

A ATENCIÓN MUNICIPAL VÍA INTERNET NA GALIZA... É DE CALIDADE?

Ângelo Gonçalves Vicente

Instituto Galego de Análise e Documentación Internacional (IGADI)

Esta investigación aborda o grao en que os concellos galegos están a aproveitar as novas posibilidades comunicativas que ofrece a Internet para facilitar o relacionamento coa cidadanía e, deste modo, mellorar a calidade dos servizos públicos e a satisfacción cidadá cos mesmos. A tal fin, estúdase o número de concellos que dispoñen de sitio web e de correo electrónico, e tamén a atención que desde os correos electrónicos ofrecen á cidadanía.

Palabras chave: Concellos, Internet, novas tecnoloxías, atención virtual, calidade, satisfacción cidadá.

This paper deals with the using level of new communicative channels offered by Internet among Galician Councils. Working on an e-government basis should make the relationship between Councils and citizens easier and therefore improve public services quality and citizens' satisfaction. In that sense, the number of Councils with web site and electronic mail, as well as the attention given to citizens through the electronic mail are analysed in this paper.

Keywords: Councils, Internet, new technologies, virtual attention, quality, citizen's satisfaction.

APROXIMACIÓN AO OBXECTO DE INVESTIGACIÓN E CADRO TEÓRICO.

Os avances tecnolóxicos das últimas décadas, e o feito de que se teñan feito alcanzábeis para a maior parte da poboación, teñen conseguido aumentar a calidade e confortabilidade da vida dos individuos de maneira notábel. Pénsese nas vantaxes que implican os teléfonos móbeis, as innumerábeis melloras introducidas nos automóbeis, a grande calidade dos televisores actuais, a aparición dos *home cinema*, etc.

Contodo, probabelmente un dos avances que en maior medida está a mudar os

modos de vida é o dos computadores persoais e a súa ligazón á Internet, a maior rede de troca de información coñecida.

A xente habitúase á obtención de información sobre calquera tema de maneira inmediata e tamén a poder facer calquera tipo de xestión sen saír da casa, co aforro de tempo e aumento de comodidade que isto implica: a través da Internet fanse compras que son enviadas á casa; invéstigase sobre calquera produto que interesa comprar, podendo mesmo obter a opinión de persoas que xa teñan feito uso del; échese o formulario para que unha empresa de autoestradas envíe o cartón co

que se poderá circular máis comodamente polas súas estradas, e tamén é enviado á casa; pódese consultar o saldo no banco; pódese investir nos mercados bolsistas...

E todas estas facilidades que se comprobaban e desfrutaban no sector privado tamén se queren ter no público. Xeran unhas expectativas que se traducen en esixencias que, de non ser satisfeitas, poden levar a un afondamento indesexábel da falta de confianza no sector público, cos problemas que daí se poden derivar para a lexitimidade e estabilidade dos gobernos e dos sistemas democráticos (López e Leal, 2002).

Os datos obtidos do *Anuario Estadístico de España 2004* (INE¹) apuntan, efectivamente, á presenza da esixencia dunha Administración virtual operativa:

- a) Arredor do 50% da poboación con idades comprendidas entre 15 e 44 anos, di ter usado internet nos 3 meses anteriores ao momento da enquisa.
- b) Máis do 55% das persoas que usan Internet e que teñen entre 25 e 74 anos manifestan procurar información nos sitios web da Administración.

Neste contexto, parece recomendábel incorporar o uso das novas tecnoloxías á Administración, mais esta incorporación non se pode limitar a introducir computadores nos escritorios e colgar sitios web na Internet. É dicir, as tecnoloxías non deben constituír un fin en si mesmas, deben ser apenas unha plataforma sobre a que poidan desenvolverse iniciativas que contribúan a mellorar a xestión e prestación dos servizos públicos. Por tanto, os computadores dos escritorios deben ser utilizados e os sitios web deben ser serviciais, útiles para a cidadanía.

Esta investigación avalía en que medida os Concellos galegos ofrecen *vías de interacción personalizada* entre eles e a cidadanía a través da Internet e, tamén, en que medida as demandas de información

que lles chegan desde tales vías son atendidas con calidade. Deste modo, estase contribuíndo a comprobar até que punto a Administración local galega está incorporando os avances tecnolóxicos e, tamén, en que medida está a facer uso deles, pois podería, como víamos máis arriba, simplemente estar a tratar a tecnoloxía como un fin en si mesma.

A que se lle chama *vías de interacción virtual personalizada* nesta investigación? Serán denominadas deste modo as direccións de e-mail e formularios que os Concellos poden pór a disposición da cidadanía nos seus sitios web, de modo que a cidadanía poida dirixir demandas sen ter que atermos a unha estrutura predeterminada, é dicir, demandas elaboradas de maneira totalmente persoal e que, por tanto, poida recibir unha información tamén totalmente personalizada, creada *ad hoc* para responder exclusivamente a súa demanda. Este concepto contraponíase ao de *vías de interacción virtual estandarizada*, co que se faría referencia ao resto de contidos dos sitios web: noticias, reportaxes, impresos administrativos, etc. a través dos que a cidadanía tamén está a interactuar co Concello, mais nos que a demanda debe atermos a unha estrutura predeterminada, como no caso dos impresos administrativos, e/ou nos que a información que a cidadanía recibe é estándar, como no caso das noticias.

Cómpre advertir que a calidade da atención virtual dispensada á cidadanía desde a Administración non se limita ás respostas personalizadas que esta dirixe á cidadanía, senón que tamén a variedade de contidos dos sitios web, a súa calidade, a facilidade para navegar na web, a facilidade para encontrar a propia web, a posibilidade ou non de realizar determinadas xestións administrativas directamente a través da web, etc. fan parte da calidade da atención virtual². Estudos que ademais destas dimensións teñan en conta a calidade do atendimento municipal desde as vías de interacción personalizada non

existen na Galiza, polo que a presente investigación desexa contribuír a encher ese espazo³.

Este estudo aborda o problema de investigación que vimos de expor desde a persepectiva do marketing público, na medida en que se considera que aporta un cadro adecuado para avalialo e para orientar as solucións.

