

*Grau en Ciències Polítiques i de l'Administració*  
Treball de fi de Grau (21686)  
Curs acadèmic 2013-2014

**E-ADMINISTRACIÓ: LES DIMENSIONS QUE  
INCIDEIXEN EN LA CREACIÓ DE PÀGINES WEB.  
UN ESTUDI DELS AJUNTAMENTS DE CATALUNYA**

Alexis Ferrer Vendrell

146178

Tutor/a del treball:

Xavier Fernández i Marín





## DECLARACIÓ D'AUTORIA I ORIGINALITAT

Jo, *Alexis Ferrer Vendrell*, certifico que el present treball no ha estat presentat per a l'avaluació de cap altra assignatura, ja sigui en part o en la seva totalitat. Certifico també que el seu contingut és original i que en sóc l'únic/a autor/a, no incloent cap material anteriorment publicat o escrit per altres persones llevat d'aquells casos indicats al llarg del text.

Com a autor/a de la memòria original d'aquest Treball Fi de Grau autoritzo la UPF a dipositar-la i publicar-la a l'e-Repository: Repositori Digital de la UPF, <http://repositori.upf.edu>, o en qualsevol altra plataforma digital creada per o participada per la Universitat, d'accés obert per Internet. Aquesta autorització té caràcter indefinit, gratuït i no exclusiu, és a dir, sóc lliure de publicar-la en qualsevol altre lloc.



## **Resum**

L'objectiu d'aquest treball és veure les diferents dimensions que afecten a que un ajuntament aposti més decididament per les noves tecnologies donada la importància de les mateixes. Per intentar captar aquest fet s'han utilitzat les pàgines web de tots aquells ajuntaments que tenen més de 500 habitants al seu municipi, una mostra que ascendeix fins a un total de 620 ajuntaments a Catalunya. Inicialment es van identificar fins a 5 dimensions que teòricament incentivaven a que un ajuntament no només tingués pàgina web sinó que aquesta complís una sèrie de característiques. Els factors determinants són els següents: polític; els empleats públics; la professionalitat dels mateixos; els compromís de l'ajuntament amb la ciutadania per invertir en TIC i finalment el capital social, entès com a nombre d'actors i la forma de prestar els serveis públics. Per cadascun d'ells es va intentar buscar un seguit d'indicadors que poguessin mesurar cada dimensió. Malauradament, la falta de dades en 3 de les 5 dimensions va provocar que l'enfocament del treball es centrés en tan sols dos d'ells: la dimensió política i el capital social.

El treball està estructurat en 6 grans apartats: I) Introducció, II) Marc Teòric, III) Metodologia, IV) Anàlisi de Resultats, V) Conclusions i la VI) Bibliografia.

## **Índex**

Introducció .....	7
E-Administració .....	8
Legislació Actual .....	9
Marc teòric .....	10
Metodologia .....	14
Mètodes escollits .....	14
Paraules clau i fonts d'informació .....	14
Tècniques empleades.....	14
Anàlisi de Resultats.....	20
Conclusions .....	27
Bibliografia .....	30

## **Introducció**

La majoria dels elements que segurament incideixen en tenir una E - administració són varis, des de tenir una normativa en matèria d'administració electrònica pròpia, fins el mateix context, entre molts altres aspectes que incideixen en el desenvolupament qualitatiu del web pròpiament. Així, la pregunta d'investigació és descobrir quins i fins a quina mesura són els determinats, per part dels ajuntaments, que incideixen en tenir pàgina web, entenent web com un indicador que mesura la implicació d'un ajuntament en les tecnologies de la informació i la comunicació.

### ***Les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC)***

Des de finals del segle XX i principis del XXI, hem assistit a un procés de transformació de la societat de caràcter mundial en el que les tecnologies de la informació i la comunicació (en endavant TIC) han jugat un paper fonamental. Les TIC han qüestionat les estructures fins ara preestablertes. Aquests canvis que han afectat a tots els nivells i àmbits de la vida, l'administració pública no n'ha sigut una excepció. Robertson i Ball (2002) afirmen que les pressions financeres i els controls burocràtics, sumat a les demandes de millors serveis fan complicada la innovació però tot i així, deixen les TIC com a única solució a les demandes i peticions dels ciutadans.

Als anys 80 va aparèixer amb força la Nova Gestió Pública (en endavant NGP), una nova filosofia propiciada per la globalització dels mercats, impregnada de valors i objectius econòmics. De fet, es un concepte multifacètic que contempla diferents elements. Tal i com defensen Christesen i Laegreid (2002) i Araguàs (2012) és un corrent que busca l'increment de la competència, la desregulació, el control per objectius, el tractament dels ciutadans com a clients, un funcionament del sector públic menys rígid, en pro de la eficàcia i l'eficiència, l'aplicació de fórmules del sector privat i una orientació cap al ciutadà (Jacobsen 2005, Mathiansen 1999, Whelan et al. 2010 i Yamamoto 2003). La NGP té 4 grans tendències administratives: 1) reduir el sector públic mitjançant l'eliminació de personal; 2) la privatització o quasi privatització del sector públic; 3) l'introducció de l'automatització a través de les TIC; i 4) una agenda internacional que preval per sobre de les característiques de cada individu/actor (Hansen 2011). No obstant, la NGP no va acabar de funcionar perquè havia intentat introduir

sense cap mena de mirament les pràctiques del sector privat. No hem d'oblidar que un i altre sector no són idèntics, sinó que el que es pot aplicar al sector públic és pot aplicar al sector privat, però no es pot reproduir en sentit invers (Ramió 1999b).

### ***E-Administració***

Aquest torrent tecnològic ha posat en marxa un procés de modernització i reforma que té incidència tan en les relacions internes de l'administració, com a les relacions amb els ciutadans. (Araguàs 2012). A nivell intern, Kinder (2002) i Cerillo (2010) coincideixen en que les TIC han permès reduir costos i millorar la qualitat del servei, millorant l'eficàcia administrativa i agilitzant la feina del dia a dia, i en especial, de l'administració local (Criado y Ramilo 2001). Per altra banda, els ciutadans des de una òptica racional, cada cop més demanen serveis i productes de qualitat, així com un model multicanal a l'hora de prestar els serveis per part de l'administració. Els ciutadans han modificat el seu comportament, volen participar en el desenvolupament de processos i serveis que els afecten, saben prioritzar les seves necessitats i exigeixen un seguit de servicis i productes. A més, qui viu directament aquestes demandes de la ciutadania és l'administració local, donada la seva major proximitat amb els ciutadans, aquests malauradament, la majoria de vegades no distingeixen entre diferents nivells administratius, a més, desitgen obtenir tanta informació com sigui possible amb el mínim d'esforç. És per això que es defensa la realització de tasques des de baix, terme conegut com a principi de subsidiarietat. El ciutadà reclama a la seva administració municipal que sigui eficaç i eficient, que proporcioni serveis de qualitat, i que orienti i aproximí la decisió política i la seva activitat al ciutadà. Es busquen noves formes de gestió més obertes i flexibles, transparents i participatives, que impliquin el propi ciutadà. Aquest es converteix en l'eix central de la labor desenvolupada, tan a nivell institucional com a la presentació dels servicis (Telefónica 2008).

