25</b>

**Tabla 4** – Servicios y dimensiones de e-democracia municipal encontrados en las ciudades españolas



**Figura 2** – Variación en servicios de e-democracia municipal entre el 2006 y el 2007

La figura 3 representa la evolución de cada una de las dimensiones de la e-Democracia Municipal.



**Figura 3** – Variación en dimensiones de e-democracia municipal entre el 2006 y el 2007.

El servicio de correo electrónico (100%) seguido del de publicación de documentos (97,06%) son las herramientas más usadas en las páginas Web municipales. Eso quiere decir, que los ciudadanos pueden tener acceso a mucha información estática, por ejemplo: información en formato PDF o imágenes, etc. La ciudad de Salamanca también envía a sus ciudadanos, registrados en su página Web, un correo electrónico con novedades y noticias de la ciudad. También, hemos detectado que algunas ciudades están participando en un proyecto especial con el gobierno español para desarrollar un portal estándar de e-Democracia Municipal. Se trata de un proyecto piloto que depende de los resultados proporcionados por todas las ciudades españolas.

En resumen, los resultados confirman que la evidencia empírica que la e-Democracia Municipal se encuentra en una etapa prematura. Sin embargo, está creciendo de una forma sostenible proveyendo de la información electrónica requerida para las siguientes etapas. Como la literatura revisada y la experiencia previa han demostrado, este es el primer gran paso de una estrategia sostenible de e-Democracia Municipal. Hoy en día, la tecnología de correo electrónico, es la principal tecnología en Internet usada en todo el mundo, por lo que no es una sorpresa que debido a su simplicidad, los ciudadanos la utilicen para comunicarse con los gobiernos locales.

Una de las limitaciones de este estudio es que no hemos analizado el número de correos electrónicos recibidos por los gobiernos locales, ni el número de respuestas recibidas por los ciudadanos o el tiempo que ellas tardaron en llegar. En relación con las nuevas tecnologías emergentes, hemos notado que los foros y las encuestas son las herramientas preferidas en Internet. Sin embargo, los resultados muestran que el uso de estas tecnologías está aún en una etapa inicial.

## 6.2 Ranking de ciudades españolas

La tabla 5 resume el análisis de las mejores ciudades españolas en cuanto a la e-Democracia Municipal.

Ciudad	Docs	Foros	Encuestas	Blogs	Chats	eMail	eInfo	eCons	ePart	ECval
Coslada	●	●	●	●	●	●	1	1	4	3,34
Lugo	●		●	●	●	●	1	1	3	2,56
Santiago de Compostela	●	●	●		●	●	1	1	3	2,56
Cornellá	●	●		●		●	1	0	3	2,42
Paterna	●	●			●	●	1	0	3	2,42
Sagunto/Sagunt		●			●	●	1	0	3	2,42
Segovia	●	●		●		●	1	0	3	2,42
Arona	●	●	●			●	1	1	2	1,78
Barcelona	●		●	●		●	1	1	2	1,78
Castelldefels	●	●	●			●	1	1	2	1,78
Castellón	●		●	●		●	1	1	2	1,78
Getafe	●		●	●		●	1	1	2	1,78

Ciudad	Docs	Foros	Encuestas	Blogs	Chats	eMail	eInfo	eCons	ePart	ECval
Logroño	●	●	●			●	1	1	2	1,78
Molina de Segura	●		●	●		●	1	1	2	1,78
Sabadell	●	●	●			●	1	1	2	1,78
Vigo	●	●	●			●	1	1	2	1,78