Seguindo a Chías (1995 e 1999) poderíase dicir que o márketing público ten por obxectivo estudar os intercambios, e todo o relacionado cos comportamentos neses intercambios, que son levados a cabo entre o sector público, que actúa como ofertante, e a cidadanía, que é aquí o mercado. Isto co propósito de "conseguir a dobre satisfacción, a do ofertante e a do mercado" (Chías, 1999; 8). É dicir, o marketing público debería contribuír a alcanzar un equilibrio entre a satisfacción percibida polo administrador e polo cidadán no intercambio. Que é o que intercambia a cidadanía co sector público? A cidadanía paga impostos, taxas, prezos públicos, inviste tempo e esforzo no relacionamento co sector público, etc. A Administración ofrece produtos tales como: información, bolsas, transporte público, licenzas, etc.

Sen dúbida, o equilibrio administrador/cidadán, ao que se acaba de facer referencia, non foi, en xeral, alcanzado aínda, estando a balanza desequilibrada en favor do administrador. Deste modo, aínda hoxe están vixentes as observacións recollidas no célebre estudo *A Administración ao Servizo do Público* da OCDE, onde se indicaba xa en 1988, con clareza sublime, que as críticas apuntaban a que o servizo público estaba, sobre todo, ao servizo dos funcionarios, de maneira que un funcionario pensaba en primeiro lugar na xerarquía e a autoridade competente, ficando o cliente que se dirixía a el en segundo lugar. Así pois, o márketing público ten moito que facer.

Os progresos tecnolóxicos e os seus éxitos no sector privado e unha maior ten-

dencia á comparación entre o sector privado e o público levan a que a cidadanía vire máis esixente co sector público⁴ e a que, en caso de non incorporar convenientemente estas novas tecnoloxías, a diferenza entre o servizo esperado polo cidadán e o servizo verdadeiramente recibido aumente producíndose, por consecuencia, un aumento do desequilibrio administrador/cidadán, que se traduciría en desencanto, insatisfacción, e unha maior desconfianza arredor da posibilidade de que o sector público poida chegar a satisfacer, a entender verdadeiramente as necesidades e desexos da cidadanía. Isto, por súa vez, pode levar a acentuar a desafección e deslexitimación atribuída pola cidadanía ao sector público e, por extensión, ao Estado e ao rexime democrático no que se insire (López e Leal, 2002).

A introdución eficaz das novas tecnoloxías, ben polo contrario, pode levar a desenvolver desde a Administración uns servizos máis satisfactorios para a cidadanía, axudando así a alcanzar o desexábel equilibrio entre a satisfacción do cidadán e a do administrador.

En suma, que papel cumpre a presente investigación en todo isto? Este estudo tenta contribuír a avaliar o grao de eficacia con que as novas tecnoloxías, e concretamente a Internet, están a ser incorporadas na Administración local, aportando información que poida servir para mellorar, en caso de ser necesario, dita incorporación. É deste modo que o presente traballo se dirixe á obtención da dobre satisfacción que referíamos máis arriba e que, segundo Chías constitúe, en última instancia, o "propósito do marketing" (Chías, 1999; 8).

VÍAS DE INTERACCIÓN VIRTUAL COS CONCELLOS

Dimensión cuantitativa da incorporación tecnolóxica

Avaliase aquí en que medida se está a realizar unha incorporación tecnolóxica

por parte dos Concellos galegos, atendendo só a aquelas dimensións da tal incorporación que resultan interesantes para esta investigación: estanse a facilitar vías de interacción virtual entre a cidadanía e a Administración local? Inclúese a posibilidade da interacción virtual personalizada?

Para responder estas preguntas, levouse a cabo unha busca a través do pesquizador Google e do sitio web da FEGAMP⁵ (Federación Galega de Municipios e Provincias), completando e perfeccionado os datos obtidos mercé da amábel colaboración brindada por Miguel Valverde Juncal, do Observatorio da Cultura Galega⁶. Finalmente, tamén se recorreu ao contacto directo cos concellos para, escudándose nunhas ou outras excusas disimulatorias, averiguar se algúns dos sitios web encon-

trados eran ou non oficiais. Os resultados foron os seguintes:

- a) Un total de 147 concellos galegos contan na actualidade con sitio web oficial e operativo, fronte a 168 que non. Deste modo, o 46,66% dos municipios galegos contan con sitio web.
- b) Un total de 123 concellos galegos dispoñen no seu sitio web dun e-mail ou formulario a través dos que facer consultas personalizadas aos concellos, fronte a 192 que non dispoñen de contacto virtual personalizado algún. Deste modo, o 39,05% dos concellos galegos posibilitan o contacto virtual personalizado con eles.

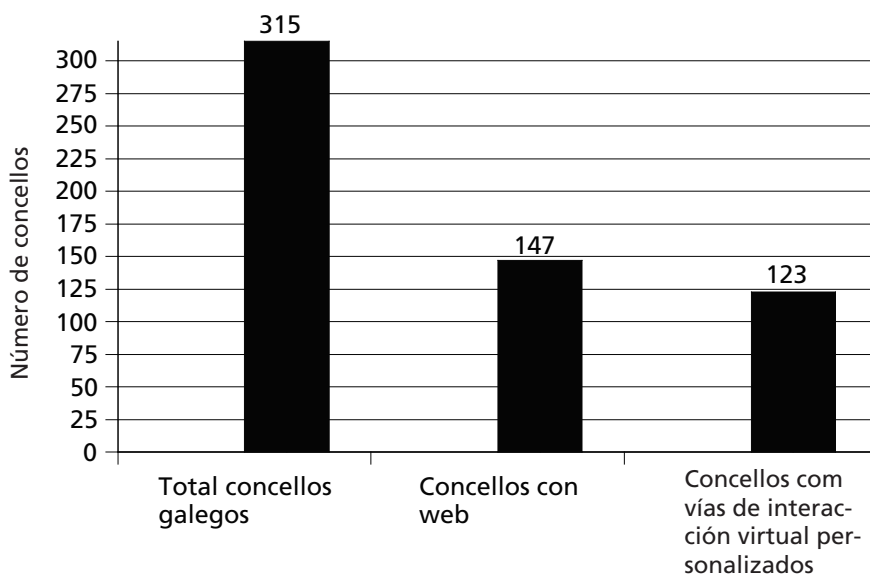


Gráfico 1. Cantos concellos? Cantas Webs? Cantos contactos personalizados?