L'Administració, i en especial la local, és un actor present a la nostra vida quotidiana amb la que establim relacions i interactuem de forma regular, aquesta no pot romandre aliena als canvis que experimenta la societat (Roel 1998). Així doncs, l'administració i de forma progressiva ha anat transformant-se, passant d'una administració que utilitza les TIC, a una administració electrònica, és a dir, el seu ADN també ha canviat. Si ens preguntem més exactament però, pel significat concret d'e-administració o d'e-govern, algunes definicions que trobem a la literatura són les següents:



*“Una manera de l’administració pública d’esdevenir més oberta i transparent, aquella que facilita la participació democràtica, serveis més personalitzats de cara als ciutadans, aquella que fa la millor gestió dels diners del contribuent així com qualsevol inversió en TIC” (Cegarro-Navarro i altres 2012).*

*“Un nou model de gestió de l’activitat administrativa, fonamentat en l’ús intensiu de les TIC, tan a nivell intern, relacionat amb els processos administratius i amb l’organització, estructura i personal de la pròpia Administració; com de caràcter extern, essencialment modificant les formes i els canals de comunicació entre l’administració i els ciutadans, així com canviant les formes en les que es venia prestant els serveis públics tradicionals i prestant serveis públics nous” (Araguàs 2012).*

Si ens fixem en la segona de les definicions, més completa que la primera, del terme administració electrònica se’n desprenen tres aspectes: a) canvis formals, un canvi en les formes o suports a través de les que actua l’administració; b) canvis interns, a l’introduir les tic s’ha produït una reestructuració de la pròpia administració (més transversalitat, eficàcia i eficiència i menys jerarquització); i c) canvis externs, aquell punt que posa el seu èmfasi cap enfora, una nova manera d’entendre les relacions entre l’administració i els ciutadans a través dels nous mitjans de comunicació (Araguàs 2012).

### **Legislació Actual**

En general els ajuntaments no disposen d’una ordenança d’administració electrònica que reguli i promocióni els serveis electrònics (Localret i FOBSIC 2009), això no significa però que no hi hagin lleis d’àmbit estatal o autonòmic que regulin les TIC a l’administració. Donat que a cada Comunitat Autònoma (en endavant CCAA) té la seva llei d’e-administració i les seves especificats, ens centrarem en l’àmbit estatal. Cal mencionar abans però, que ja l’Assemblea General de les Nacions Unides al 2001 a la Cimera Mundial sobre la Societat de la Informació es va aprovar la Declaració de Principis de Ginebra on els països firmants declaraven el desig de construir una societat de la informació a través de la igualtat, és a dir, en cap moment les TIC havien de convertir-se en un element diferenciador en que contribuïssin a augmentar la fractura

digital (Araguàs 2012). De fet, a l'actual Constitució Espanyola a l'article 103.1 ja s'exigeix una actuació menys rígida i lenta per part de l'administració.

Les dues lleis més notables que cal destacar són la 30/1992 i en especial la 11/2007. De fet, tot i les bones intencions de la llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, no ha ajudat a desenvolupar un autèntic règim jurídic de l'administració electrònica (Cerillo 2010). En canvi, no hi ha dubte que la llei 11/2007, de 22 de juny d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics (d'ara endavant LAECSP) suposa un avanç decisiu en l'administració electrònica a Espanya. En aquest sentit, tot i que Espanya pugui presentar un retràs formal en la implementació de les noves tecnologies, no és per les previsions legals sinó per la falta de desplegaments ulteriors. (Rivero 2011). En aquest sentit, De Pablo et al. (2010), Telefónica (2008) i Localret (2009) destaquen els avantatges de la Llei 11/2011: reconeix el dret de la ciutadania a utilitzar els mitjans electrònics per relacionar-se amb les administracions públiques i regula el seu ús per al desenvolupament d'aquesta activitat, l'obligació de l'administració a relacionar-se a través de mitjans electrònics, reconeix la importància de la interoperabilitat, pressuposa que el ciutadà se l'ha d'avisar pel canal que exigeixi, garantir com a mínim un accés general per el qual es pugui accedir a la informació de forma senzilla, permetre l'accés en línia dels ciutadans del seu expedient, a incorporar les TIC al seu funcionament intern, la possibilitat de que sigui els mateixos funcionaris que acreditin la voluntat dels ciutadans, entre aquestes i moltes altres mesures més desenvolupades al decret 167/2009, complementen la llei 11/2007 i la regulació de la e-administració.

## **Marc teòric**

Un aspecte de gran interès per desenvolupar el potencial de les TIC en les Administracions Públiques, té a veure amb la capacitat que tenen els Ajuntaments per mantenir i desenvolupar els seus projectes tecnològics i pàgines web. Existeixen diverses possibilitats: comptar amb les persones de la pròpia Administració Local per fer aquest treball; externalitzar el desenvolupament i manteniment dels projectes a empreses privades; o participar amb altres Administracions (autonòmica, provincial o local) en el desenvolupament de projectes telemàtics conjunts (Criado i Ramilo, 2001).

La importància del web és present i evident a tots els nivells de l'administració com un recurs essencial per al creixement de la e-administració. El web és la primera plataforma per la difusió dels diferents serveis a la ciutadania (Muñoz- Cañavate et al 2010), fins al punt que els ajuntaments la utilitzen en un 97,3% per oferir els seus serveis. (Telefónica 2008). De fet, existeixen les pàgines de municipi i les pàgines web, les primeres són webs creades normalment per entitats locals supramunicipals que contenen informació exclusivament del municipi (geografia, població història, etc) amb poca o nul·la informació dels serveis que ofereix l'administració local (Salvador et al 2004), mentre que la pàgina web esdevé més completa i apropiada per l'objectiu del treball.

Ja són varis els estudis que han analitzat les pàgines web, *l'Informe eEspaña 2003* elaborat per la Fundació Aúna, per exemple, ha analitzat 698 pàgines web d'administracions locals espanyoles de més de 20.000 habitants i classifica els web en quatre àmbits: informació; qualitat dels llocs web; navegació i disseny; participació ciutadana i nivell d'interacció amb el ciutadà en l'execució de transaccions en línea. Per altra banda, *l'Informe dels ajuntaments de Catalunya a Internet, un estudi comparat de les pàgines web (2000-2003)* classifica els webs segons 4 àmbits: continguts de la pàgina web, disseny de la web, gestió de la web i dimensió relacional. Crida l'atenció el primer dels quatre, ja que analitza l'apartat més extens i detallat, i també el que s'ajusta més a l'objecte d'estudi d'aquest treball. En el nostre cas, es vol tenir coneixement de la informació que s'ofereix als webs municipals (de caràcter general, d'entitats i equipaments, de funcions i serveis, entre altres).

Per aconseguir una administració electrònica no és tan senzill com introduir les TIC a l'administració i que aquí acabi el procés, sinó que aquest ha d'anar acompanyat d'una sèrie d'etapes en els processos, així com d'un coneixement, unes habilitats i unes determinades tasques de totes aquelles persones que han de fer-ne ús. Per veure quins són els elements que afecten a l'administració pública, s'han consultat autors com Borins (2001), Gabris, Nelson i Wood (2009), González (2012), Criado y Ramilo (2001), que defensen que l'administració electrònica necessita un seguit de fonaments, components o dimensions, perquè pugui tirar endavant: 1) dimensió política: iniciatives polítiques degudes al cicle electoral, pressions polítiques, és a dir, un líder polític i creïble com a garant de l'e-administració; 2) dimensió del funcionariat: funcionaris

líders, que vagin de la mà dels polítics principals; 3) dimensió professional: un equip preparat, els treballadors de l'administració han de saber utilitzar les TIC; 4) dimensió crisi: entesa com un problema que incentiva el canvi, el fet de mantenir, entre molts altres exemples, un compromís amb els ciutadans per crear nous serveis i de qualitat; 5) dimensió del capital social: noves oportunitats, mantenir unes relacions fructíferes amb altres autoritats públiques, empreses externes, amb el tercer sector etc. El punts 4 i 5 són reforçats quan Feller et al. (2011) afirma que per crear nous serveis una autoritat pública necessita: a) mantenir unes relacions productives amb altres autoritats públiques i altres entitats externes, (referint-se al tercer sector) i b) un coneixement, experiència i competències intercanviables; així com c) una promesa que es fan a ells mateixos d'invertir en TIC, un compromís amb els ciutadans i altres actors rellevants.