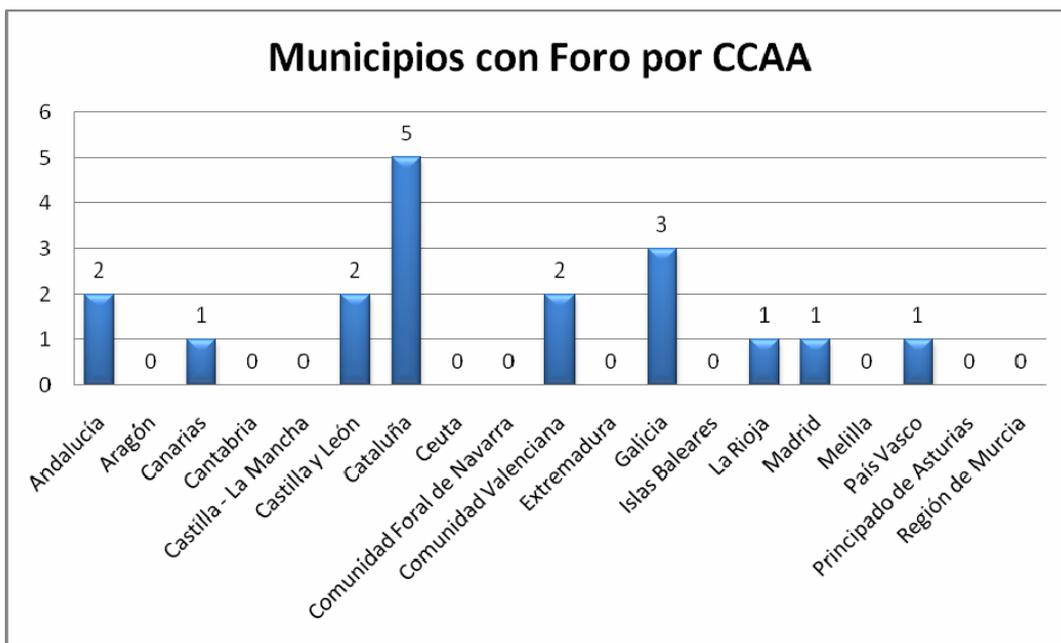
**Tabla 5** – Clasificación de las mejores ciudades españolas según su ECval

En general, los resultados sugieren que las mejores ciudades han desarrollado herramientas en Internet para etapas de Información y Consulta Electrónica, pero necesitan mejorar sus herramientas en Internet relacionadas con Participación Electrónica para impulsar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. A continuación, vamos a describir brevemente estas nuevas tecnologías emergentes en el contexto español.

### 6.2.1 Foros

En las 136 ciudades analizadas, hemos encontrado que los foros más concurridos son “Urbanismo” y “Mejoras Generales”. Hay foros sólo moderados por los gobiernos locales y otros que son sólo C2C (ciudadano a ciudadano). Hemos encontrado discusiones C2C en ciudades como Logroño que hablan acerca de viajes a los alrededores. Vigo, Lérida y La Coruña incluyen foros acerca de diferentes actividades deportivas. En Ceuta la gente habla sobre política, racismo e inmigración. También encontramos que con respecto al año pasado, muchas ciudades que tenían foros, no los tienen activos o ya no funcionan. Este el caso de ciudades como Madrid y Barcelona, entre otras.

En la figura 4 podemos ver como la comunidad autónoma donde hay más municipios con foros es Cataluña (5 ciudades), seguida de cerca por Galicia (3 ciudades).



**Figura 4** – Distribución de foros por CC.AA

## 6.2.2 Blogs

Con respecto al estudio en el 2006, en el que la única ciudad española que tenía un blog como parte de su página Web era Cornellá, podemos notar que cada vez un mayor número de ciudades incluyen el blog de su alcalde en su página Web o dan la posibilidad que los ciudadanos construyan su propio blog o cuaderno ciudadano.

Varias ciudades, como por ejm. Alicante, Burgos, Coslada, etc. han optado por utilizar la plataforma [www.cuadernosciudadanos.net](http://www.cuadernosciudadanos.net) dando así de manera gratuita a sus ciudadanos un ambiente para crear su propio blog. Sin embargo, ciudades como Cádiz, Santander o San Sebastian de los Reyes, a pesar de participar de este proyecto, no hacen referencia al mismo desde su página Web municipal. Algo interesante es que gracias a esta iniciativa, Coslada ha subido a la primera posición del ranking de este año, con respecto al segundo lugar que tenía el año pasado. Adicionalmente, de las 16 ciudades más desarrolladas en estrategias de e-Democracia, la mitad tienen blogs.

En la figura 5 apreciamos como las comunidades autónomas donde hay más municipios con blogs son Cataluña (3 ciudades) y Madrid (3 ciudades).