Fonte: elaboración propia.

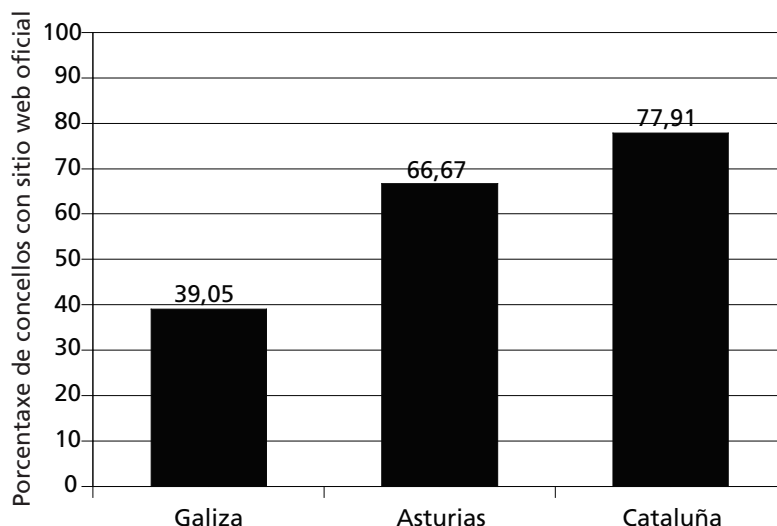


Gráfico 2. Comparación da situación na Galiza coa de Asturias e Cataluña.

Fonte: elaboración propia a partir dos datos das investigacións de Salvador et al. (2004) e Fundación CTIC (2003).

Estes datos apuntan a que, efectivamente, as novas posibilidades tecnolóxicas avaliadas aquí están a ser incorporadas nos Concellos galegos, se ben de modo tímido (son menos da metade os concellos galegos que dispoñen de sitio web) e lento en comparación con outras autonomías: así, Asturias conta cun 66,67% de concellos que dispoñen de sitio web⁷ e Cataluña cun 77,91% (Salvador *et al.*, 2004).

Por outro lado, a tecnoloxía incorporada non é, neste caso, aproveitada plenamente pois, como se pode observar nos datos expostos, un total de 24 dos concellos que si dispoñen de sitio web deixan de ofrecer unha vía de interacción virtual personalizada.

Así pois, nas dimensións analizadas, concluímos que as novas tecnoloxías están a ser incorporadas de maneira máis ben insuficiente e deficiente.

Podemos pasar, agora, ao apartado no que esta investigación pretende pór máis énfase.

CALIDADE NO ATENDEMENTO DESDE AS VÍAS DE INTERACCIÓN VIRTUAL PERSONALIZADA

Dimensión cualitativa da incorporación tecnolóxica

Neste apartado deixa de importar o feito de que a tecnoloxía se estea a incorporar en maior ou menor medida á Administración Local. Aquí o que interesa é se a incorporación que se está a realizar é de calidade, se se lle está a tirar verdadeiro rendemento ás posibilidades da interacción virtual personalizada coa Administración local ou se, pola contra, se está ante un uso da tecnoloxía como fin en si mesma ou, o que é o mesmo, ante un incorporar por incorporar.

A calidade da Administración local virtual existente depende, como se dicía máis arriba, de diferentes factores: a facilidade para encontrar o sitio web do concello, os tipos de contidos disponibilizados nel, a facilidade para dar uso a eses contidos, a posibilidade ou non de realizar xestións administrativas, etc. Mais esta investigación vai centrarse na calidade das respostas a consultas personalizadas. Considerando este factor da calidade do atendimento virtual absolutamente esencial, na medida en que desde el pode realizarse un importante contributo para a personalización da atención á cidadanía por parte da Administración; atención personalizada que, sen dúbida, contribuiría a que a cidadanía se sentise máis satisfeita no seu relacionamento coa Administración⁸.

Para avaliar a calidade desta atención personalizada recorerase aos *experimentos administrativos*, que se realizarán a unha mostra dos concellos galegos que teñen sitio web e dispoñen de e-mail ou formulario desde os que dirixirlles as tales consultas personalizadas.

1. SELECCIÓN DA MOSTRA E DESEÑO DOS EXPERIMENTOS ADMINISTRATIVOS.

O universo destes experimentos administrativos, é dicir, o total de concellos aos que se pretende extrapolar algunha conclusión a partir dos experimentos, ascende a 124 que son os concellos que, alén de ter sitio web, ofrecen contacto virtual personalizado.

Atender o universo completo non pode ser a pretensión deste traballo, dadas as súas limitacións temporais e humanas. Procederase, pois, a seleccionar unha mostra o máis representativa posíbel, que contará cun número de casos que se considera asumíbel: 39. Isto implicará enviar 78 mensaxes (as 39 do Experimento 1 e

as 39 do Experimento 2, como se verá) e xestionar as Respostas e Non-respostas correspondentes do modo en que será visto máis abaixo.

Para a selección da mostra recorreuse ao sistema aleatorio simple: é dicir, tomouse o universo de estudo (124 concellos) e seleccionáronse 39 concellos ao acaso, con axuda do programa informático SPSS⁹.

Da aleatorización simple, resultou a seguinte mostra seleccionada: Ares, Betanzos, Camariñas, Cangas, Carballo, Carnota, Carral, Castroverde, Cenlle, Chandrea de Queixa, Dumbria, Esgos, Fene, Ferrol, Frades, Guntín, Lalín, Lama (A), Lobios, Mazaricos, Narón, Nogais (As), Pontearreas, Ponteceso, Portas, Quiroga, Ribadavia, Ribadeo, Rosal (O), Salceda de Casela, Sanxenxo, Saviñao (O), Tui, Valdoviño, Vicedo (O), Vigo, Vilagarcía de Arousa, Vilar de Santos e Xinzo de Limia.

