



01.5 Administració i Serveis al Ciutadà

Sota el concepte "d'Administració i serveis al ciutadà", entenem tota mena de serveis públics telemàtics, tan d'organismes públics com privats, que són rellevants per a la societat i per l'intercanvi de serveis entre les diverses administracions.

L'ús de les noves Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC) té rellevància en tres línies d'actuació:

1. La repercussió que té en la vida diària del ciutadà.
2. La facilitació i racionalització dels processos administratius, així com l'efecte multiplicador en la sensibilització respecte les noves tecnologies.
3. La millora que pot significar en la gestió de les emergències ciutadanes i civils en general.

Els indicadors que es proposen per a mesurar el progrés que l'Administració experimenti en referència a la Societat de la Informació, i que hauran de establir les bases per a una mètrica de Catalunya en Xarxa són: la presència dels municipis catalans a la Xarxa i els continguts de l'Administració a la xarxa. Aquests indicadors estan inclosos en els apartats següents:

01.5.1 Presència de les Administracions a la xarxa, per a mesurar la informació que les diferents administracions faciliten a través d'Internet, així com el tipus de tràmits als quals es permet accedir.

01.5.2 Informació i consulta de bases de dades i registres públics (informació 80/80), que mesura la disponibilitat de consulta de registres i bases de dades pròpies de l'Administració i que són de caràcter públic, així com la informació que els ciutadans i les empreses sol·liciten més.

01.5.1 Presència de les Administracions a la xarxa

La informació pública que els diferents organismes faciliten a través de la xarxa és un indicador clar del tipus de servei i utilització progressiva d'Internet, sobre la comunicació dels organismes oficials amb els ciutadans.

Es pot classificar el tipus d'informació que es presenta en xarxa segons tres grans grups:

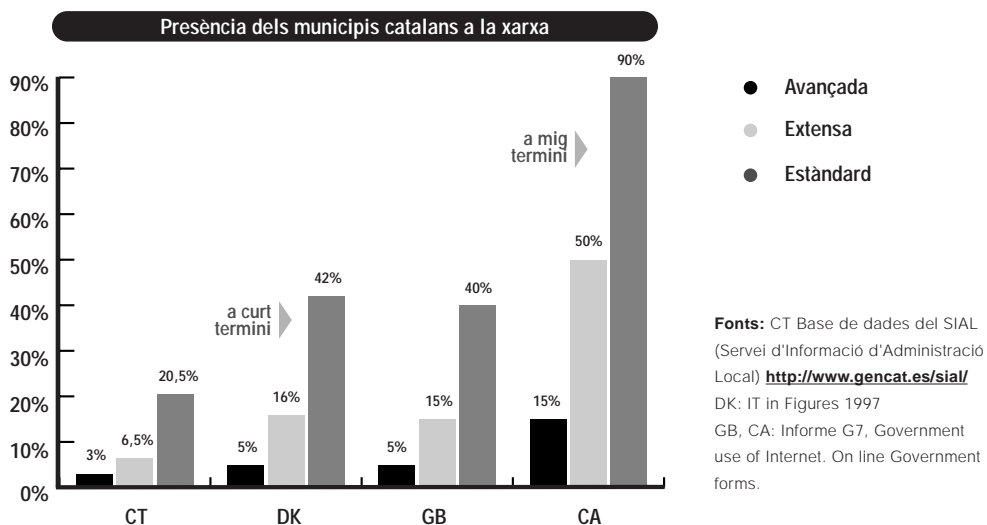
Estàndard: Web que inclou informació bàsica general, informació de contacte, telèfons de serveis municipals, etc.

Estesa: Web que inclou la informació anterior i enriquida amb documents administratius descarregables via web, bústia de correu electrònic interactiva, fòrum de debat, etc., és a dir, ofereix una certa interacció amb els ciutadans.

Avançada: Web que inclou, a més de la informació anterior, serveis de tramitació en xarxa, gestió d'ajuts públics i taulells públics, llistes de distribució d'informació, etc., és a dir, presenta una administració transparent i amb capacitat de fer transaccions electròniques.

Per tal d'obtenir una estimació de cada tipus de web, s'han consultat aleatòriament 40 webs, mostra que correspon al 25% dels webs dels municipis. Tot i això, el concepte ampli que utilitza Catalunya en xarxa per als Serveis al Ciutadà no inclou tan sols municipis, sinó també Consells comarcals, Diputacions, Generalitat i administracions estatals i europees.

Cal dir que el projecte SIAL a Catalunya disposa d'informació bàsica i de correu-e per ús intern dels municipis i els ens locals (100% de cobertura), mentre que, avui dia, els municipis amb web pròpia són aproximadament 160.