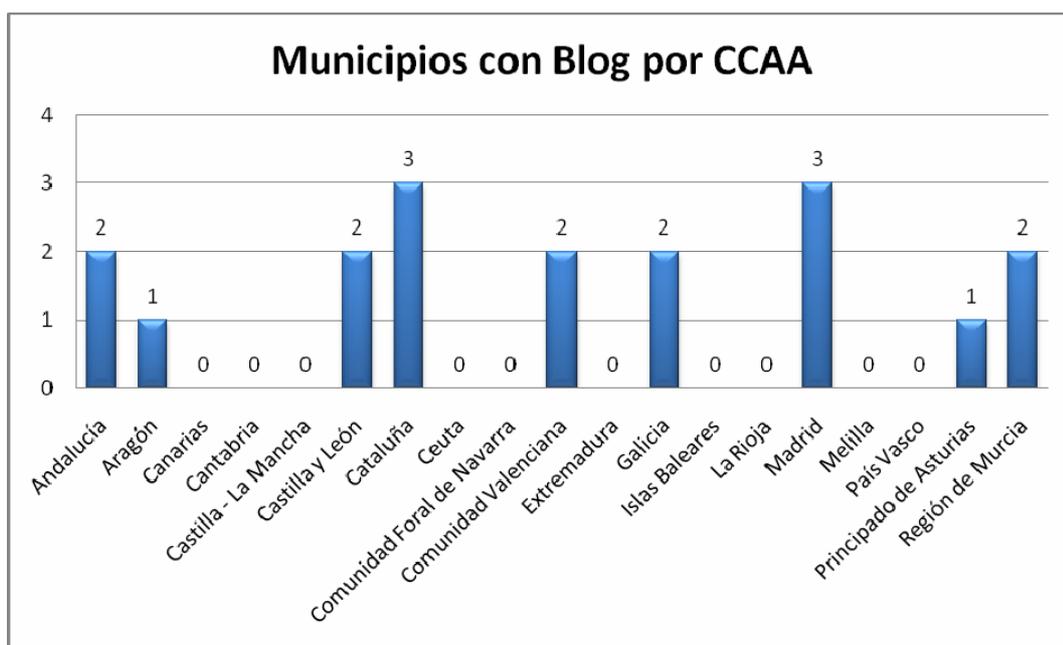


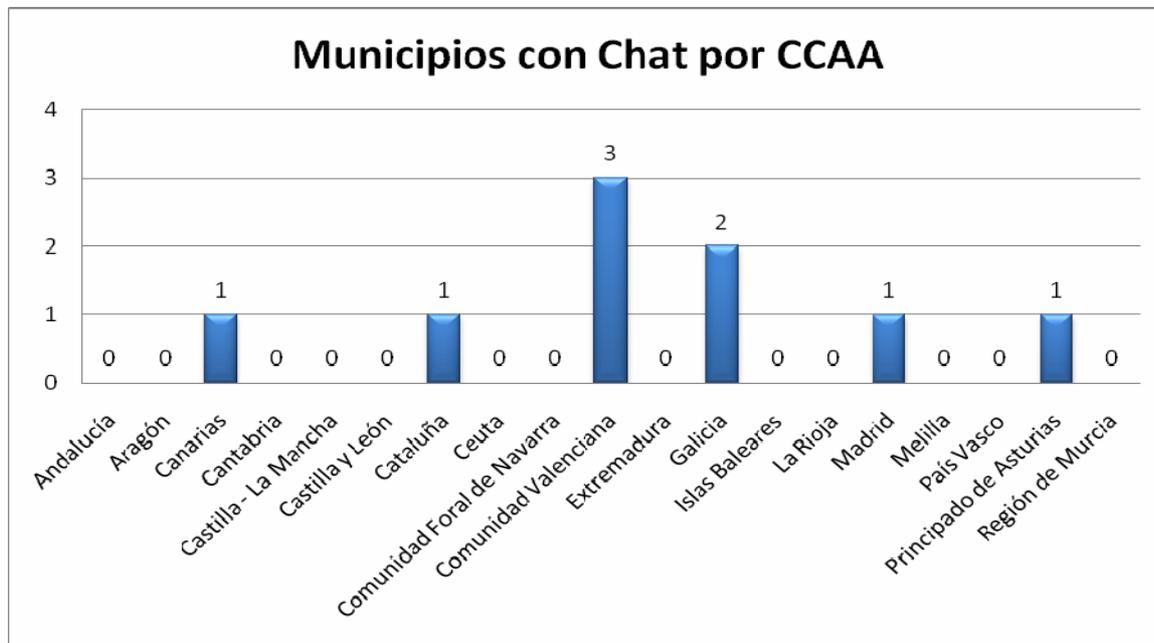
Figura 5 – Distribución de blogs por CC.AA