Evidentment no tots els ajuntaments ofereixen els mateixos serveis ni amb la mateixa qualitat. Segons Telefónica (2008) i González (2012) els municipis grans acostumen a dedicar més recursos a les TIC i a fer més inversió perquè els ajuntaments grans (més de 10.000 habitants segons Telefónica) tenen més recursos, aconsegueixen economies d'escala, reben més pressió per part dels ciutadans i dels treballadors del propi ajuntament. Mentrestant, els ajuntaments més petits, aquells que no assoleixen els 10.000 habitants, mostren majors complicacions, ja que no tenen ni tants recursos ni disposen sempre de proveïdors amb la capacitat de donar servei donada la seva situació geogràfica o la seva falta d'actors privats que vulguin oferir el servei. Veure figura 1 i 2. El mateix passaria amb el tipus web que elabora l'ajuntament. L'evidència empírica demostra que la grandària del municipi, ajuntaments de mitjanes i grans dimensions (més de 20.000 habitants) disposen, respecte tenir o no tenir web, d'un percentatge força més elevat que els ajuntaments de menys de 5.000 habitants (Salvador et al 2004). Així doncs, la mida dels ajuntaments, esdevindrà una variable control que caldrà tenir en compte.

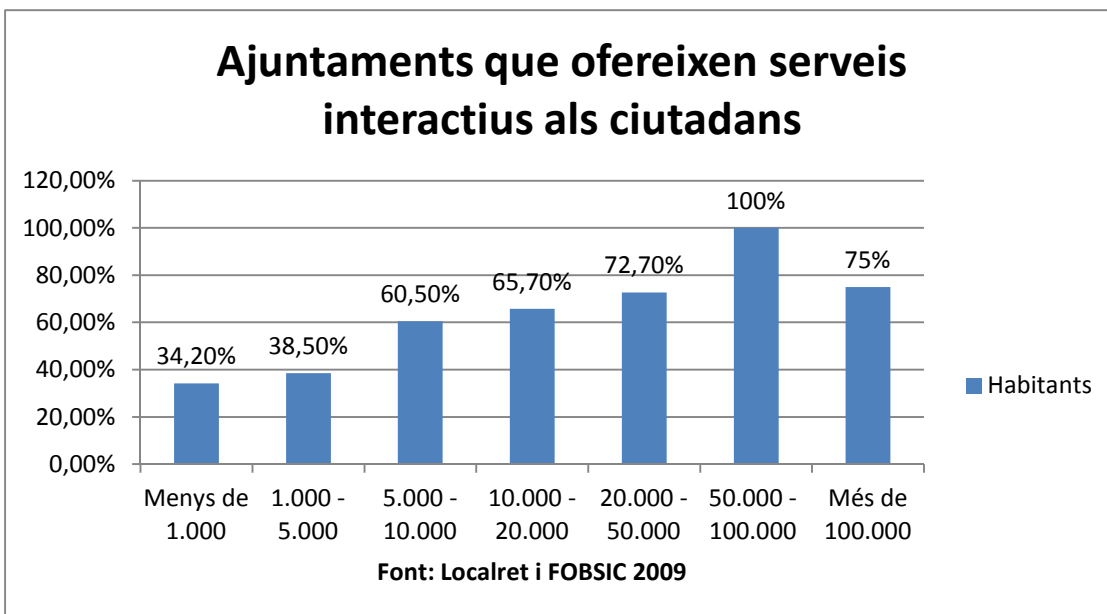


Figura 1

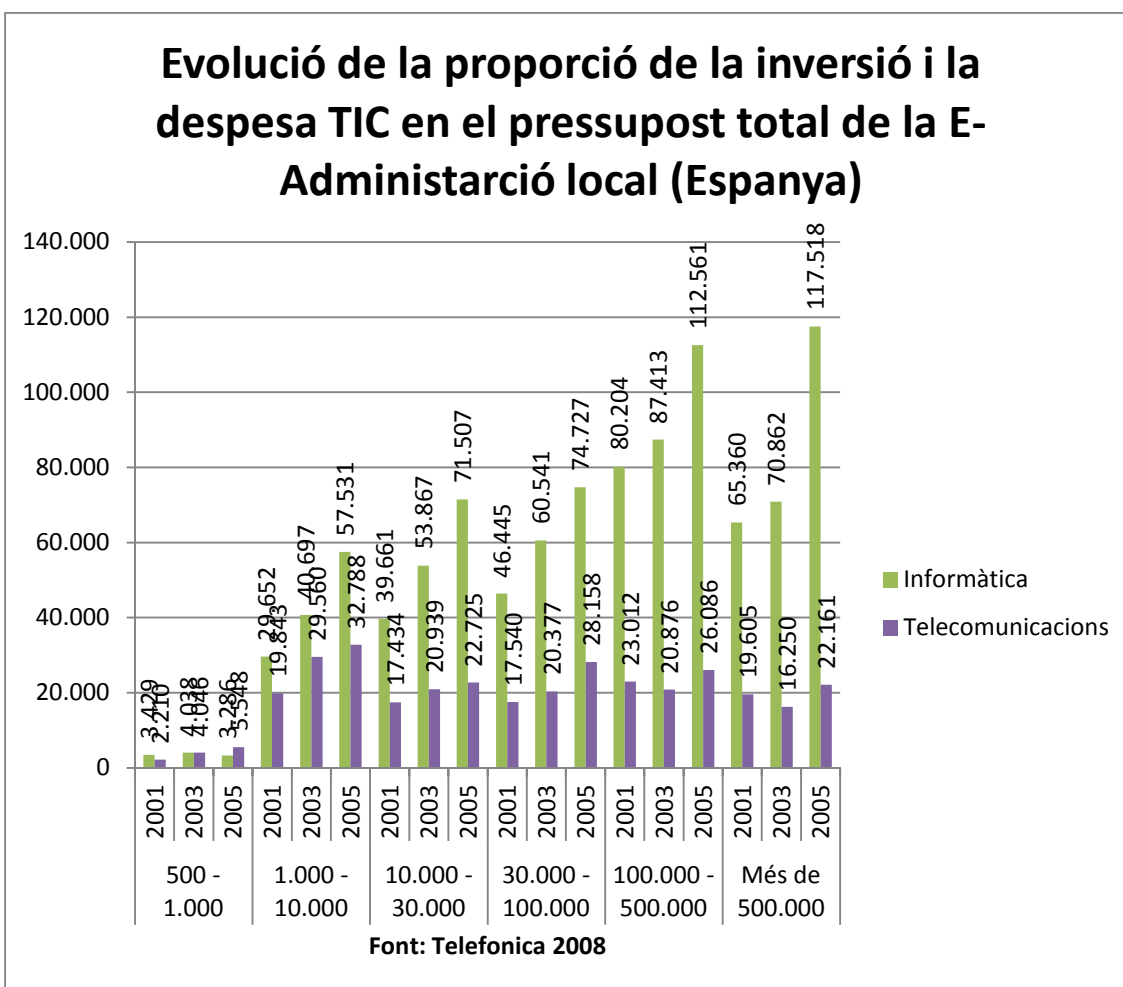


Figura 2

## **Metodologia**

### ***Mètodes escollits***

El mètode més adequat per aquest treball és el basat en la combinació de tècniques quantitatives i qualitatives, essent les tècniques quantitatives les predominants i les qualitatives les complementàries.

