

## **LA e-ADMINISTRACIÓN EN LAS ÁREAS DE MONTAÑA COMO APOYO A UNA NUEVA MOVILIDAD DE LA POBLACIÓN**

José M<sup>a</sup> Prat Forga  
Universitat Autònoma de Barcelona  
josepmaria.prat@uab.cat

### **La e-Administración en las áreas de montaña como apoyo a una nueva movilidad de la población (Resumen)**

Desde la administración pública se está potenciando la e-Administración. Este sistema adquiere especial importancia en zonas comunicadas deficientemente, como las de montaña. Por ello, después de presentar la evolución de este sistema en la Unión Europea, y conocer el grado de utilización de Internet y las TIC, se analiza la utilidad y la percepción que tienen los usuarios residentes en estos territorios acerca de dichas herramientas. La metodología utilizada es básicamente cualitativa, con entrevistas personales, apoyada en datos cuantitativos complementarios, a residentes de tres comarcas pirenaicas, en Cataluña (Berguedà y Cerdanya) y en el sur del Midi-Pyrenées (Ariège). La conclusión es que es un servicio innovador muy apreciado por estos usuarios, ya que les permite informarse y realizar muchos trámites administrativos a través de Internet, evitando desplazamientos físicos. Sin embargo, todavía hay un largo camino por recorrer, ya que su uso es muy minoritario

**Palabras clave:** Internet, innovación, políticas europeas, estrategia TIC, Unión Europea

### **The e-government in mountain areas like support to a new mobility of the population (Abstract)**

From the public administration there is promoted the e-Administration. This system acquires special importance in zones communicated deficiently, like those of mountain. For it, after presenting the evolution of this system in the European Union, and to know the degree of Internet utilization and the TIC, the usefulness is analyzed and the perception that the resident users have in these territories brings over of the above mentioned tools. The used methodology is basically qualitative, with personal interviews, supported on quantitative complementary

Recibido: 15 de febrer de 2014

Devuelto para correcciones: 20 de marzo de 2014

Aceptado: 2 de octubre de 2014

information, to residents of mountain regions, in Catalonia (Berguedà and Cerdanya) and in the south of the Midi-Pyrénées (Ariège). The conclusion is that it is an innovative service very estimated by these users. Nevertheless, still there is a long way for crossing since his use is very minority.

**Keywords:** Internet, innovation, European policies, ICT strategy, European Union

En estos últimos años, las áreas de montaña, siguiendo la estela del mundo rural, también han sufrido profundas transformaciones demográficas, urbanísticas, sociales y económicas. Esta reestructuración solamente tiene sentido dentro del contexto de la sociedad de la información, caracterizada, entre otras cosas, por una creciente desvinculación entre las actividades y el espacio como producto de los procesos de globalización del mundo contemporáneo, con una amplia diversificación de actividades, con unas alternativas de desarrollo que rompen el tradicional monocultivo agropecuario en estas zonas y con la modificación de los flujos migratorios de gran intensidad hacia las ciudades<sup>1</sup>. En este nuevo contexto, la gran utilización de la informática y de las telecomunicaciones<sup>2</sup> gracias a la mayor cobertura territorial de la banda ancha<sup>3</sup>, la masificación de los ordenadores personales y de la telefonía móvil (con precios de compra y uso mucho más asequibles para los ciudadanos que hace algunos años) y la generalización en la utilización de Internet, han permitido consolidar esta sociedad de la información, tanto en las áreas urbanas como en las rurales y de montaña<sup>4</sup>.

De este modo, este desarrollo tecnológico de las comunicaciones, acompañado por el de los transportes, ha favorecido la intensificación de una movilidad, no solamente física, entre los ámbitos rural y urbano. Ello ha permitido que además de ir personalmente a cualquier lugar también se pueden realizar rápidamente desplazamientos “virtuales” a través de la red telemática, siendo Internet su vehículo principal. Esto no quiere decir que los desplazamientos personales hayan dejado de ser importantes en la era de la globalización. Solamente se trata de un cambio importante en la manera cómo se aborda el tema de la movilidad de los ciudadanos. Además, los diferentes niveles de las administraciones públicas (nacional, regional y local) se encuentran ante un reto de cambio de sus procesos con unos ciudadanos que, por una parte, exigen cada vez servicios de mayor calidad y, por otra, una mayor eficiencia en su actuación<sup>5</sup>. En paralelo, la actual crisis económica está llevando en España a que estos organismos se encuentren inmersos en una importante reducción de personal, con bajas incentivadas, no sustitución de plazas vacantes y supresión de las horas extras, lo que les conlleva a reorganizar también sus procesos<sup>6</sup>.

Ante esta situación, desde las administraciones públicas, al igual que ocurre en muchas empresas privadas, se han incrementado las relaciones entre los ciudadanos y la

---

<sup>1</sup> Camarero, 1996; Camarero y González, 2007

<sup>2</sup> Las denominadas “TIC”

<sup>3</sup> ADSL, red de cable. etc.

