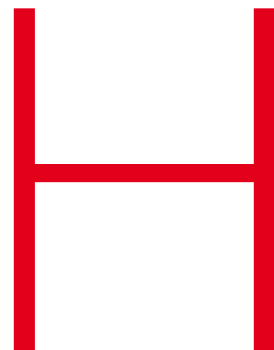


### ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA: 18 UDAL WEBGUNE AZTERTU DITUGU ETA PAPER KONTUAK BIDERATZEN SAIATU GARA

- Internet bidez saiatu gara paper kontu desberdinak egiten, hamar guztira eta udalerrri bakar batean ere ez dugu lortu hamarrak egiterik
- Madrilako udal webguneak soilik eman die erantzuna guk egindako hamar eskaeretatik bosti
- Udal errolda agiria eskatzea eta gorabeheraren baten berri ematea dira tramiterik ohikoena

Udal Administrazioa Sarean: informazioa lortzeko ondo, beste urratsik egiteko, eskas



iritar guztiok egiten dugu, nahi baino sarriago egin ere: udaletxera urbildu, ilaran egon, falta zitzaigun dokumenturen batekin itzuli, berriz joan datuak gaizki eman eta zuzendu behar genituelako eta antzekoak. Nekagarria, beti ere. Konponbidea Interneten legoke. Baina, momentuz, paper kontuak sarean konpontzea paperean da teoria polita, errealitatean ez hain erraza. Udal Administrazioak sarean informazioa eskaintzen du, bai, baina eginbeharra egiteko ez da nahikoa izaten Internetera jotzearekin. Hala esan lezake CONSUMER EROSKI-k 18 udalerrietako webguneen diseinua eta irisgarritasuna aztertu eta erabilera probak egin ondoren. Nota 'onargarria' baino ez dute lortzen gehienek eta askotan udal errolda agiria emateaz gain, ezer gutxitarako balio dute. Ohikoa da, baita ere, udaletxeari buruzko informazio instituzionala aurkitzea, beste ezezen gainera.

A Coruña, Alacant, Bartzelona, Bilbo, Kordoba, Granada, Logroño, Madril, Malaga, Murtzia, Oviedo, Iruñea, Donostia, Sevilla, Valentzia, Valladolid, Gasteiz eta Zaragozan egin dugu gure azterketa. Gure aldizkariko adituek urriaren hasieran 360 eskakizun desberdin egin zituzten aipatutako Udalen webguneetan. Honakoak izan ziren bideratu nahi izan zituzten eskakizunak:

- Errolda agiria lortzea.
- Kultur jardueraren baten izena ematea.
- Norberak erabiltzeko kirol instalazioen baten erreserba egitea.
- Garraio publikoa erabiltzeko karneta egitea.
- Udaletxean eginbeharren bat konpontzeko zita eskatzea.
- Trafiko isunik ote dugun begiratzea.
- Etxean lanak egiteko baimena eskatzea.
- Ezkontza zibilerako paperak betetzea.
- Animalia arriskutsuen zerrendan gurea sartzea.
- Beste edozein gorabeheraren berri ematea.

Erabilera proba hori egiteko gure adituek Espainia osorako balio duen agiri digitala erabili zuten (zera da, sistema elektronikoren batean dagoen edozein erabiltzaile identifikatzeko agiria, dokumentu elektronikoak eta emailak sinatzeko ere balio duena). Hala ere, paper kontu errazena egiteko ez da beharrezkoa izaten eta teknikoek ez zuten erabili behar izan. Batzuetan soberra, beraz, eta beste batzuetan nahikoa ez. Bilbon, Bartzelonan, Valentzian, Alacanten, Gasteiz eta Donostian agiri digitala eskatzen da baina kasu honetan Erkidego Autonomoak ematen duena (ONA edo Izenpe Euskal Autonomia Erkidegoan, Idcat Catalunyan eta Clau-ACCV Valentzian). Logroñon eta Oviedon, bestalde, ez bata, ez bestea: Udalak pasahitza eta gakoa eskatzen dizkie erabiltzaileei.