Tendo en conta que o obxectivo é avaliar a calidade da atención personalizada dispensada desde os sitios web dos concellos da mostra, procedeuse a enviar e-mails aos concellos e analizáronse as respostas recibidas da maneira en que se explica máis abaixo. Realizáronse dous experimentos administrativos con cada concello ou, por outras palabras, enviáronse dous e-mails a cada concello: un era un e-mail de *un veciño máis do concello*, o outro era un e-mail de *unha persoa presumiblemente notábel*. Desta maneira tentouse comprobar se a calidade da atención é a mesma nos dous casos ou se, pola contra, existe algún tipo de discriminación. Contrólase, deste modo, a posibilidade de que as Respostas que se reciben nos experimentos administrativos podan deberse a que as mensaxes transluzan connotativamente unhas ou outras características persoais.

<i>Experimento 1: o usuario común</i>	<i>Experimento 2: a persoa presumibelmente notábel</i>
<p>Ola,</p> <p>Estou a pensar en abrir un novo bar no concello e quería saber que teño que facer.</p> <p>Gracias.</p> <p>Manuel González Pérez</p>	<p><i>Estimadas señoras y/o señores,</i></p> <p><i>Me dirijo a ustedes con el fin de solicitar que me informen, si es posible, del calendario de pago de los diferentes impuestos y tasas aplicables en su municipio.</i></p> <p><i>Permitan que, desde ya, agradezca su atención.</i></p> <p><i>Ramón Quintela do Val</i> <i>Telefónica (http://www.telefonica.es)</i> <i>Consejo de Dirección</i> <i>Correo personal: ramonqdoval@terra.es</i></p>

Táboa 1. Formato e contido das mensaxes dos experimentos administrativos.

Fonte: elaboración propia.

Aínda sabendo que a vixente normativa da lingua galega non admite a palabra *gracias*, utilizada na mensaxe do Experimento 1, senón que a forma correcta sería *grazas*, decídese usar a forma anterior por considerar que a nova podería ser asociada a determinadas connotacións (persoa nacionalista, persoa lingüista, persoa culta, persoa estudada...) que poderían desvirtuar o carácter de *un veciño máis* que é procurado neste primeiro individuo. Ademais, para reforzar este carácter, decídese usar un certo grao de informalidade, visíbel no sáudo da comunicación, e tamén na brevedade e sinxeleza expresivas.

Como é facilmente perceptíbel, no Experimento 2 úsase unha linguaxe máis coitada e un maior grao de formalidade, a fin de recalcar o feito de non tratarse de *un veciño máis*. Do mesmo xeito, úsase a lingua castelá por haber estudos recentes que poñen de relevo a súa máis elevada connotación social na Galiza¹⁰ e, por tanto, para facer máis facilmente críbel o eleva-

do estatus socioeconómico do suxeito. Por último, déixase como por despiste unha asinatura automática que fai referencia ao status social elevado do individuo. Esta asinatura non aparecerá alí onde debamos usar un formulario pois nos formularios non caben as asinaturas automáticas.

< Avaliación das respostas: a construción do Índice de Avaliación das Respostas (IAR)

Procédese agora á pormenorización do modo en que foi valorada cada unha das dúas respotas¹¹ dos concellos. Atendeuse ás seguintes variábeis:

a) **TEMPO**: téñense en conta os días transcorridos desde a realización da consulta aos concellos até o día en que se obtén a Resposta definitiva. Non son consideradas Respostas as remisións a outras direccións de e-mail, contactos telefónicos, etc. A valoración é sintetizada na seguinte táboa:

<i>Días laborábeis</i>	<i>Puntuación</i>
1º Día	10
2º Día	9
3º Día	8
4º Día	7
5º Día	6
6º Día	5
7º Día	4
8º Día	3
9º Día	2
10º Día	1
11º Día e seguintes	-1

Táboa 2. A avaliación da variábel Tempo nos experimentos administrativos.

Fonte: elaboración propia.

Desta operacionalización despréndese que se considera excesivo un atraso na resposta superior a 10 días laborábeis, de tal modo que a resposta que chegue a partir do undécimo día laborábel desde a consulta recibe un punto de penalización (-1). Deste modo, estanse a penalizar especialmente aquelas respostas que chegan máis alá da segunda semana desde a consulta.

Tamén se desprende que se consideran aprobadas aquelas respostas que chegan

dentro dos primeiros 6 días laborábeis desde a consulta, é dicir, considérase que as respostas que chegan dentro da primeira semana natural ou no primeiro día da semana seguinte son respostas recibidas nun prazo de tempo razoábel.

Esta variábel pesa un 50% na nota final atribuída á Resposta.

b) *CONTIDO*: aquí préstase atención a estes elementos: a claridade da mensaxe, o feito de que responda de maneira completa a consulta e a amabilidade ou rudeza da resposta. A valoración destes elementos está baseada na percepción subxectiva do investigador que, aquí, asume o rol de usuario que decide o grao en que a resposta do concello o satisfai. A importancia desa valoración subxectiva dos usuarios dos servizos públicos ten sido xa postulada por Puig: “a satisfacción é a opinión do usuario, que é quen, no uso do servizo, experimenta realmente que a súa necesidade encontrou solución, ten sido satisfeita” (1988; 29).

Con todo, a fin de evitar unha subxectividade excesiva que puidese levar a imprecisión nas avaliacións das mensaxes, redúcense as categorías de avaliación posíbeis a tan só tres:

<i>Contido da mensaxe</i>	<i>Categorización correspondente</i>	<i>Puntuación</i>
En xeral, é unha mensaxe clara, completa e amábel.	Perfecta	10
A mensaxe adoece dalgún defecto: falta de claridade ou non completa ou ruda...	Aceptábel	5
A mensaxe adoece de varios defectos: falta de claridade e/ou non completa e/ou ruda...	Inaceptábel	-1

Táboa 3. A avaliación da variábel Contido nos experimentos administrativos.

Fonte: elaboración propia.

Esta variábel pesa un 50% na nota final atribuída á Resposta.

c) **REDIRECCIONAMENTO:** pártese da necesidade de que as Administracións en xeral, e a municipal en particular, atendan á cidadanía da mellor maneira posíbel, facilitándolle o relacionamento coas institucións públicas, polo que se considera necesario penalizar dalgún modo aquelas respostas que impliquen un redireccionamento, é dicir, aquelas mensaxes que para solucionar a nosa consulta suxiren que sexa enviada outra vez a consulta a unha dirección de e-mail diferente. Téñase en conta que a persoa do concello que recibe a consulta podería reenviar ela mesma, e sen apenas custo temporal ou de esforzo, a consulta á dirección adecuada, aforrando ao cidadán o ter que enviar unha nova mensaxe ao concello.