### ***Paraules clau i fonts d'informació***

Les paraules clau que s'han fet servir per seleccionar els articles de revista tan en castellà com en anglès són: *local municipalities, city council, public administration, web pag, website, factors, dimension, users, citizens, e-administration, new public manegement, e-government, ICT i systematic review*. Les fonts d'informació on han sigut consultades aquestes paraules han estat: Google Scholar, Web of Knowledge, Scopus, Jstor, International Bibliography of the Social Sciencies (IBSS), Kessing's World News Archive, i el metacercador de la UPF. Per altra banda, les dades estadístiques s'han extret fonamentalment de la Fundació Carles Pi i Sunyer, i en menor mesura de l'Idescat, el Municat i el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

### ***Tècniques empleades***

La variable depenent que s'analitzarà en aquest treball serà si l'ens disposa de lloc web o per contra li manca aquesta. Donat la gran disparitat de webs entre ajuntaments però, es crearà una nova variable "Índex Web" formada per la suma de les següents variables dicotòmiques:

- Si té web l'Ajuntament
  - Si té mapa web
  - Si hi ha informació general del municipi
  - Si ofereix el plànol del municipi
  - Si hi ha informació dels transports metropolitans
  - Si ofereix informació sobre el padró d'habitants
  - Si ofereix informació general sobre l'ajuntament
  - Si ofereix les funcions i serveis de l'Ajuntament
  - Si conté informació sobre l'accés a les instal·lacions municipals
  - Si ofereix informació dels equipaments del municipi

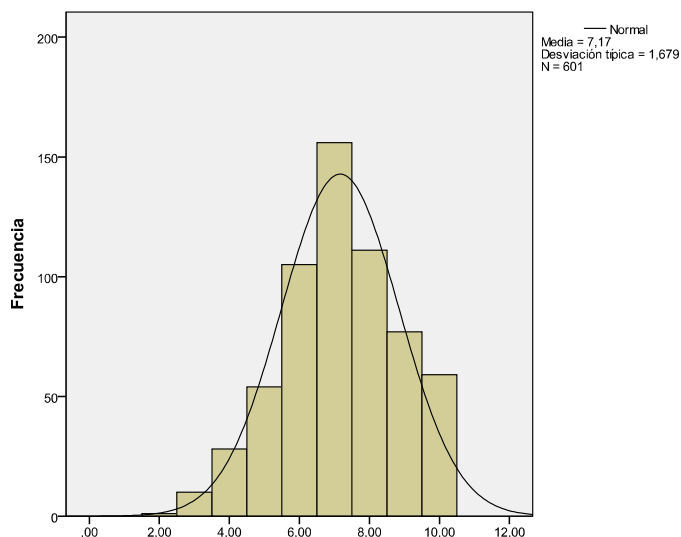


Figura 3

*canals de relació entre l'administració local i els ciutadans*" de l'Observatori del Govern Local de la Fundació Carles Pi i Sunyer.

Respecte les variables explicatives i tal i com s'ha dit en el marc teòric, que un ajuntament tingui un gran desplegament en TIC depèn de molts factors. A través de la utilització del mètode anàlisi documental narratiu, s'han localitzat diferents autors com Borins (2011), Gabris, Nelson i Wood (2009), González (2012) i Criado i Ramilo (2001), així com la conversa informal amb en Xavier Fernández, tutor del treball, des d'on es poden resumir en 5 blocs els factors que incideixen en l'ús de les TIC. A continuació es poden veure les dimensions així com les diferents variables que mesuren cada dimensió.

#### A) Dimensió política:

- La dedicació de l'alcalde, (1. sense dedicació, 2. parcial menys de 20 hores, 3. parcial 20 hores o més, 4. Parcial sense especificar, 5. Exclusiva). S'espera una relació positiva. Es crearan dummies per cada valor, essent la no dedicació la variable de referència.
- El tipus de govern (de majoria, simple o coalició) i Tipus de Coalició (simple o majoritària). S'espera que aquells governs amb majoria tindran més facilitats per invertir en TIC, però les coalicions, tot i ser majoritàries ho tindrien més complicat que aquells governs amb una majoria qualificada. Arrel d'aquestes dues variables se n'han creat 4 de noves: si aquell ajuntament està governat per

En aquest cas, com que s'acaba obtenint una variable simètrica, (veure figura 3) i escalar entre el valor 0 i 10, es portarà a terme una regressió lineal a través del programa SPSS per veure el grau de desplegament en TIC a través de la variable web. Les dades provindrien de l'enquesta "Serveis públics,

un sol partit amb majoria qualificada; majoria simple; coalició majoritària o bé coalició minoritària, sent aquesta última la variable de referència.

- Si hi hagut canvis en la composició del govern al llarg de la legislatura (variable dicotòmica) i; Nombre total d'alcaldes a la legislatura (1, 2 i 3). S'espera que governs amb més estabilitat política, més probabilitats de tenir web. La primera es va recodificar atorgant el valor 0 per aquells ajuntaments que no havien patit cap canvi i el valor 1 als cassos afirmatius. Malauradament la segona variable va haver de ser descartada perquè tenia un 92% de casos perduts.
- Edat de l'alcalde (anys). Com més joves, més probabilitat de tenir web, ja que estarien més motivats i tindrien més ganes de tirar endavant projectes arriscats. No obstant, la fundació no disposa d'aquesta informació, variable que va ser substituïda pel salari brut anual de l'alcalde, un indicador menys precís i més efímer, és a dir, la motivació d'un salari alt és sols de caràcter momentani i perd el seu efecte al llarg del temps. Es va comprovar que la variable no era del tot simètrica, però el seu logaritme era encara més asimètric, per tant es va optar per mantenir la inicial. Figures 4 i 5.

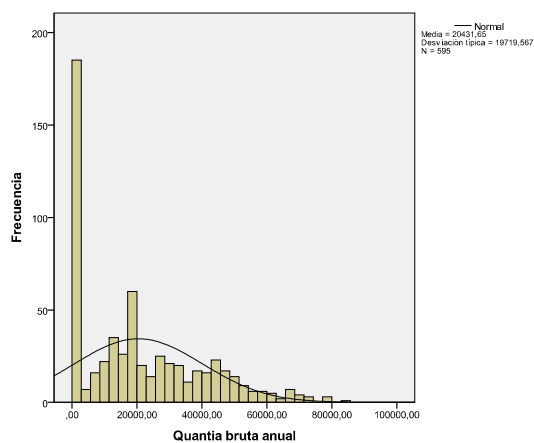


Figura 4

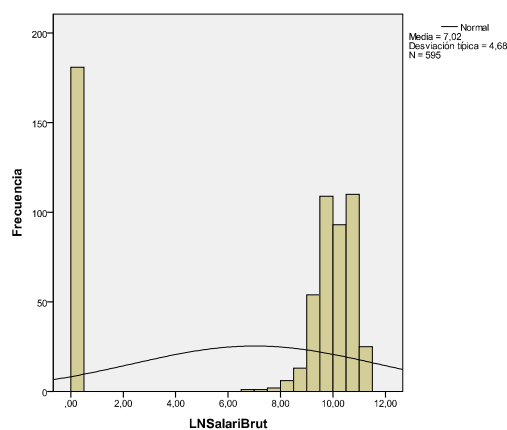


Figura 5

- Partit de l'alcalde. És possible que alguns partits estiguin més conscienciats que d'altres, per això s'han creat dummies per cada partit de la variable inicial (1 CiU, 2 ERC, 3 ICV, 4 PSC, 5 PP, 6 C's, 7 CUP, 8 Altres). Sent el partit Ciutadans com la variable de referència.



B) Dimensió funcionaris.

C) Dimensió professionalitat dels funcionaris a nivell informàtic.

D) Dimensió problema/crisi.

E) Dimensió capital social (relacions fructíferes amb altres autoritats públiques)

- Nombre de mancomunitats en les que participa l'Ajuntament.
- Nombre de consorcis en els que participa l'Ajuntament.
- Nombre de Comunitats de Municipis en les que participa l'Ajuntament.
- Nombre fundacions en les que participa l'Ajuntament.