Udal Administrazio elektronikoaren gabezia bakarra azpimarratzekotan, ostera, zera litzateke, sarean egin daitezkeenak gutxi direla. Informazioa aurki daiteke, bai, baina 18 udalerrori horietatik bakar baten ere ez da posible izan hamar eskakizunen gure zerrenda hori betetzea. Madrilen sei egin daitezke eta horixe da osatua (errolda eskatu, kiroldegian erreserba egin, zita eskatu udaletxerako, multak begiratu, animalia arriskutsua udal zerrendan sartu eta gorabeheraren baten berri eman). Horrez gain, Madrileko udalak etxean lanak egin nahi dituenari edo kultur jardueraren baten izena eman nahi duenari behar diren paperak sarean eskuratzeko aukera ematen dio. Etxean bete eta gero udaletxera eraman ditzen. Informazioa osatua ematen du, gainera, Sarean egin ezin diren beste urrats administratiboak nola bideratu behar diren jakiteko. Balorazioa, beraz, 'oso ona'.

Bestalde, Bartzelona eta Zaragozan guk egin nahi genituen hamar eginkizunak neurri baten egiteko modua izan genuen. Paperak inprimatzeko aukera eskaintzen zitzaigun eta informazio osatua. Bi baino ez ziren arren, oso-osorik Internet bidez egin zitezkeen paperkontuak. Malaga eta Gasteizen ere egoera antzekoa da, tramite partzialak egin litezke eta informazioa eskuratu baina kasu honetan ez zaigu esaten nola lortu udaletxean zerbait konpontzeko zita.

Kordoba, Oviedo, Valladolid, Donostia eta Murtzia dira arlo honetan gehien hobetu behar duten udal Administrazioak. Gure teknikoek ezin izan zituzten egin ezta proposaturiko eginbeharren erdiak ere eta informaziorik ere ez zuten aurkitu nola egin behar ziren jakiteko, behintzat.

Interneten argitu nahi diren kontuak eginda daudenean Bartzelona, Madril, Oviedo, Iruñea eta Gasteizko webguneek mezua erakusten diote erabiltzaileari bukatu duela esateko eta erreklamaziorik egin beharrez gero zein zerbait eman behar duen jakin dezan.

### PAPER KONTU OHIKOENAK

Guk aztertu ditugun 18 webguneek eskaintzen zuten erroldan izena emateko aukera eta gorabeheren berri ematekoa ere bai. Beste eginkizun batzuk egitea ez da hain erraza, ostera, zita eskatzea, multak begiratzea edo kirol instalazioan erreserba egitea, adibidez. Azken kasu horretan, zera esan behar da, Bilbo, Granada, Donostia eta Valladolideko udal webguneetan ezin bada halakorik egin ere, kiroldegiek badituztela horretarako aukera ematen duten webguneak. Erabiltzaileari, ostera, ez diote hori argi esaten, norberak jakin behar.

Paper kontuak argitu behar dituenak, lehen lehenik zer egin jakin behar du eta beraz, webguneetan informazio hori agertzen ote den begiratu dugu. Nora joan behar duen hiritarrak, ze dokumentu eraman, ze de- >



Bost udal webgunetan gure teknikoek ezin izan zituzten egindako eskakizunen erdiak konpondu, ezta neurri baten bideratu edo informaziorik lortu



Horregatik, 18 webgune hauek ondo begiratu ditugu eta honako alderdi hauei erreparatu diegu: ikusentzunezko baliabideen erabilera (trafikoa erakusten duten mapak, aparkalekuen informazio eguneratua, autobus, tranbia edo metro loturei buruzkoa), soinean eramaten diren aparailuentzako erraztasunik jarri badute (eskuko telefono edo agenda elektronikoz) eta webguneak ematen duen informazioa ondo antolatuta dagoen, irisgarritasunari begiratzen dion eta erabilerraza ote den. Balorazioak egiteko bost galderen erantzunak hartu ditugu kontutan.

- Egin beharra bukatu ondoren udal logotipoan sakatuta orrialdearen hasierara itzul gaitzake? Horrek nabigazioa errazten du.
- Egin nahi ditugun paper kontuak argitzeko estekak erraz aurkitzen dira? Lehen begiradan, alegia, bila ibili beharrean.
- Interesa duen informazioa argi erakusten zaigu?
- Askok kostatzen ote da hizkuntzaz aldatzea? Erkidego Autonomoan hizkuntzak bat baino gehiago direnean ezinbestekoa da hori baina baita atzerritar asko dauden lekuetan ere, Balear Uharteetan edo Valentzian, adibidez.
- Bilatzailea bera aurkitzea asko kostatzen ote da? Logikoena erraz aurkitzea litzateke.