Así, por cada redireccionamento padecido nunha mesma consulta, descóntase 1 punto da nota final da Resposta.

< A Non-resposta.

A Non-resposta é valorada con 0 puntos. Debendo ter en conta que tamén se consideran Non-respostas aquelas mensaxes nas que se indica a necesidade de acudir a un medio diferente do virtual, como un número de teléfono ou o relacionamento físico, por exemplo, para poder resolver a consulta. Isto é así porque o que se trata de avaliar aquí é a calidade

da atención virtual que as Administracións Municipais dispensan á cidadanía, e non se pode considerar atención virtual de calidade aquela que forza a recorrer a medios de interrelación diferentes. Débese supor que se o cidadán se dirixe á Administración a través da Internet é porque lle resulta o medio máis cómodo ou adecuado ás súas necesidades e, por tanto, o modo de satisfacelo consistirá en ofrecerlle unha boa atención a través dese medio.

Tamén se considera que se produce Non-resposta cando a dirección de correo electrónico á que se dirixe a consulta devolva mensaxes de erro. Téñase en conta que este tipo de erros acostuman deberse a que a caixa electrónica está chea, o que remite a unha falta de atendimento constante e frecuente, ou a que a dirección xa non está operativa. En ambos os casos estase a ofertar un servizo "en falso" á cidadanía, o que implica, en certo modo, un engano á cidadanía semellante ao que se produciría se fose aberta unha oficina física de información á cidadanía no concello e non se tivese a ninguén atendéndoa. Considérase que isto merece ser castigado cun 0.

< Unha pequena demostración.

Antes de máis, cabe comprobar que desta operacionalización se van derivar resultados razoábeis. Para isto, tómanse algúns casos de exemplo.

Características da mensaxe de resposta	Puntuacións correspondentes			Puntuación final
	Tempo	Contido	Redireccionamento	
Recibida nas primeiras 24 horas, perfecta e sen redireccionamentos.	10	10	-	10
Recibida nas primeiras 24 horas, inaceptábel e sen redireccionamentos	10	-1	-	4,5
Recibida 3 días laborábeis despois da consulta, perfecta e sen redireccionamentos.	8	10	-	9

Características da mensaxe de resposta	Puntuacións correspondentes			Puntuación final
	Tempo	Contido	Redireccio- namento	
Recibida 5 días laborábeis despois da consulta, aceptábel e sen redireccionamentos.	6	5	-	5,5
Recibida 5 días laborábeis despois da consulta, aceptábel e con 1 redireccionamentos.	6	5	-1	4,5
Recibida 10 días laborábeis despois da consulta, perfecta e sen redireccionamentos.	1	10	-	5,5
Recibida 10 días laborábeis despois da consulta, aceptábel e con 1 redireccionamento.	1	5	-1	2
Recibida 15 días laborábeis despois da consulta, perfecta e sen redireccionamentos.	-1	10	-	4,5
Recibida 15 días laborábeis despois da consulta, aceptábel e sen redireccionamentos.	-1	5	-	2
Non-resposta	-	-	-	0

Táboa 4. Unha pequena demostración do funcionamento do IAR.

Fonte: elaboración propia.

Podería considerarse que a puntuación de 4,5 atribuída a unha resposta que chega nas primeiras 24 horas e que é inaceptábel por, *verbi gratia*, non aportar unha información totalmente completa e ser descortés, resulta excesiva. Con todo, cabe advertir que un índice perfecto é dificilmente atinxíbel; por outro lado, estase a suspender (ten menos dun 5) a resposta; e, finalmente, dentro do grao de insatisfacción que poida producir, na medida en que foi recibida de maneira célere, permite ao usuario probar a tempo unha vía máis satisfactoria de relacionamento coa Administración Local de que se trate.

Así, tanto nese suposto como nos demais, asúmese que o comportamento do IAR é razoábel.

< Período avaliado.

O Experimento 1 foi lanzado o día 9 de decembro de 2004 e o Experimento 2 foi lanzado o día 20 de decembro de 2004. A última resposta recibida data do 28 de decembro de 2004, non téndose producido ningunha outra até o 24 de xaneiro de 2005, data na que se decidiu fechar os experimentos.

2. RESULTADOS DOS EXPERIMENTOS ADMINISTRATIVOS

a) Experimento 1: o usuario común.

Como se observa no gráfico 2, atendendo ao IAR, tan só se obtén Resposta de 4 dos 39 concellos que conforman a mostra. Por outras palabras, a tendencia consiste en que só o 10,26% dos concellos galegos que ofrecen a posibilidade da interacción

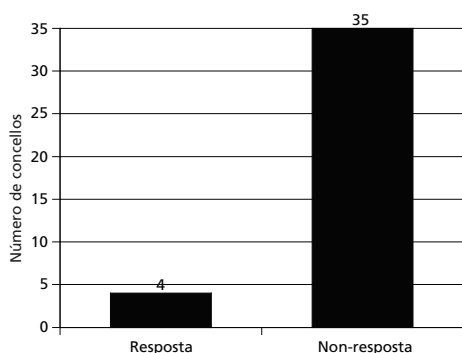


Gráfico 3. Experimento 1: Resposta e Non-resposta.

Fonte: elaboración propia.

virtual personalizada faga verdadeiramente uso dela. No resto dos casos, a cidadanía que dirixe consultas personalizadas virtuais aos concellos non obtén Resposta virtual.

Cabe advertir que, alén desas 4 Respostas obtidas, houbo outras 2 mensaxes recibidas dos concellos da mostra (Carnota, e Vigo), mais nestas simplemente se recomendaba acudir ao relacionamento presencial para resolver a consulta, polo que foron cualificadas como Non-respostas, tal como prevé o IAR. A este 5,13% dos concellos galegos cabería preguntarlles por que, entón, dispoñen de direccións de contacto virtuais. Cal é a finalidade que atribúen aos contactos electrónicos que fornecen nos seus sitios web?