<sup>4</sup> McAfee, 2006; Carreras y González, 2012

<sup>5</sup> Rivera y Camarero, 2013

<sup>6</sup> González y Carreras, 2012

Administración, las cuales requieren de una resignificación del uso de las categorías y de los alcances que éstas tienen. Por ello se está desarrollando el “e-Government” (que en adelante denominaremos “e-Administración”<sup>7</sup>). La e-Administración facilita las gestiones de los ciudadanos y las empresas con las administraciones públicas, con mayor calidad, eficacia y eficiencia. Se basa en el uso de los canales digitales, mayoritariamente Internet, caracterizados por su personalización, un alto grado de interacción, disponer de una cumplida información sobre la legislación vigente y sobre las características de los trámites a realizar y de los procedimientos a emplear (los “e-Procedimientos”), los formatos de los documentos a utilizar, los pagos electrónicos (los “e-Pagos”), la firma electrónica (la “e-Firma”), las consultas, la cita previa y muchas otras funcionalidades más<sup>8</sup>.

Así, actualmente en nuestro país los principales servicios utilizados por los ciudadanos a través de la e-Administración son el pago de impuestos y multas, la tramitación de pasaportes y permisos de conducir, las licencias de obras, la renovación del paro, los registros de viviendas, nuevas empresas y vehículos, las matrículas para realizar cursos universitarios, la petición de becas y subvenciones, el registro de movilidad municipal, las declaraciones a las policía, la búsqueda de empleo, el cálculo del importe de la jubilación, la petición de datos personales sobre las cotizaciones a la Seguridad Social, las estadísticas oficiales, los permisos medioambientales, los procedimientos públicos, el uso de la firma electrónica, el cálculo del impuesto de la renta de las personas físicas (IRPF), información sobre las bibliotecas públicas, la declaración de clientes, los certificados de nacimiento, matrimonio y defunción, las reservas de día y hora para acudir a los diferentes organismos de la Administración, documentos personales, petición de información sobre temas concretos, consultas diversas, etc.<sup>9</sup>.

Teniendo en cuenta estos antecedentes, el objetivo fundamental del presente artículo es interrogarse acerca del grado de utilización de estos servicios telemáticos en las áreas de montaña y cuales son las experiencias y percepciones habidas al respecto por sus usuarios. Para ello, mediante un análisis básicamente cualitativo, apoyado en datos estadísticos, se analizan las respuestas dadas a una serie de entrevistas personales realizadas a residentes en el Pirineo catalán y francés, en las comarcas de la Cerdanya y del Ariège.

La estructura de este artículo, después de esta introducción, en la que se manifiesta el principal objetivo del trabajo, se presenta la metodología utilizada y se expone una síntesis de las características y del desarrollo de la e-Administración en la Unión Europea (UE), en general, y en España, en particular; así como algunos datos estadísticos sobre el grado de uso de las TIC en Cataluña y su comparación con el conjunto de España. A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas y el análisis de las estadísticas, esbozando los diferentes modos y significados del uso de los servicios de la e-Administración en las comarcas pirenaicas. Finalmente, se exponen algunas reflexiones que puedan servir de ayuda para el futuro desarrollo de este servicio telemático en estos territorios u otros similares.

---

<sup>7</sup> Siguiendo a Gil, Arango y Lleó, 2010

<sup>8</sup> Entre otros: Cardona, 2002; Cap Gemini 2007; Millard, 2007; West, 2007, 2008; Falkowski, 2012; Carreras y González, 2012; González y Carreras, 2012

<sup>9</sup> Cap Gemini, 2007; West, 2007, 2008

## Metodología

Como se ha indicado en el apartado anterior, para conocer el modo en que desde las áreas de montaña se utiliza la e-Administración y cuales son las percepciones de los usuarios de estos servicios, la herramienta fundamental de análisis ha sido la entrevista personal, apoyada en una recogida previa de datos estadísticos sobre la evolución del uso de este servicio en la UE y en España, y sobre la utilización de Internet en Cataluña y su comparación con el conjunto de España.

Para ello se realizaron 87 contactos iniciales al azar a personas de nacionalidad española, entre 20 y 65 años, que residían en dos comarcas del Pirineo catalán y francés<sup>10</sup>. En primer lugar, se les explicaba lo que significaba la e-Administración y si usaban alguna vez este servicio. Si su respuesta era negativa, no se continuaba la entrevista y sólo se seguía con ella en el caso de que dijese que lo habían usado al menos una vez. De este modo resultó que el 67,82% de los contactados no conocían este servicio, el 12,64% lo conocían pero no lo habían utilizado nunca y el 19,54% restante lo habían utilizado al menos una vez.

La justificación de la elección de estas áreas de montaña para realizar las entrevistas es que se encuentran en medio del Pirineo catalán y francés, y a cierta distancia de las grandes áreas urbanas de Barcelona y Toulouse, respectivamente. Así, la Cerdanya (en las provincias de Lleida y Girona) está a menos de dos horas en coche de la capital catalana y el Ariège (en el Midi-Pyrenées) se encuentra a menos de dos horas de la ciudad tolosina.