S'espera que a més nombre d'entitats, més probabilitats de tenir un web desenvolupat. Si la resposta a aquesta pregunta era "0" es deixava en blanc, per tant caldrà transformar els valors inicials perquè no consti com a valor perdut. Es va realitzar un histograma per veure si seguien una distribució normal, donat que hi havia asimetria en totes elles, menys en el consorci, es va intentar fer el logaritme neperià de les 3 restants, el resultat però, va ser pitjor i es va optar per deixar-les iguals (Veure figura 6 i 7).

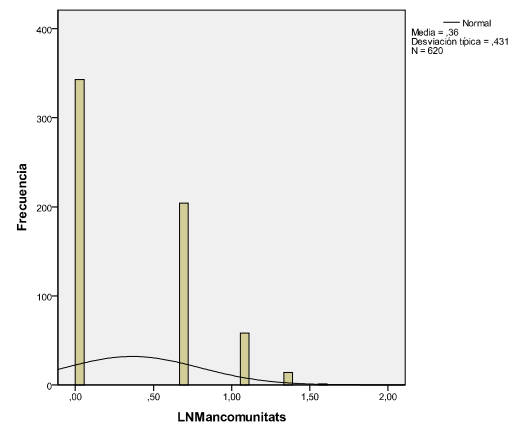
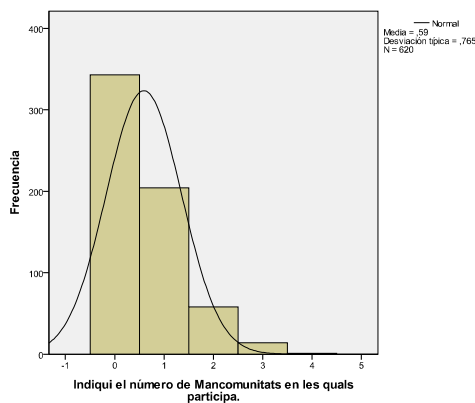


Figura 6

Figura 7

- La modalitat de prestar els serveis mínims obligatoris i no obligatoris per part d'un Ajuntament. Si l'ajuntament participa directament en la provisió d'un servei, ja sigui amb més o menys grau d'implicació (íntegrament per l'ajuntament, mancomunitat, consorciat o bé comunitat de municipis) hi haurà menys probabilitats que tingui web; en canvi si el servei s'ofereix indirectament (partenariat, dispensat o delegat), hi haurà més probabilitat de tenir web ja que

cal una major comunicació entre les diferents organitzacions, així mateix diverses empreses es poden oferir a portar els temes electrònics, sobretot per aquells ajuntaments més petits. Donat que existeix una variable per cada servei i per cada tipologia, s'han recodificat atorgant el valor 1 si el servei s'ofereix públicament, 0 privadament i 9 sinó s'ofereix. De totes maneres i seguia havent un nombre elevat de serveis (33), per tant es van englobar els serveis segons la seva obligatorietat. Els obligatoris es van dividir seguint el criteri de la llei 7/1985 Reguladora de las Bases del Règim Local, quedant de la següent manera:

- a) Mitjana dels serveis obligatoris per tots els municipis: enllumenat públic, cementiri, recollida de residus, neteja viària, abastament domiciliari d'aigua potable, clavegueram, accés als nuclis de població, pavimentació i conservació de les vies públiques i control d'aliments i begudes.
- b) Mitjana dels serveis obligatoris per a municipis de més de 5.000 habitants: parc públic, biblioteca pública, mercat i recollida selectiva.
- c) Mitjana dels serveis obligatoris per a municipis de més de 20.000 habitants: protecció civil, serveis socials, pistes poliesportives, pavelló poliesportiu, sales esportives, camps poliesportius, piscina coberta, piscina descoberta, camps d'atletisme i espais de raqueta.
- d) Mitjana dels serveis obligatoris per a municipis de més de 50.000 habitants: protecció del medi ambient i transport públic.
- e) Mitjana dels serveis no obligatoris: polítiques de seguretat, habitatge, museus, ensenyaments artístics, conservatoris de música, escoles bressol, escoles d'adults, accions públiques relatives a la salut i centre d'informació de la dona.

Donat la manca de variables trobades en els components B) C) i D), el treball se centra en els component polític (A) i en el de capital social (E), ja que les enquestes de l'Observatori de Govern Local del 2013: Estructura i funcionament; i Ens instrumentals, cooperació, col·laboració i coordinació administrativa de la fundació Carles Pi i Sunyer, disposen de totes les variables mencionades anteriorment. Ambdós components s'inclourien a la regressió lineal per blocs per anar veient com afecten a la variable Y. Per tant les hipòtesis serien:

Hipòtesis 1: Les variables polítiques augmenten la probabilitat de que els ajuntaments tinguin pàgina web.

Hipòtesi 2: Les variables capital social augmenten la probabilitat de que els ajuntaments tinguin pàgina web.

Respecte les variables de control, s'han escollit una sèrie de variables de l'Idescat i de la Fundació Carles Pi i Sunyer:

- PIB per habitant. Queda descartada perquè el 80% de les dades estan perdudes, ja que tan sols consta el PIB/hab d'aquells ajuntaments que tenen una població més gran de 10.000 habitants.
- Afiliacions a la Seguretat Social per sectors (agricultura, indústria, construcció i serveis) Donat que el PIB per habitants ha sigut descartat, es vol substituir per la variable afiliacions a la seguretat social. Malauradament la Fundació Carles Pi i Sunyer ha cedit la base de dades anonimitzada malgrat les peticions. Donat que aquesta variable procedia de l'Idescat, no va haver-hi forma de poder ajuntar les dues bases de dades (Idescat + Fundació Carles Pi i Sunyer).
- Participació en les eleccions. S'espera que a més participació, més involucrament de la ciutadania i per tant més probabilitats de tenir web per relacionar-se amb el ciutadà. No obstant, es dona el mateix cas que a la variable anterior.
- Mida dels ajuntaments: nombre d'habitants per trams de població (Veure mostra). Hi ha 8 trams de població, començant per l'1 (de 500 a 1.000 habitants), fins arribar al 8 (més de 100.000 habitants). A més habitants per municipi, més possibilitats de tenir web i més ben elaborada.
- Província: Es creen 4 dummies per les 4 províncies amb la finalitat de controlar per territori. Lleida és la variable de referència.
- Gènere de l'Alcalde. Variable dicotòmica sent 0 per les alcaldesses i 1 pels alcaldes.

La mostra són 620 ajuntaments de Catalunya, ja que a la base de dades de la Fundació no entren aquells municipis més petits de 500 habitants. Tot i la manca dels ajuntaments més petits, el tram de població 1 (de 500 a 1.000) recull l'essència dels ajuntaments petits, sense que la mostra es vegi greument afectada. Vegem-ho en la figura 8

<b>Figura 8</b>			
<b>Trams</b>	<b>Trams de Població</b>	<b>Nombre ajuntaments a</b>	<b>Percentatge ajuntaments</b>

	(habitants)	Catalunya	a Catalunya
1	500 – 1.000	153	24,7
2	1.001 – 2.500	167	26,9
3	2.501 – 5.000	92	14,8
4	5.001 – 10.000	88	14,2
5	10.001 – 20.000	58	9,4
6	20.001 – 50.000	40	6,5
7	50.000 – 100.000	13	2,1
8	Més de 100.000	9	1,5
	Total	620	100%
Font: Elaboració pròpia a partir de la base de dades de la Fundació Carles Pi i Sunyer			

## Anàlisi de Resultats

Inicialment el model comença explicant un 25,5% a la regressió del primer bloc i acaba explicant un 31,7% en el tercer bloc segons  $R^2$ . No obstant, el fet de que hi hagi 30 variables al model és més precís fixar-nos en la  $R^2$  corregida, així doncs un 25,8% i no un 31,7% de la variació de Y ve explicada per les variables independents.