O único dato positivo está no feito de que a puntuación media obtida polos 4 concellos dos que se obteñen Respostas é de 8,88, polo que a tendencia nas Respostas consiste en que sexan claras, completas, amábeis e rápidas. A Resposta que máis tarda, chega aos 4 días hábiles de terse feito a consulta. Pódense ver máis claramente as puntuacións das Respostas destes 4 concellos no Gráfico 3.

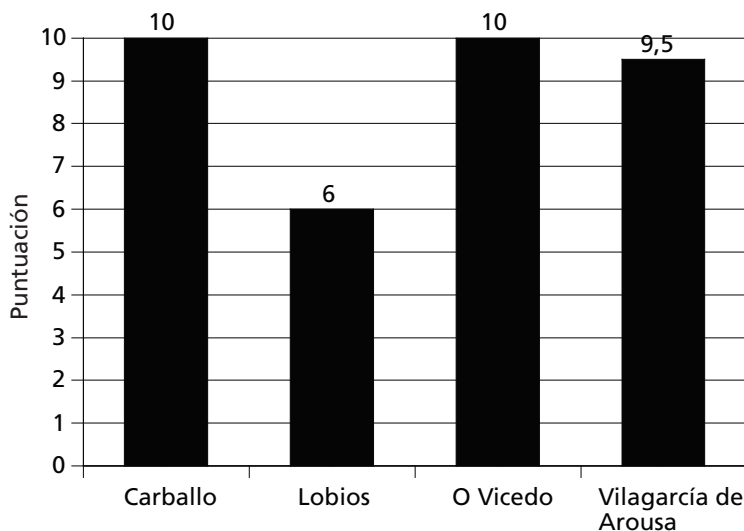


Gráfico 4. Puntuación das Respostas do Experimento 1.

Fonte: elaboración propia.

Con todo, a media xeral é, claro está, de 0,91, na medida en que esas 4 Respostas apenas representan aproximadamente a décima parte dos concellos, obtendo no resto dos casos Non-respostas que, como se vía máis arriba, son valoradas con 0 puntos.

Por isto, desde este Experimento 1 debe concluírse que a calidade da atención virtual personalizada dispensada desde as Administracións Locais galegas é absolutamente deficiente, con escasas, aínda que notábeis, excepcións que constitúen exemplos a imitar.

É mellor atendida unha persoa socialmente mellor connotada? Véxanse os resultados do Experimento 2.

b) Experimento 2. A persoa presumiblemente notábel.

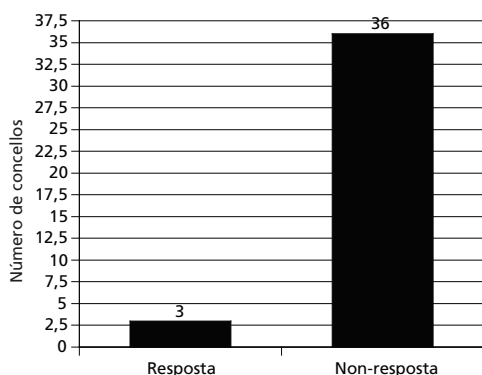


Gráfico 5. Experimento 2: Resposta e Non-resposta.

Fonte: elaboración propia.

Como se pode comprobar no gráfico 4, os resultados son practicamente os mesmos que os encontrados no Experimento 1, no que se refire ao número de concellos desde os que se obtén Resposta. Aquí, no

92,31% dos casos, a cidadanía que se dirixe virtualmente á Administración Local demandando atención personalizada está, verdadeiramente, a protagonizar un monólogo e non obtén resposta algunha.

Neste caso, apenas un concello máis responde, o de Ribadavia, que envía unha primeira mensaxe na que se redireccionaba a outra dirección de e-mail (o que puntúa como un -1, como foi visto) desde o que xa non se obtivo resposta algunha, razón pola que para Ribadavia se tivo que considerar que se producía unha Non-resposta. O resultado final pode parecer chamativo, pois no Experimento 2 Ribadavia ten un -1; contodo, téñase en conta que non só se deixa de recibir a Resposta que se procura, senón que se obriga a enviar dúas veces a consulta.

Que acontece agora coas Respostas recibidas? Véxase o gráfico 5.

Como se pode comprobar, tamén neste caso as Respostas recibidas son de notábel calidade e, por tanto, potencialmente satisfactorias para a cidadanía. A calidade media das Respostas neste Experimento 2 é de 9, segundo o IAR.

Porén, tamén neste caso o peso das boas respostas é mínimo na media xeral, que fica nun 0,67. Debendo concluír tamén desde o Experimento 2 que a atención virtual da Administración Municipal galega é tendencialmente pésima, con algunha excepción notábel e digna de ser imitada.

c) Experimentos 1 e 2. A atención virtual é discriminatória?

A resposta é, claramente, non. A porcentaxe de concellos que tendencialmente responde a consultas personalizadas na Galiza é practicamente a mesma para un veciño común que para unha persoa presumiblemente notábel. Ademais, as respostas obtidas por cada un deles son de calidade semellante. Isto pode observarse máis facilmente no gráfico 7.

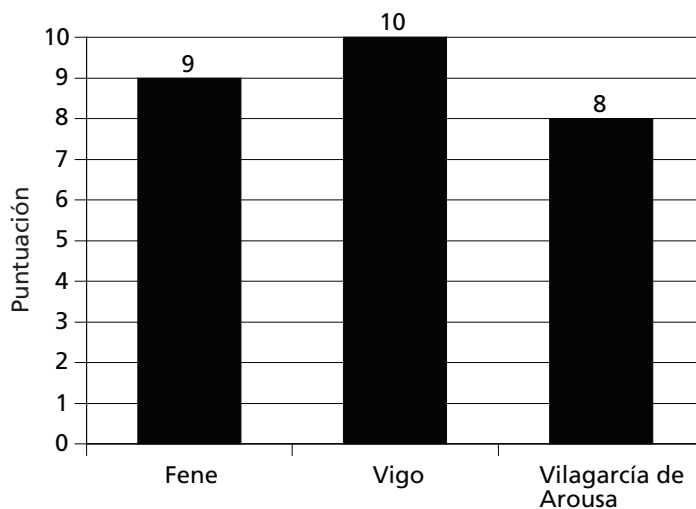


Gráfico 6. Puntuación das Respostas do Experimento 2.