Bost galdera horien erantzunak konparatu eta zera esan daiteke, Bartzelonako webguneak bakarrik aprobetxatzen dituela ongi Internetek ematen dizkion aukerak. Madrilekoa ere ez da txarra baina ikusentzunezko baliabideak ez ditu behar bezain ongi erabiltzen. Beste guztiak, A Coruña ezik, oso atzean geratzen dira. Adibidez, ia gehienetan dago paper konturen bat egiteko aukera baina ez erabiltzaileak arin eta erraz ikusiko duen lekuan. Segurtasunarekin, antzera. Askok ematen dute informazio osatua Datuen Babeserako Legeari buruz baina oso gutxi webgunearen segurtasun mailaren inguruko daturik. Falta ez dena, akaso sobera dagoena informazio instituzionala da, hiritarrarentzat interesik ez duena eta unean-unean udal kontuen ardua duen taldearen irudia sendotzera datorrena. Kasu gehienetan webgunearen erdia horrexek beteten du.

Azkenik, horretarako erabiltzen den sistema automatikari esker webgune hauen irisgarritasun maila aztertutako. Berebiziko garrantzia du irisgarritasunak, herritar guztiak kontsultak egin ahal izango dituztela bermatzen baitu. Tamalez, hutsegiteak aurkitu ditugu, bereziki A Coruña, Granada, Logroño, Oviedo eta Valladolideko webguneetan. Gauzak ongi egiten dituzten orrialdeak ere badaude, ostera. Hortxe, adibidez, Zaragoza, Valentzia, Murtzia, Madril, Donostia, Iruñea, Bilbo eta Alacant, irisgarritasun maila egoki eta are erdugarriarekin ere. //



A CORUÑA

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Hamar nahi baina bi paper kontu baino ezin izan genituen egin Sarean. Gainera, beste lauren inguruan ezin izan genuen informaziorik bildu.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Onena, argi ikusten direla kontu administratiboak eta argi baita ere zeintzuetarako behar den agiri digitala eta ez. Txarrena, logotipotik ezin dela hasierara joan eta irisgarritasun maila oinarrikoena baino ez duela.



KORDOBA

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Hamarretik sei paper kontu egin gabe geratu gara. Besteak erraz egin ditugu. Sareko-bulegoa deitzen dutenera sartzeko birritan eskatuta ere ez ziguten bidali gakorik.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Erabiltzeko zaila. Gaizki antolatua. Paperak eskatzeko nondik hasi behar den jakitea zaila da. Logotipoak ez gaitu hasierara eramaten eta datuen babesari buruz hitzik ez da esaten. Irisgarritasuna, ona.



MURTZIA

**Erabilera proba:** HALA-HOLAKOA Aztertutako orrialdearen hasierara itzul gaitzake? Horrek nabigazioa errazten du.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Batere erabilgarria ez den iragarki handiak betetzen du webgunearen goiko alde. "Etxetik" izeneko lekuan egiten dira paper kontu guztiak, ezkerreko menuetik sartuta. Irisgarritasuna, oso ona.



ALACANT

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Hamar betebeharratik bi egin genituen osorik Internet bidez.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Gaiaren arabera antolaketan nahasia. Aztertutako orrialdearen hasierara itzul gaitzake? Horrek nabigazioa errazten du.



GASTEIZ

**Erabilera proba:** ONA Hamar eskakizunetatik bederatzia egin ditugu sarean edo behintzat udaletxean egiteko paperak jaso ditugu.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Zaila da informazio erabiltzeari aurkitzea. Baina datuen babes politikak eta segurtasun maila ondo azalduta datoz. Irisgarritasuna, ona.



OVIEDO

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Bideratu nahi genituen hamar tramiteak lau baino ez ditugu egin ahal izan.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Ez du argi erakusten zer egin daitekeen eta zer ez. Trafiko informazioa eta beste hainbat gaizki seinaturik daude. Trafikoa nola dabilen ikusteko mapak ditu, ostera, bideokamera eta aparkalekuei buruzko informazioaz gain. Irisgarritasun maila, eskasa.



BARTZELONA

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Edozein paper kontu nola egin ondo azaltzen du baina hamarretik hiru bakarrik egin litezke osorik webgunearen bidez.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Onena antolaketan aldetik eta ikusentzunezkoa nola erabiltzen duen ikusita. Argi ikusten da noiz behar den agiri digitala eta laguntzaile birtuala ere badago, erabiltzaile gidatzeko. Irisgarritasuna ere ona. Udalari buruzko informazio instituzionala gehiagi.