## 6.2.3 Chats

En nuestra muestra de 136 ciudades, hay muy pocos chats, sólo 8. Hemos incluido 2 chats indirectos, Oviedo y Santiago de Compostela, los cuales son compartidos con otras ciudades a lo largo del mundo en una especie de fraternidad denominada “ciudades hermanadas”. La ciudad de Lorca tiene un chat que no trabaja, al igual que Jerez de la Frontera. Ciudades como Lérida y Lugo son incluidas aún cuando sus chats trabajan sólo cuando el alcalde prepara una cita para charlar con los ciudadanos. Cabe recalcar que fuera de estas 136 grandes ciudades hemos encontrado que hay otras “pequeñas” ciudades que tienen servicios de chats que

funcionan en España, por ejemplo: Vegadeo, Campillos, Miguelterra, Alhama de Granada, Alcoy, Zarauz, entre otras.

En la figura 6 podemos ver como la comunidad autónoma donde hay más municipios con chats es la Comunidad Valenciana (3 ciudades), seguida de cerca por Galicia (2 ciudades).



**Figura 6** – Distribución de chats por CC.AA

#### 6.2.4 Encuestas

Los resultados muestran que las ciudades españolas desarrollan encuestas “relacionadas con el uso de Internet”, por ejemplo: el uso diario de Internet por sus ciudadanos, así como su opinión acerca de las páginas Web de la ciudad. Los otros dos tipos de encuestas más populares corresponden a Urbanismo y a Eventos Locales. Con respecto al 2006, en el presente año, algunas ciudades han dejado fuera de funcionamiento las encuestas que tenían en sus páginas Web.

En la figura 7 apreciamos como la comunidad autónoma donde hay más municipios con encuestas es Madrid (7 ciudades), seguida de cerca por Andalucía y Cataluña (6 ciudades cada una).



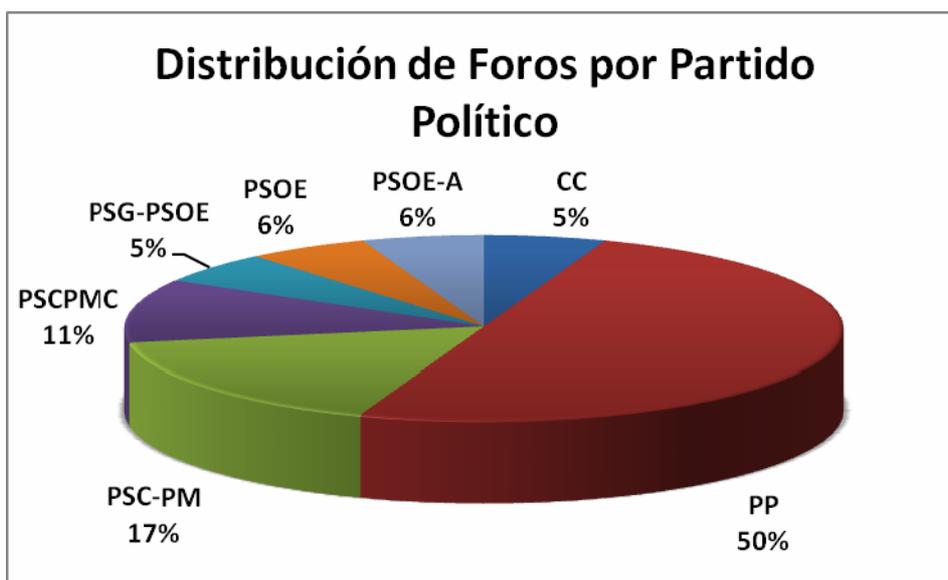
**Figura 7** – Distribución de encuestas por CC.AA

### 6.3 Análisis de los resultados por Partido Político

A pesar de no haber encontrado una fuerte correlación entre las herramientas de e-Democracia Municipal brindadas y el color político, debido a la proximidad de las elecciones, hemos querido reflejar en nuestro estudio la relación entre las municipalidades que cuentan con estas herramientas y el partido político predominante en dichas ciudades para comprobar si algún Partido Político tiene preferencia por las nuevas tecnologías y las pone en práctica en sus ayuntamientos.