Fonte: elaboración propia.

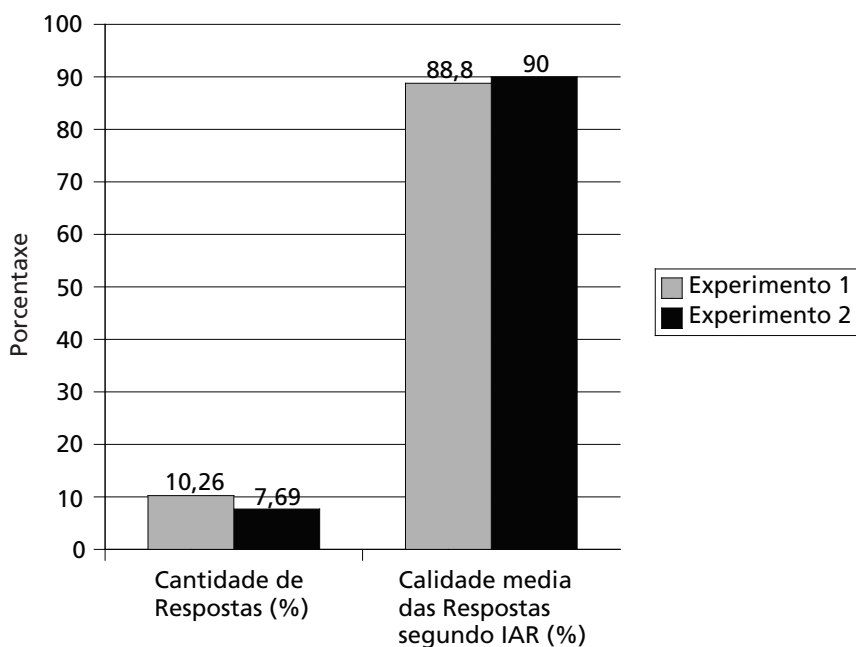


Gráfico 7. Comparación dos resultados dos Experimentos 1 e 2.

Fonte: elaboración propia.

CONCLUSIÓNS

a) Incorporación tecnolóxica máis ben débil.

Como foi visto, nesta investigación considerouse relevante avaliar a incorporación tecnolóxica, medida en función do número de concellos que contan con sitio web e do número de concellos que, ademais de sitio web, proporcionan un contacto virtual personalizado, en forma de e-mail ou formulario. Esta é só unha dimensión da incorporación tecnolóxica, mais é a máis relevante para este estudo.

Na medida en que nin sequera a metade dos concellos galegos conta con sitio web e na medida en que non chega a 4 de cada 10 o número de Concellos que permiten a interacción virtual personalizada, conclúese que a incorporación tecnolóxica é débil e claramente mellorábel. Se, ademais, se poñen estes datos en relación con datos doutras Comunidades Autónomas (vid. gráfico 2), obsérvase que a Galiza é, desde as dimensións analizadas, unha Comunidade Autónoma atrasada.

Como consecuencia do exposto, as expectativas xeradas na cidadanía polas novas posibilidades tecnolóxicas están a ser defraudadas, de modo que a distancia entre expectativas da cidadanía e prestación realmente percibida aumenta, provocando unha diminución da satisfacción do cidadán co servizo público.

b) Incorporación tecnolóxica como un fin en si mesma.

De entre os concellos que ofrecen a posibilidade da interacción virtual personalizada, a tendencia consiste en que só uns 9 de cada 100 a fagan efectiva. Deste modo, 91 de cada 100 concellos están a pór a disposición da cidadanía un servizo que non atenden, do que se deduce que consideran a mera oferta do servizo suficiente.

Deste modo, desde as dimensións analizadas neste estudo débese concluír que a Administración Local galega está a consi-

derar a incorporación tecnolóxica como un fin en si mesma.

Desde este punto de vista, os concellos, ao ofrecer a posibilidade ficticia da interacción virtual personalizada, están contribuíndo a aumentar as expectativas da cidadanía, de modo que a non atención real dese servizo frustra esas expectativas. Así, estase a contribuír, outra vez, a aumentar a insatisfacción agregada da cidadanía coa Administración.

c) Aproveitamento tecnolóxico irregular.

Como pode comprobarse se comparamos os gráficos 2 e 4, só o Concello de Vilagarcía de Arousa parece atender de maneira regular o servizo de interacción virtual personalizado. Deste modo, só 1 dos 6 concellos dos que se obtén Resposta é regular. Así, pódese dicir que a tendencia é a que entre os concellos que responden ás consultas personalizadas, 5 de cada 6 responden de modo irregular.

Evidentemente, estes concellos irregulares están tamén contribuíndo a aumentar as expectativas da cidadanía e facendo, conseguintemente, que a insatisfacción agregada sexa aínda maior cando se produce unha Non-resposta.

d) Que facer?

Neste traballo foi postulada a necesidade de aproveitar as novas posibilidades tecnolóxicas para atinxir unha Administración de maior calidade e, por tanto, un maior grao de satisfacción cidadá coa Administración en orden a lograr un maior equilibrio administrador/cidadán nos intercambios.

Como se comprobou nos apartados anteriores, no entanto, desde as dimensións analizadas neste estudo podemos afirmar que a incorporación tecnolóxica está a ser débil cuantitativamente e pésima cualitativamente. Por isto é que, desde esta investigación, recoméndase traballar en:

a) Promover a creación de novos sitios web municipais até onde sexa posíbel.

b) Promover que todos eses sitios web contén con e-mail ou formulario que permitan un interrelacionamento personalizado entre administrador e cidadán.

c) Inculcar ao funcionariado municipal a importancia de prestar un atendimento de calidade nese interrelacionamento virtual personalizado tentando, no posíbel, evitar que quen escolla tal vía de comunicación teña que recorrer a outras e perciba esta como inútil.

NOTAS

1. Disponíbel na seguinte dirección: <http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuario04/anuario04.htm> (15 de xaneiro de 2005).