Si ens fixem en les regressions per blocs, en la primera d'elles tan sols apareixen les variables de control, en la segona, s'han afegit les variables del component polític i en el tercer s'ha inclòs el component capital social. Cal destacar que Girona al primer bloc és pràcticament significativa però finalment la seva significació s'alça fins a 0,185. Cap altra variable pateix una gran diferència al introduir noves variables. L'ANOVA en els tres blocs és significativa, senyal que les variables independents són representatives com a predictores de la variable Y.

Bloc 1	Variables Independents	B	Error típ.	Beta	Sig.	FIV
	(Constant)	5,687	0,28		0	
	Trams de població	0,339	0,044	0,362	0	1,091
	Barcelona	1,191	0,205	0,364	0	1,989
	Girona	0,462	0,24	0,111	0,055	1,679
	Tarragona	0,672	0,258	0,145	0,01	1,569

Gènere	-0,083	0,194	-0,019	0,67	1,029
Font: Elaboració pròpia a partir de la regressió amb SPSS. Significació al 5%					

**Bloc 2**

Variables Independents	B	Error típ.	Beta	Sig.	FIV
(Constant)	6,749	0,879		0	
Trams de població	0,229	0,065	0,244	0	2,485
Barcelona	1,121	0,209	0,343	0	2,111
Girona	0,44	0,244	0,106	0,072	1,784
Tarragona	0,654	0,262	0,141	0,013	1,671
Gènere	-0,015	0,199	-0,004	0,939	1,113
CiU	-1,248	0,723	-0,381	0,085	25,363
ERC	-1,007	0,772	-0,155	0,193	7,339
ICV	-0,551	0,92	-0,042	0,549	2,541
PP	-0,434	1,238	-0,019	0,726	1,55
PSC	-0,908	0,739	-0,224	0,22	17,221
CUP	-2,296	1,592	-0,072	0,15	1,285
Altres	-1,302	0,734	-0,304	0,077	15,3
Modificacions Composició política	-0,103	0,254	-0,019	0,684	1,124
Govern Majoritari	0,386	0,414	0,118	0,351	8,316
Govern minoritari	0,604	0,454	0,102	0,184	3,08
Coalició Majoria	0,167	0,403	0,049	0,68	7,364
Dedicació menys 20 h	0,1	0,421	0,012	0,812	1,298
Dedicació més de 20 h	-0,714	0,295	-0,175	0,016	2,717
Dedicació parcial no especificat	0,176	0,371	0,025	0,636	1,455
Dedicació exclusiva	-0,564	0,335	-0,169	0,093	5,267
Salari Brut	2,12E-05	0	0,27	0,008	5,403
Font: Elaboració pròpia a partir de la regressió amb SPSS. Significació al 5%					

**Bloc 3**

Variables Independents	B	Error típ.	Beta	Sig.	FIV
(Constant)	6,697	1,385		0	
Trams de població	0,239	0,088	0,256	0,007	4,516
Barcelona	1,044	0,223	0,319	0	2,387

Girona	0,341	0,257	0,082	0,185	1,956
Tarragona	0,69	0,273	0,149	0,012	1,787
Gènere	-0,016	0,202	-0,004	0,935	1,138
CiU	-1,304	0,756	-0,398	0,086	27,434
ERC	-1,151	0,806	-0,177	0,154	7,916
ICV	-0,62	0,944	-0,047	0,512	2,649
PP	-0,532	1,267	-0,023	0,675	1,606
PSC	-0,968	0,771	-0,239	0,21	18,535
CUP	-2,381	1,623	-0,074	0,143	1,322
Altres	-1,324	0,767	-0,31	0,085	16,542
Modificacions Composició política	-0,067	0,257	-0,012	0,793	1,136
Govern Majoritari	0,409	0,419	0,125	0,33	8,432
Govern minoritari	0,569	0,467	0,096	0,223	3,211
Coalició Majoria	0,164	0,408	0,049	0,687	7,455
Dedicació menys 20 h	0,18	0,43	0,021	0,676	1,337
Dedicació més de 20 h	-0,64	0,302	-0,157	0,035	2,815
Dedicació parcial no especificat	0,268	0,379	0,038	0,48	1,497
Dedicació exclusiva	-0,471	0,343	-0,142	0,171	5,469
Salari Brut	1,92E-05	0	0,244	0,02	5,581
Numero Mancomunitats	0,078	0,097	0,039	0,425	1,22
Numero Consorcis	-0,009	0,039	-0,014	0,823	2,038
Numero comunitats	0,025	0,218	0,005	0,908	1,09
Numero fundacions	0,025	0,057	0,024	0,654	1,479
serveis mínims obligatoris	0,511	1,07	0,029	0,633	1,875
Obligatori 5.000	-0,112	0,515	-0,013	0,828	1,934
Obligatori 20.000	0,52	0,785	0,04	0,508	1,91
Obligatori 50.000	-0,156	0,291	-0,025	0,591	1,084
No Obligatori	-0,687	0,393	-0,085	0,081	1,201
Font: Elaboració pròpia a partir de la regressió amb SPSS. Significació al 5%					

Si anem directament al tercer bloc es pot veure tal i com s'havia predit inicialment que aquells municipis més grans tenen més probabilitats de tenir una pàgina web. De fet, a paritat de totes les altres variables, per cada tram que augmentem, els ajuntaments tenen

0,26 (Beta) més probabilitats de tenir la web més desenvolupada. Es demostra també que la ubicació de l'ajuntament no es indiferent, no obstant, tan sols aquells ajuntaments de Barcelona i Tarragona tenen la probabilitat de tenir una pàgina web completa, ja que Girona no és significatiu. Tampoc ho és el gènere, una variable que no ha de sobtar, ja que no hi ha motius per pensar que un home pugui ser més receptiu per implementar aquest tipus de polítiques; la variable s'ha intruït més per controlar possibles diferències entre homes i dones que per res més.

Si ens fixem en les variables que formen el component polític, es nota que és irrellevant el color del partit polític de l'alcalde i en última instància també, del partit que governa el consistori. Tampoc és significativa la variable que mesura si hi hagut cap modificació en la composició política del govern des de les darreres eleccions municipals (maig 2011). Per tant tot i que hi pugui haver turbulències polítiques, tot apunta a que no afectarien a la utilització de les TIC. En canvi, el salari brut de l'alcalde sí que incideix a la variable dependent. Tot i que per cada euro que cobri de més un alcalde, la pàgina web només millori en un 0,24, deix entreveure que hi ha algun factor per part de la motivació de l'alcalde no inclòs en el model, però que pot tenir una gran repercussió. Sorprenentment la tipologia governamental no coincideix amb les hipòtesis formulades anteriorment, els governs amb majoria no són els que més treballen les seves webs, sinó aquells governs que estan al govern amb minoria, una possible explicació podria ser que les TIC no són un tema polèmic, sinó que més aviat rep suport de tots els partits. Sigui com sigui, la variable tipologia del govern tampoc és significativa. Respecte la dedicació de l'alcalde, torna sobtar que només sigui significatiu per aquells alcaldes que dediquen més de 20 hores a la setmana a les seves tasques d'alcaldia, mentre que altres tinguin un nivell de significació per sobre del 0,05%. I el que és encara més inèdit, és que aquests alcaldes disminueixen en 0,16 (Beta) la probabilitat de tenir una web desenvolupada.

Respecte el bloc del capital social, cal destacar que no hi ha cap variable que sigui significativa. Ni el número de administracions amb les que una junta està en contacte ni amb la forma en com es presten els serveis públics obligatoris i no obligatoris.