#### 6.3.1 Foros

De las 136 ciudades analizadas, sólo hemos encontrado 18 que cuentan con blogs. La distribución por partido político se puede ver en la figura 8.

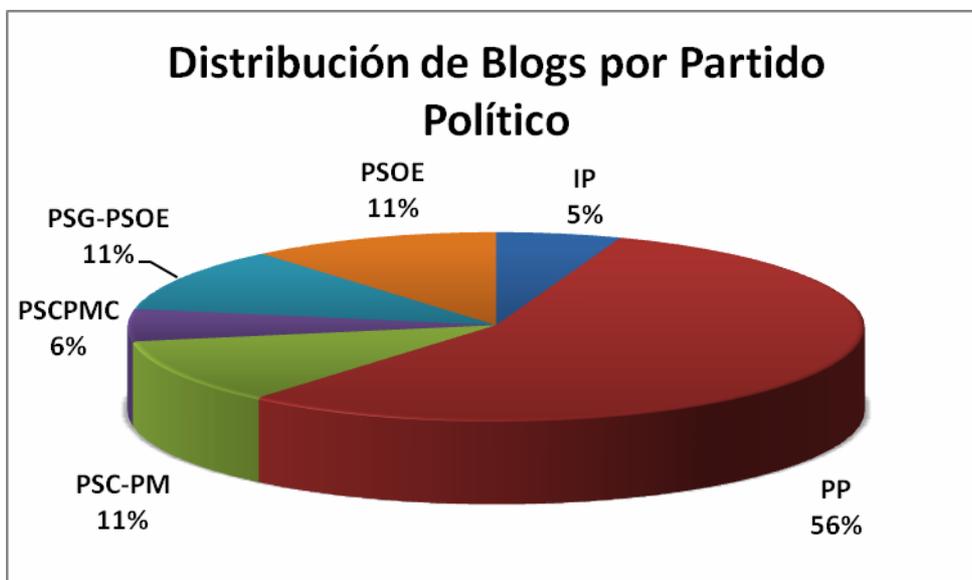


**Figura 8** – Distribución de foros por Partido Político

Del gráfico podemos obtener que el PP (50%) es el partido político que está presente en más ciudades que brindan la herramienta de e-Democracia Municipal de foros ciudadanos, seguido por el PSC-PM (17%).

### 6.3.2 Blogs

De nuestra muestra total, sólo hemos encontrado blogs en 18 municipalidades. La distribución por partido político se puede ver en la figura 9.

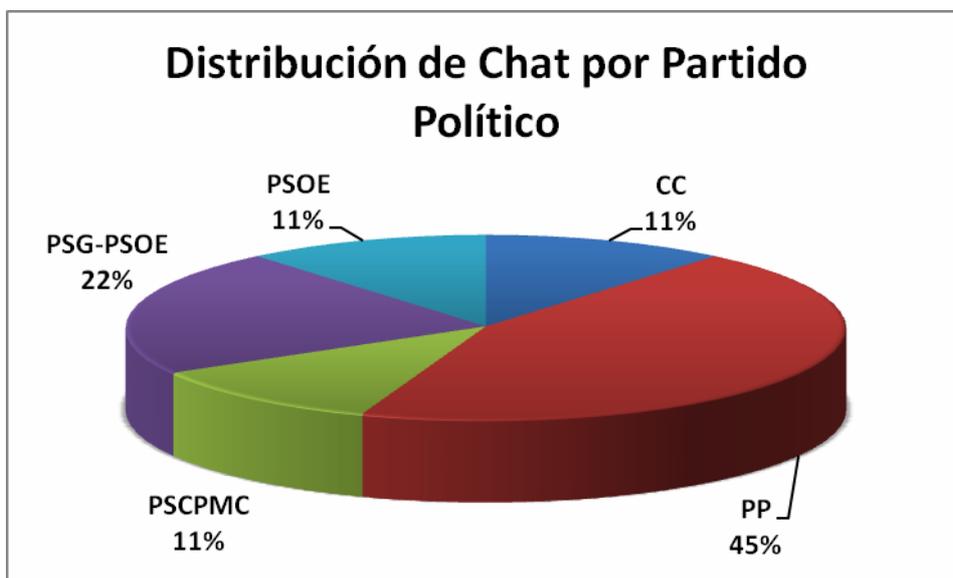


**Figura 9** – Distribución de blogs por Partido Político

Del gráfico podemos obtener que el PP (56%) es el partido político que está presente en más ciudades que se acercan a sus ciudadanos mediante los blogs de su alcalde o permiten a los mismos crear sus propias bitácoras. Después del PP, el PSC-PM (11%), el PSG-PSOE (11%) y el PSOE (11%) son los partidos que más blogs municipales tienen.