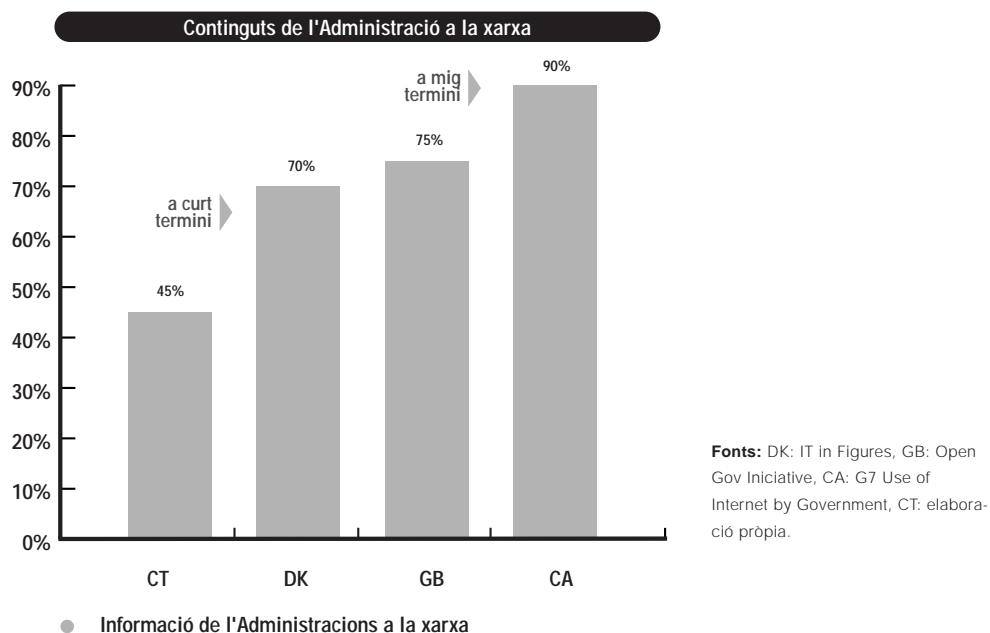
01.5.2 Informació i consulta de bases de dades i registres públics (informació 80/80)

El concepte 80/80 defineix el conjunt d'informació que el 80% dels ciutadans busquen o esperarien de trobar en el 80% dels casos en la situació normal del dia a dia com a ciutadà. Aquest volum d'informació conforma, per tant, els requeriments mínims d'informació penjats a la xarxa per tal d'assolir un grau de satisfacció de serveis a l'abast del ciutadà acceptable o alt.

Per tal de comprovar la presència d'aquesta informació de l'Administració o els organismes no-públics, s'ha avaluat en quin grau estan disponibles en xarxa els registres següents:

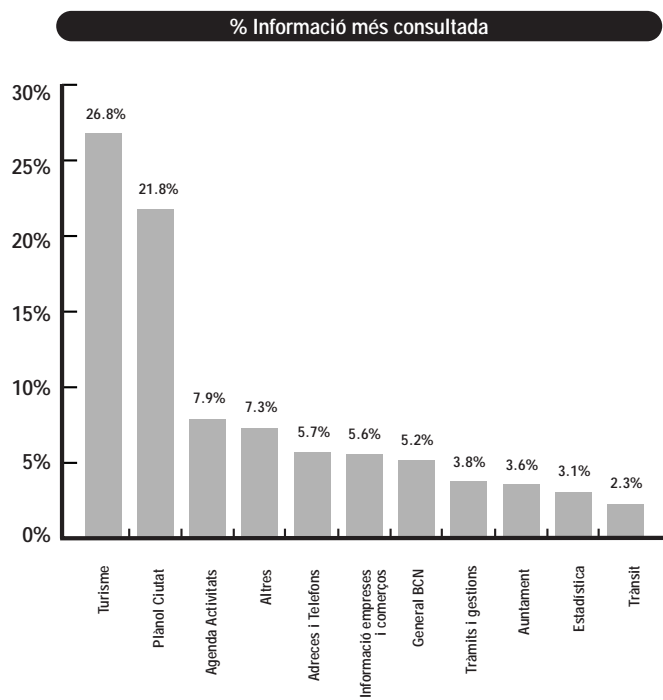
- Inscripció escolar
- Habitatge, ajuts per a la rehabilitació edificis, etc.
- Beques i ajuda a l'estudi
- Concursos públics, treball a l'administració
- Informació de tràmits administratius
- Serveis de Benestar social: dona, joventut, etc.
- Calendari del contribuent
- Urgències mèdiques
- Diari Oficial (DOGC)
- Registre mercantil i industrial

En la mesura que aquestos continguts i tots aquells altres d'interès per al ciutadà (ja siguin oferts per ens públics o privats, per exemple informació en temes de mobilitat, situació de pàrquings, transport aeri o terrestre, etc.), estiguin disponibles en xarxa, s'assolirà un nivell d'informació útil i satisfactori i una qualitat de servei d'acord amb les expectatives dels usuaris. Per tant, els criteris sobre el tipus d'informació que ha d'estar a l'abast en xarxa s'ampliaran i adequaran amb el temps per tal de mesurar la presència de continguts de "Serveis al ciutadà" a Catalunya.



A la gràfica anterior es fa una estimació qualitativa i s'analitza la presència a la xarxa de la informació 80/80. I a la gràfica següent es presenten els recursos més sol·licitats pels usuaris. En aquest sentit, l'interès dels ciutadans per determinada informació online és recollida pels serveis d'atenció i informació telefònica o via Internet dels 012 i 010.

Així, la informació que més ha estat demanada pels usuaris al servei 010 ha estat cultura i oci. D'altra banda, les consultes més habituals en webs d'ajuntaments i municipis són les relacionades amb el turisme, mobilitat, l'agenda i els actes culturals. Aquest indicador mostra un canvi en l'ús de l'accés a la informació dels usuaris d'Internet, alhora que serveix de guia per tal de concretar el volum d'informació 80/80 que cal disposar en xarxa.



Fonts: Ajuntament de Barcelona

<http://www.bcn.es/>

També, segons Palau Robert el 80% de la informació sol·licitada és sobre turisme (=on anar al temps de lleure)