Respecte els errors tipus cal destacar que en general són força elevats i alguns d'ells especialment. Tot i així, la possibilitat de que canviessin els valors si agaféssim una

altra mostra és poc probable ja que pràcticament s'ha agafat la totalitat dels municipis de Catalunya exceptuant aquells ajuntaments la població dels quals és més petita de 500 habitants.

S'ha verificat la multicol·linealitat mitjançant l'índex FIV (factor d'inflació de la variació), és a dir, veure si hi ha dues variables que expliquen els mateix i eliminin el seu efecte mútuament. La majoria dels valors de les variables estan entre 0 i 1, exceptuant les variables: trams de població (4,5), CiU (27,4), ERC (7,9), PSC (18,5), Altres (16,5), Govern majoritari (8,4), coalició majoritària (7,5), dedicació exclusiva (5,5) i Salari brut (5,6). Donat que alguns valors passen del 10, es va mirar la correlació entre totes aquestes variables i efectivament hi havia correlacions elevades entre les unes i les altres. Veure Taula:

Variables		Trams de població	CiU	ERC	PSC	Altres	Govern Majoria	Coalició Majoritària	Dedicació exclusiva	Salari Brut
Trams de població	Correlació de Pearson	1	-,037	-,084	,250	-,168	-,498	,310	,261	,581
	Sig. (bilateral)		,356	,036	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595
CiU	Correlació de Pearson	-,037	1	-,297	-,489	-,500	,063	-,080	-,061	-,071
	Sig. (bilateral)	,356		,000	,000	,000	,116	,047	,139	,083
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595
ERC	Correlació de Pearson	-,084	-,297	1	-,135	-,138	,074	-,060	,042	-,031
	Sig. (bilateral)	,036	,000		,001	,001	,065	,135	,312	,449
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595



	)									
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595
PSC	Correlació de Pearson	,250	- ,489	- ,135	1	- ,228	-,109	,099	,095	,186
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,001		,000	,007	,013	,021	,000
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595
Altres	Correlació de Pearson	-,168	- ,500	- ,138	- ,228	1	,040	-,011	-,061	- ,081
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,001	,000		,318	,785	,135	,049
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595
Govern Majoritari	Correlació de Pearson	-,498	,063	,074	- ,109	,040	1	-,778	-,180	- ,369
	Sig. (bilateral)	,000	,116	,065	,007	,318		,000	,000	,000
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595
Coalició Majoritària	Correlació de Pearson	,310	- ,080	- ,060	,099	- ,011	-,778	1	,159	,302
	Sig. (bilateral)	,000	,047	,135	,013	,785	,000		,000	,000
	N	620	620	620	620	620	620	620	596	595
Dedicació exclusiva	Correlació de Pearson	,261	- ,061	,042	,095	- ,061	-,180	,159	1	,662

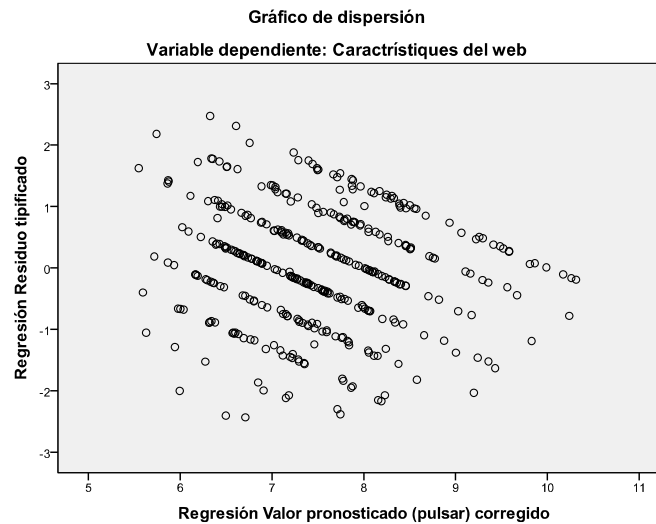
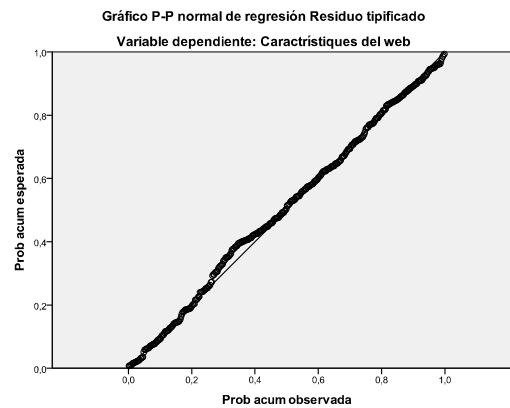
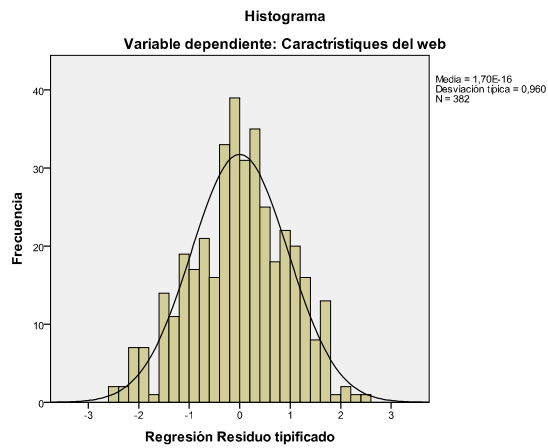
	Sig. (bilateral)	,000	,139	,312	,021	,135	,000	,000		,000
	N	596	596	596	596	596	596	596	596	594
Salari Brut	Correlació de Pearson	,581	-,071	-,031	,186	-,081	-,369	,302	,662	1
	Sig. (bilateral)	,000	,083	,449	,000	,049	,000	,000	,000	
	N	595	595	595	595	595	595	595	594	595
Font: Correlació amb SPSS. Significació al 5%										

Les correlacions més destacades i significatives són entre:

- Coalició majoritària i govern majoritari (-78%)
- Trams de població i govern majoritari (-48%)
- Salari i trams de població (58%)
- CiU i PSC (-48%)
- CiU i altres (-50%)
- Dedicació exclusiva i salari (66%)

La solució ha estat eliminar del llistat de les variables independents les variables: salari brut ja que aquells alcaldes que cobren més, són els dels ajuntaments més gran; altres i PSC, ja que són partits amb ideals força diferenciats als de Convergència i Unió; i coalició majoritària, qualsevol afecte que pugui causar en la variable Y, pot ser recollit per la variable govern majoritari. Aquest petit canvi ha provocat que tots els valors del FIV estiguessin al voltant de 1, però malauradament cap variable ha esdevingut significativa, per tant, en cap cas suposa un problema la seva inclusió en el model.

Si es comprova la normalitat dels errors es pot veure que el model s'aproxima força a la recta, l'histograma del residu mostra una distribució normal tal i com s'esperava, mentre que no es veu cap patró al gràfic de dispersió dels residus.



## Conclusions

L'objectiu d'aquest treball ha sigut veure quins eren els factors que afavorien que un ajuntament apostessin decididament per les noves tecnologies, veure quines eren les causes d'estar més conscienciat amb les TIC. Inicialment s'havien plantejat, segons la literatura, fins a 5 elements/components que incidien en que un ajuntament fos més sensible a desenvolupar polítiques en TIC, i a invertir més en aquest tipus de projectes. El primer factor és polític; el següent està relacionat amb els empleats públics; el tercer amb la professionalitat dels mateixos; un quart relacionat amb els compromisos per part de l'ajuntament i l'últim amb el capital social. Per cadascun d'ells es va intentar buscar un seguit d'indicadors que poguessin mesurar cada dimensió. Malauradament, la falta

de dades en 3 de les 5 dimensions va provocar que l'enfocament del treball es centrés en tan sols en dos d'ells: la dimensió política i el capital social.