### 6.3.3 Chats

De los 136 ayuntamientos analizados, sólo 9 tienen Chat. La distribución por partido político se puede ver en la figura 10.

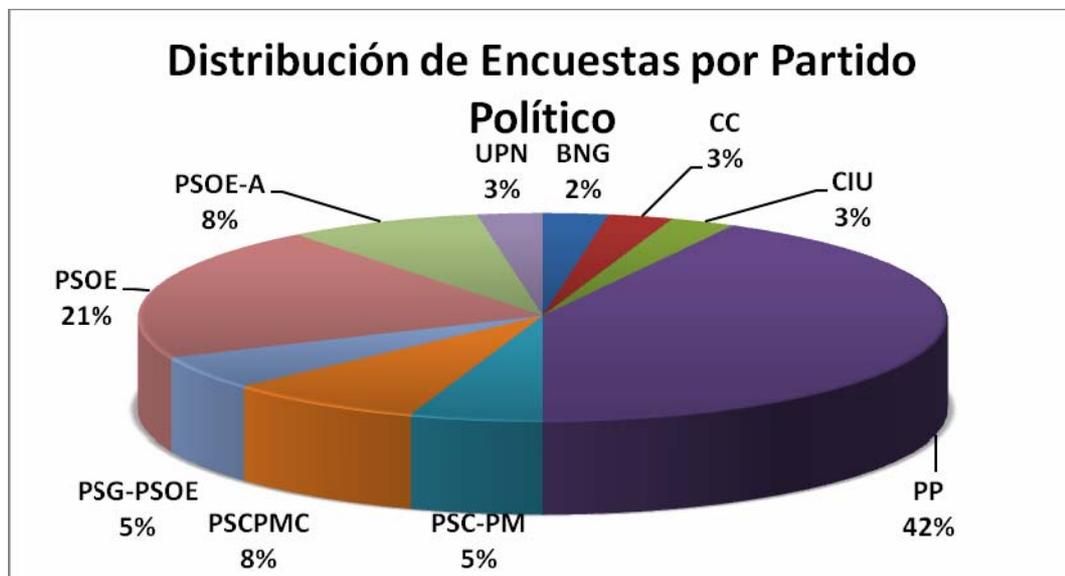


**Figura 10** – Distribución de Chat por Partido Político.

Del gráfico podemos obtener que el PP (45%) es el partido político que más utiliza el Chat al servicio de sus ciudadanos, seguido por el PSG-PSOE (22%).

### 6.3.4 Encuestas

Finalmente, sólo hemos encontrado 38 ayuntamientos que cuentan con encuestas. La distribución por partido político se puede ver en la figura 11.



**Figura 11** – Distribución de encuestas por Partido Político

Del gráfico podemos obtener que el PP (42%) es el partido político que más utiliza encuestas en sus portales municipales. El PSOE es el segundo partido político que más usa los chats municipales con un 21%.

## 6.4 Comparación con algunas Capitales Europeas

La tabla 6 compara las capitales de cada país evaluado.

Ciudad	Docs	Foros	Encuestas	Blogs	Chats	eMail	eInfo	eCons	ePart	ECval
Berlín	●	●		●		●	1	0	3	3,34
Roma	●	●			●	●	1	0	3	2,56
París	●	●	●			●	1	1	2	2,56
Dublín	●	●				●	1	0	2	2,42
Luxemburgo	●	●				●	1	0	2	2,42
Londres	●		●			●	1	1	1	2,42
Madrid	●		●			●	1	0	1	2,42
Lisboa	●					●	1	0	1	1,78

**Tabla 6** – Clasificación de las algunas capitales europeas según su ECval

Los resultados evidencian que el desarrollo de la e-Democracia Municipal en las capitales europeas se encuentra en una etapa prematura. De la misma forma que en las ciudades españolas, la Información Electrónica está muy bien desarrollada mientras que la Participación y Consulta Electrónica están en una etapa incipiente. Sin embargo, la Participación Electrónica está aún menos desarrollada que en el caso español. Las excepciones principales son las ciudades de Berlín y Roma, las cuales tienen foros, grupos de

noticias, chat (Roma) y también blog (Berlín). Por lo tanto, dichas ciudades son las más avanzadas en términos de adopción de herramientas de Internet para la e-Democracia Municipal.