2. *Sobre estas outras dimensións da calidade da atención virtual da Administración local galega recomendo a Primeira Análise das Webs Municipais galegas* (Valverde, 2004) ou, xa fóra da Galiza, o *1^{er} Análisis de las Páginas Web de los Ayuntamientos Asturianos* (Fundación CTIC, 2003) que estuda os sitios web municipais asturianos ou *Los Municipios de la Vega Baja en la Red* (Vega Baja Digital, 2003), que estuda os sitios web municipais da comarca valenciana La Vega Baja.

3. Si existen, no noso entorno, estudos referidos aos municipios, por exemplo, cataláns, como é o caso de *Els Ajuntaments de Catalunya a Internet* (Salvador et al., 2004) ou mesmo aos municipios capitais de provincia, como é o caso dun estudo publicado na revista *Consumer.es* co título *Los Ayuntamientos de las Capitales Españolas Suspenden en Internet* (*Consumer.es*, 2004).

4. Non sendo estes os únicos factores que contribúen a un maior nivel de esixencia cidadá, si son os máis pertinentes para o obxecto deste estudo.

5. O sitio web da FEGAMP pode consultarse nesta dirección: <http://www.fegamp.es>.

6. Con toda cordialidade puxo ao noso dispor a base de datos que empregou no seu estudo (Valverde, 2004) e que tamén tivo a ben facer as suxestións e correccións necesarias para

que a base de datos empregada na presente investigación for o máis exacta posíbel

7. Dato obtido do *1er Análisis de las Páginas Web de los Ayuntamientos Asturianos*, xa citado.

8. Neste sentido, segundo a OCDE (1999), "Dada a crecente fragmentación e diversificación da sociedade, a Administración ten que procurar novas formas de entrar en contacto coa cidadanía; aproveitar todas as ocasións para comunicarse de modo personalizado cos seus administrados mediante as novas tecnoloxías e os novos medios de comunicación."

9. Non se considera necesario recorrer a algún outro tipo de selección mostral que garanta unha representación mínima de diferentes tipos de casos. É dicir, non se estima relevante, por exemplo, garantir unha representación proporcionada coa realidade dos municipios en función das súas poboacións. Desta maneira, poderíase obxectar que cabe a posibilidade de que os concellos de máis de 70.000 habitantes fiquen infrarrepresentados, por exemplo. Mais a cuestión é: importa que un concello teña 5.000 ou 70.000 habitantes á hora de atender con calidade a través de Internet á cidadanía? Considérase que non: o de 5.000 habitantes conta con menos orzamento e quizá non poda destinar unha persoa unicamente a atender as mensaxes electrónicas da cidadanía, é certo, mais tamén conta con menos traballo, polo que o seu persoal debería poder atender esas mensaxes sen demasiados problemas.

10. Sobre este particular, pode consultarse: *O Galego Segundo a Mocidade: Unha Achega ás Actitudes e Discursos Sociais Baseado en Técnicas Experimentais e Cualitativas* (2003), da Real Academia Galega, Seminario de Sociolingüística.

11. A partir aquí diferenciárase entre:

a) resposta (con minúscula): calquera comunicación recibida en atención a unha demanda ou pregunta.

b) Resposta (con maiúscula): aquela resposta recibida en atención ás demandas realizadas nos experimentos administrativos do presente estudo e que, en virtude do IAR, deben ser cualificadas como Respostas (outras respostas deberán ser cualificadas, segundo o IAR, como Non-respostas). Así, non todas as respostas serán Respostas.

BIBLIOGRAFÍA

- CHIAS SURIOL, J. (1995), "Una teoría general del Márketing Público", en *Comité Científico do VII Encontro de Profesores Universitarios de Marketing. Marketing e novas tecnoloxías. O Consumidor do 2010*, pp. 473-486, ESIC, Madrid.
- CHIAS SURIOL, J. (1999), *El mercado todavía son personas*, Ed. McGraw-Hill, Madrid.
- CONSUMER.ES (2004), *Los ayuntamientos de las capitales españolas suspenden en Internet*. Estudio disponible en <http://www.consumer.es/web/es/2004/12/16/113797.php>.
- FUNDACIÓN CTIC (2003), *Primer análisis de las páginas web de los Ayuntamientos asturianos*, disponible en <http://www.silocal.org/aytos> (2 de Febreiro de 2005).
- LÓPEZ CAMPS, J e LEAL FERNÁNDEZ I., (2002) *E-gobierno, gobernar en la sociedad del conocimiento*, IVAP, Oñati.
- SALVADOR, Miquel (2002), "Comunidades autónomas y orientación al ciudadano: el análisis de los puntos de encuentro", en *Veinte años de autonomías en España. Leyes, políticas públicas, instituciones y opinión pública*, pp. 135-163, CIS, Madrid.
- SALVADOR, Miquel, CORTÉS, Ruth, SÁNCHEZ, Raquel e FERRER, Luís (2004), *Els ajuntaments de Catalunya a Internet, Universitat Pompeu Fabra*. Disponible en <http://www4.upf.es/s97is.vts> (2 de Febreiro de 2005).
- OCDE, (1988), *La Administración al servicio del público*, MAP, Madrid.
- OCDE (1999), síntese do informe *Government of the Future*, p. 7. Disponible en <http://www.oecd.org/dataoecd/59/32/1910490.pdf> (24 de Xaneiro de 2005).
- PUIG, Toni (1988), *Manual para la producción de Servicios Municipales*, IVAP, Oñati.
- VALVERDE JUNCAL, M. (2004), "Primeira análise das webs municipais galegas", comunicación presentada nos *IV Encuentros Cultura e Concellos: Cultura e novas tecnoloxías*, 17 e 18 de xuño de 2004 celebradas polo Consello da Cultura Galega. Disponible en http://www.consellodacultura.org/mediateca/pubs.pdf/webs_municipais.pdf (26 de Xaneiro de 2005).
- VEGA BAJA DIGITAL (2003), *Los municipios de la Vega Baja en la red*. Dedicado aos sitios web dos municipios da comarca valenciana La Vega Baja, disponible en <http://www.convega.com/vbd/vbdiagn.html> (2 de Febreiro de 2005).