Al seu torn, per mesurar la sensibilitat d'un ajuntament cap a les TIC s'ha fet servir un indicador anomenat Índex Web com a variable dependent, un indicador creat en base a la Fundació Carles Pi i Sunyer. Aquest no només mesura que un ajuntament tingui pàgina web, sinó si aquesta està dotada d'un seguit de complements i serveis.

Un cop realitzada la regressió lineal, els resultats que es desprenen no ajuden gaire a descobrir quins són les dimensions que realment influeixen al desplegament de les pàgines web i en última instància del compromís amb les TIC dels ajuntaments cap als ciutadans. En primer lloc i tal com s'havia apuntat al principi, el context (o més exactament la ubicació) i en especial la dimensió del municipi són aspectes clau que expliquen el model aquí plantejat. Aquells ajuntaments que tenen més habitants, disposen de més pressupost i més pressió per part dels treballadors i dels ciutadans d'oferir els serveis per diversos canals així com a través de la pàgina web. Quan s'introdueixen tot el seguit de variables de la dimensió política, no hi ha cap variable que sigui significativa a excepció del salari brut i la dedicació de més de 20 h de l'alcalde. I aquesta última ho fa per disminuir el desenvolupament del web. En canvi, el salari brut, deix entreveure que tal i com apunta en Xavier Fernández, hi ha una part de motivació dels alcaldes que explica parcialment el desenvolupament de la pàgina web. El salari, en aquest cas, mostra indirectament aquesta motivació dels alcaldes, tot i que representi una motivació parcial i efímera. Respecte la dimensió del capital social tampoc hi ha cap variable significativa. Una de les possibles explicacions pot ser la dificultat en captar i mesurar el capital social. D'aquesta forma, podem descartar rotundament la segona hipòtesis plantejada per aquest treball on s'afirmava que les relacions amb altres entitats afavoria la creació de pàgines web. A aquesta conclusió se li podria sumar la primera hipòtesis també, ja que totes les variables de la dimensió política no són significatives, a excepció de la dedicació de l'alcalde de més de 20 hores, i del salari. A més, la dedicació de l'alcalde té una pendent negativa i el salari seria l'únic inici que deixaria la porta oberta a seguir investigant per veure quin índex podria recollir amb més precisió la motivació dels alcaldes; una de les solucions que ja s'havia apuntat anteriorment era l'edat dels alcaldes.

No obstant, tot i el rebuig de les hipòtesis plantejades, s'ha deixat clar des d'un principi que hi ha tres dimensions més que poden condicionar la creació de pàgines web i en última instància l'interès per les noves tecnologies. També cal apuntar que calen variables més precises per poder quantificar d'alguna manera el capital social.

## Bibliografia

-. (2008) Las TIC en la Administración local del future. *Fundación Telefónica*. 1 – 401. Recuperat el 09/06/2014 a [www.fundacion.telefonica.com](http://www.fundacion.telefonica.com)

-.(2009 Enquesta sobre l'adopció de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'administració local de Catalunya. *LOCALRET i FOBSIC (Fundació Observatori per a la societat de la Informació de Catalunya)*, 1-70. Recuperat el 09/06/2014 a <http://www.localret.cat/serveis/coneixement/docs/informe-tic-ens-locales-2009.pdf>

Araguàs Galcerà, Irene. (2012). The electronic administration in Spain. From a paper and pencil administration to E-government. *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 3 (2), 109-139. Recuperat el 09/06/2014 a [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4095025.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4095025.pdf)

Cegarra Navarro, Juan Gabriel; Córdoba Pachón, José Rodrigo y Moreno Cegarra, José Luis. (2012). E-government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: the case of Spanish municipalities. *International Journal of Information Management*, 32, 469 – 478. Recuperat el 09/06/2014 a <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401212000291>

Cerrillo i Martínez, Agustí. (2010). La administración electrónica en el derecho autonómico comparado. *Revista Vasca de Administración Pública (RVAP)*, (86), 15 -60. Recuperat el 09/06/2014 a <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3325322>

Criado, Juan Ignacio y Ramilo, Mari Carmen. (2001). E-administración: ¿Un reto o una nueva moda? Problemas y perspectivas de futuro en torno a internet y las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas del siglo XXI. *Revista Vasca de Administración Pública (RVAP)*, 1 -21. Recuperat el 09/06/2014 a [http://www.uam.es/personal\\_pdi/derecho/icriado/PDF/CriadoRamiloAECPA2001Retos eAdmon.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/derecho/icriado/PDF/CriadoRamiloAECPA2001Retos eAdmon.pdf)

De Pablo, Fernando; Merchan, Montaña i Barallat, Jorge. (XXXX). Administración electrónica y desarrollo sostenible, una meta alcanzable en nuestra generación. *Dirección General para el impulso de la administración electrónica. Ministerio de la Presidencia*. Recuperat el 09/06/214 a

<http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/377/57.pdf>

Dirección general de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la administración electrónica. (2013). Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones Públicas – Informe Iria 2012. *Ministerio de Hacienda y administraciones Públicas*, 1 – 155. Recuperat el 09/06/2014 a [http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/publicaciones/centro de publicaciones de la sgt/Monografias0/parrafo/IRIA\\_2012/Iria\\_2012.pdf](http://www.seap.minhap.gob.es/dms/es/publicaciones/centro%20de%20publicaciones%20de%20la%20sgt/Monografias0/parrafo/IRIA_2012/Iria_2012.pdf)

González, Reyes; Llopis, Juan; I Gasco, Jose. (2013). Innovation in public services: the case of spanish local government. *Journal of Business Research*. 66, 2024 – 2033. Recuperat el 09/06/2104 a <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296313000520>

Muñoz – Cañavate, Antonio i Hípola Pedro. (2011). Electronic administration in Spain: From its beginnings to the present. *Governemnt Information Quarterly*. (28), 74-90. Recuperat el 09/06/2014 a [http://www.ugr.es/~phipola/Electronic\\_Administration.pdf](http://www.ugr.es/~phipola/Electronic_Administration.pdf)

Ramió, Carles. *Teoria de la Organización y administración pública*. Madrid Tecnos. Universitat Pompeu Fabra (1999).

Rivero Ortega, Ricardo. (2011). Simplificació administrativa i administració electrònica objectius pendents en la transposició de la directiva de serveis. *Revista catalana de dret públic*, (42), 1-14. Recuperat el 09/06/2014 a [http://www10.gencat.net/eapc\\_revistadret/revistes/Reptes i desafiaments de la Directiva de Serveis/Simplificacio administrativa i administracio electronica/ca](http://www10.gencat.net/eapc_revistadret/revistes/Reptes_i_desafiaments_de_la_Directiva_de_Serveis/Simplificacio_administrativa_i_administracio_electronica/ca)

Salvador Serna, Miquel. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII congreso internacional del CLAD sobre reforma del estado y de la administración pública, Lisboa Portugal, 8-11, 1 – 17. Recuperat el 09/06/2014 a <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0043804.pdf>

Salvador Serna, Miquel et al. (2004). Els ajuntaments de Catalunya a Internet. Un estudi comparat de les pàgines web (2000 – 2003). *Estudis de ciències polítiques i gestió*

pública. Universitat Pompeu Fabra, 1-64. Recuperat el 09/06/2014 a [http://www.upf.edu/politiques/\\_pdf/Ajuntint.pdf](http://www.upf.edu/politiques/_pdf/Ajuntint.pdf)

Sancho, David. (2002). Sociedad de la información, gobierno y administración pública. *Sociedad de la información: un nuevo contexto para la acción de Gobierno.*