Hemos notado también que ciudades como Londres y París han promovido su estrategia de democracia local pero no basada aún en herramientas electrónicas (especialmente aquellas de Internet). De esta manera, pensamos que es cuestión de tiempo para obtener un alto nivel de desarrollo de e-Democracia Municipal en estas ciudades. Algunas ciudades tienen dos páginas Web, una para la ciudad y otra para el Alcalde (por ejemplo: Londres). Este caso puede ser muy confuso para los ciudadanos, especialmente cuando dichas páginas Web no tienen enlaces entre ellas o son muy difíciles de encontrar. A continuación, describiremos brevemente cada uno de las herramientas en Internet y su uso en algunas capitales europeas.

#### 6.4.1 Foros

París tiene dos clases de foros, G2C y C2C. También encontramos que hay diferentes tipos de foros en los diversos distritos de París. Los ciudadanos de diferentes distritos hablan entre ellos para compartir problemas relacionados con sus distritos. Las ciudades de Londres, Roma y Lisboa no tienen ningún foro interactivo. En el caso de Madrid, hay solo un foro, llamado “foromaR” el cual está relacionado con el uso de nuevas tecnologías en Madrid, pero en los últimos tiempos ha quedado desactivado. Roma tiene foros principalmente para el ocio y uno para el transporte público y el tráfico en la ciudad. Mientras que Dublín, últimamente ha venido incentivando los foros de discusión en temas como el arte y cultura, negocios, salud, medio ambiente, entre otros. En la tabla 7 se puede apreciar la relación completa de los tópicos tratados en los foros de las capitales europeas analizadas.

Tópicos	Luxemburgo	Lisboa	Madrid	París	Roma	Londres	Dublín	Berlín
Urbanismo	●			●	●			●
Deportes	●			●				●
Mejoras Generales	●			●				●
Ocio	●		●	●	●		●	●
Seguridad y Política				●			●	
Arte y Cultura							●	
Negocios							●	
Salud							●	
Medio Ambiente							●	
Educación							●	

**Tabla 7** – Tópicos discutidos en los foros de algunas capitales europeas

## 6.4.2 Blogs

Hemos encontrado sólo un blog entre las capitales europeas investigadas, Berlín. Esto confirma el prematuro nivel en Participación Electrónica en el resto de ciudades. El blog de Berlín está relacionado con la vida en Berlín.

## 6.4.3 Encuestas

Las capitales tales como Paris, Madrid y Luxemburgo tienen han comenzado ya a preguntar a sus ciudadanos a través de sus páginas Web, usando encuestas en Internet. Por ejemplo, Paris tiene (en Enero del 2006) una encuesta en Internet sobre transporte y tráfico en la ciudad. Algunas capitales, como Londres, realizan encuestas pero las respuestas deben ser enviadas por correo electrónico o por el correo tradicional.

## 6.4.4 Chats

Hemos encontrado sólo un servicio de chat en la ciudad de Roma, que es también anunciado en su página Web principal. Los ciudadanos necesitan registrarse para tener acceso al chat. En el caso de Londres, hemos encontrado una “transcripción” de lo que parece ser un antiguo chat del alcalde con niños, pero no hay ningún chat activo en la actualidad. Sin embargo, Londres tiene algunos fragmentos de las asambleas de la ciudad y de algunas entrevistas de la BBC al alcalde.