GRANADA

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Bi eskakizun soilik bideratu ditugu Sarean, gehiagori buruzko informazioa badago ere.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Logotipoan klik eginda ezin da hasierara itzuli eta administratibo kontuak bideratzeko sarbidea goiko aldean dago, eskubitara. Beste guztia informazio instituzionalak betetzen du. Irisgarritasun arloan, behinenak justu-justu betetzen ditu.



SEVILLA

**Erabilera proba:** ONA Edozein paper eskuratua edo eskaera bideratzeko pausak ongi antolatuta daude. Lau egin ditugu erabat Internet bidez, erraz.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Administrazio kontuak bideratzeko sarbideak webgunearen goiko aldean. Logotipo nagusiak ez gaitu hasierara eramaten. Segurtasunari buruz ez du ezer esaten. Irisgarritasuna, egokia.



BILBO

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Hamar egin beharretatik hiru egin ditugu, beste lautan udalean erakutsi behar dugun paper lortu dugu eta eginkizuna betetzeko informazio osatua.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Udalari buruzko informazio instituzionala gehiagi. Apur bat nahasia da tramiteak egiteko erabili behar den webgunearen parteak. Irisgarritasuna oso ona.



LOGROÑO

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Hamarretik bi eskakizun soilik bideratu ditugu sarean.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Webgunearen beheko aldean daude guri interesatzen zaizkigunak. Ez du datuen babesari buruz ezer esaten. Irisgarritasuna oinarrikoena baino ez da eta akatsak ditu.



VALENTZIA

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Hamar eskakizunetatik bi baino ez ditu asebetetzen webgunean: agiria lortzea eta gora-beheren berri ematea. Hori bai, beste guztiak nola egin zehatz eta ongi azaltzen zaigu.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Tramiteak egiteko eremua ezkerreko menuan dago, ez oso agerian eta letra txikiarekin. Irisgarritasun irizpide behinenak soilik betetzen ditu.



DONOSTIA

**Erabilera proba:** HALA-HOLAKOA Okerrenetarikoa. Hamar paper kontuetatik bost egiteko ez dugu lortu informaziorik. Bi baino ez ditugu egin Internet bidez.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Administrazioa Sarean eta Hiritarrei Arreta, biak ageri dira webgunean goi aldean, argi. Baina lekua kentzen die iragarki handi batek. Irisgarritasuna egokia.



MADRIL

**Erabilera proba:** OSO ONA Onena, izan ere. Hamarretik sei kontu bideratzea lortu dugu eta informazio osatua eman zaigu beste lauri buruz ere.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Oso ondo osatuta. Paper kontuak egiteari buruzko informazioa webgunearen erdi-erdian dago, bilatzailea erraz aurkitzen da eta alboko menuaren goiko aldean ikus dezakegu garraio publiko eta trafikoa buruzko informazioa. Irisgarritasuna, oso ona.



VALLADOLID

**Erabilera proba:** HALA-HOLAKOA Hamar eskaeretatik sei ezin izan Internet bidez egin (informaziorik ere ezin zen lortu).

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Guk aztertu duguna da, hain zuzen, webgunean garrantzi gehien duena. Hala ere, hiriarren publikitateak leku gehiago hartzen du. Irisgarritasun aldetik, gutxienekoak ere ez dira betetzen.



IRUÑEA

**Erabilera proba:** ONARGARRIA Internet bidez hiru eskakizun bideratu genituen. Kultur jardueretan izena ematea oso erraza da.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Webgunearen zati handia betetzen du publikitateak. Hala ere, orrialdearen erdian ikusten da eskakizun administratiboak bideratzeko lekua, letra txikiarekin eta irudi gutxiarekin bada ere. Irisgarritasuna, egokia.



MALAGA

**Erabilera proba:** ONA Bideratu nahi izan ditugun hamar kontuetatik bakarra ez dugu webgunean aurkitu. Edozein paper eskatzeko eremua ondo antolatuta dago eta erabiltzeari da.

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Webgunean bertan egin edo has daitezkeen urratsei buruzko informazioa alboko menuaren goiko aldean ikus dezakegu garraio publiko eta trafikoa buruzko informazioa. Irisgarritasuna, egokia.



ZARAGOZA

**Erabilera proba:** ONA Paper kontuei buruzko informazio zehatza zegoen. Horietatik hiru Interneten egin genituen eta beste hiru udaletxean egiteko paperak Sarean lortu genituen

**Webgunea eta irisgarritasuna:** Goian leku gehiagi betetzen du funtzionatzen ez duen iragarkiak. Benetan interesgarriak diren lekuak ongi antolatuta daude baina ia ez dira ikusten. Irisgarritasuna oso ona.