# 7 Conclusiones

- Este estudio intenta proveer una visión global de la e-Democracia Municipal en España y Europa en término de sus ciudades.
- Hay diferencias significativas entre los niveles de e-Democracia Municipal de las ciudades evaluadas.
- Se ha incrementado considerablemente el número de blogs utilizados por las ciudades, sin embargo habrá que tener en cuenta si se trata sólo de un fenómeno electoral.
- Dentro del análisis de las herramientas de e-Democracia Municipal brindadas por Partido Político no hemos encontrado una fuerte correlación entre las herramientas brindadas y el color político. Sin embargo, podemos apreciar que el PP lidera ampliamente los resultados con un promedio de presencia del 47,5% dentro de las ciudades que cuentan con la herramienta evaluada, seguido tímidamente por el PSOE (12,3%), el PSG-PSOE (11%), el PSCPMC (9%) y el PSC-PM(8%). Estos 5 Partidos Políticos juntos logran casi el 90% de presencia en los ayuntamientos que brindan las herramientas de e-Democracia Municipal de foros, blogs, Chat y encuestas.
- La e-Democracia Municipal se encuentra en una etapa prematura con muchas páginas Web que mencionan diferentes herramientas en Internet pero que en realidad no funcionan bien.
- Algunas veces es muy difícil encontrar información relacionada con e-Democracia Municipal porque en algunas páginas Web debemos bajar más de cinco niveles partiendo de la página principal.
- En general, las ciudades no siguen un modelo sostenible para adoptar los diferentes componentes de e-Democracia Municipal.

- Pocas ciudades ofrecen servicios completos en los componentes básicos de e-Democracia Municipal. Prefieren tener servicios más complejos en lugar de aquellos más amigables al usuario, a pesar que los ciudadanos no están preparados para usar dichos servicios.
- Todas las ciudades tienen servicio de eMail, pero esto no significa que los ciudadanos obtengan respuestas de sus correos electrónicos.

Bimber (2004) define algunas prácticas reales para mejorar la e-Democracia Municipal:

- Complaciendo al ciudadano en aquello que le interesa.
- Que la tecnología sirva como medio de compromiso y no a la desunión, teniendo en cuenta la opinión de los líderes de las comunidades.
- Llegar al ciudadano electrónicamente, desterrando la figura de poner un mensaje y esperar su respuesta.
- Los gobiernos locales deberían dar a los ciudadanos la oportunidad de formular discursos y agendas de trabajo, no simplemente votar sobre opciones definidas por los políticos de turno.
- Es importante no sólo promover la interacción Gobierno-a-Ciudadano (G2C), sino también la interacción Ciudadano-a-Ciudadano (C2C).
- El sitio de la e-Democracia Municipal de una ciudad no sólo debe enfocarse en la relación entre G2C, sino también más allá en la comunicación C2C, como podemos ver en ciudades como París.
- Desafortunadamente, no encontramos ningún ejemplo de G2G.
- Aunque la mayoría de estudios relacionados con e-Democracia Municipal y eParticipación muestran la relación entre gobierno y ciudadanos. Pensamos que en un futuro cercano, los gobiernos locales deberían extender su visión a los negocios (G2B).

En términos de trabajo futuro, proponemos lo siguiente:

- Mejorar el indicador ECval, gracias a una mejora en la estimación de los costes.
- Validar los resultados obtenidos realizando estudio de casos y entrevistas con los responsables de la e-Democracia Municipal en nivel local/regional.
- Investigar acerca de la manera en que los gobiernos locales administran y tienen en cuenta toda la información que recolectan de su comunicación con los ciudadanos.
- Analizar el impacto de la e-Democracia Municipal en la estrategia y políticas del gobierno local, así como en la ciudadanía directa.

Una limitación que tenemos es que nos hemos basado en si el servicio es o no ofrecido pero no el nivel de uso que tiene en cada ciudad, ni el grado de satisfacción por parte de los ciudadanos. En el futuro pretendemos mejorar esta situación, incluyendo estas dos dimensiones en nuestro análisis.

Una estrategia de e-Democracia Municipal debería tener sentido sólo si todos los involucrados tienen una actitud proactiva, de otra manera, esto se tratará sólo de una campaña de marketing.

## **8 Bibliografía**

Bimber, B., (2004) The Citizen in an Age of Electronic Governance. The Australian Electronic Governance Conference.

Esteves, J., Bohorquez, V., Garot, M. (2006) Developing a framework to evaluate eCitizenship. IADIS International Conference WWW/Internet 2006.

Valls J. (2004) Webs municipales, visión de servicio. IQUA magazine, 17, pp. 5-7.