A estos diecisiete contactos válidos, que conocían y habían utilizado los servicios de la e-Administración al menos una vez, se les realizó una entrevista personal en profundidad, con una duración media de 30 minutos cada una, para conocer para qué habían usado este servicio y cuales eran sus impresiones y experiencias al respecto. Al efectuar la transcripción de las entrevistas, las respuestas en catalán y en francés fueron traducidas al castellano. Las entrevistas se realizaron a lo largo del último trimestre de 2013 y finalizaron siguiendo el concepto de saturación, cuando ya no aportaban ninguna información adicional sobre el tema de referencia. En primer lugar, se les pedían unos pocos datos sociodemográficos<sup>11</sup> y después se les introducía el tema y se les preguntaba cual era su opinión acerca de estos servicios (accesibilidad, diseño, comprensión, facilidad de uso, contenido, utilidad, para que lo hacían servir, grado de satisfacción, etc.).

El 58,82% de los entrevistados eran hombres y el 41,18% restante eran mujeres. Todos eran españoles y residentes en aquellas comarcas. El 47,06% tenía una edad entre 20 y 40 años y el 52,94% estaba entre 40 y 65 años. El 11,76% solamente tenía estudios primarios, el 41,18% los tenía secundarios y el 47,06% restante eran universitarios. En cuanto a su estado civil, el 64,70% estaban casados y el resto eran solteros, divorciados o separados. El 58,82% tenía algún hijo viviendo con ellos.

---

<sup>10</sup> Son 45 en la Cerdanya y 22 en el Ariège

<sup>11</sup> Edad, lugar de residencia, estado civil, si tenían hijos viviendo con ellos y nivel de estudios

## La e-Administración: características y evolución en la Unión Europea y en España

Existe numerosa bibliografía sobre las características de la e-Administración<sup>12</sup> y los diferentes procesos de cambio que deben de realizar las administraciones públicas para obtener mayor eficiencia en sus acciones<sup>13</sup>, aunque dichos procesos se han producido muy lentamente<sup>14</sup>. También su implementación ha sido estudiada por numerosos autores<sup>15</sup>. Todos los autores han llegado a la conclusión de que este servicio digital es una gran oportunidad para acercar la administración pública a los ciudadanos y a las empresas, pero también conlleva unos retos que deben tenerse muy en cuenta: sociales (accesibilidad, aceptación, facilidad de uso), tecnológicos (privacidad y seguridad, complejidad de la interoperatividad) y económicos (portabilidad, reusabilidad, sostenibilidad)<sup>16</sup>.

Es importante señalar que la Unión Europea (UE) ha sido uno de los principales promotores de la sociedad de la información, pues ya en 1994, a partir del Informe Bangemann, elaboró un Plan de Actuación<sup>17</sup> donde se sentaban las bases de una actuación política conjunta entre sus estados miembros, que incluía un paquete de medidas sobre el proceso de liberalización de las telecomunicaciones, el marco regulador, las redes y servicios, los aspectos sociales y culturales, y las actividades de promoción y sensibilización ciudadana<sup>18</sup>.

Posteriormente, en 1996 desde la UE se presentó una comunicación<sup>19</sup> cuyo objetivo era confeccionar una lista de las acciones más necesarias para seguir avanzando en la implantación de la e-Administración. Unos años después, en diciembre de 1999, en la Cumbre de Helsinki se presentó la iniciativa “e-Europe” para acelerar esta transformación, con el propósito de que fuese adoptada en la Cumbre de Lisboa sobre el Empleo en el año 2000<sup>20</sup>. Allí, el Consejo Europeo desarrolló la Estrategia de Reforma Económica y Estructural, definiendo una serie de medidas para que los países miembros fuesen más competitivos, aumentando el dinamismo de una economía basada en el conocimiento, de forma sostenible, eficiente y con una mayor cohesión social, lo cual debía redundar en una mejor calidad de vida de sus ciudadanos<sup>21</sup>.

Bajo el marco de estos objetivos genéricos, en el año 2006, en la Declaración Ministerial de Riga se definió una nueva hoja de ruta para impulsar la puesta en marcha de los servicios entre la Administración y las empresas y particulares, a través de las plataformas digitales. En ella se especificaron una serie de medidas y acciones para conseguir que al menos el 90% de la población de la UE tuviese un fácil acceso a estos servicios, con particular atención a la incorporación de los grupos sociales más

---

<sup>12</sup> Entre otros, cabe citar a Osborne y Gaebler, 1992; Alabau, 2001; Cardona, 2002; Ramió, 2002; Obando, 2007; Rodousakis y Mendes, 2008; Gil et al., 2010

<sup>13</sup> Carreras y González, 2012

<sup>14</sup> Gil et al., 2010

<sup>15</sup> Algunos de los cuales se encuentran citados por Cardona (2002) y por Gil et al. (2010)

<sup>16</sup> Obando, 2007; Falkowski, 2013

<sup>17</sup> Denominado “Europa en marcha hacia la Sociedad de la Información”

<sup>18</sup> Gil et al., 2010

<sup>19</sup> Titulada “Europa a la vanguardia de la Sociedad de la Información: Plan de actuación móvil”

<sup>20</sup> UE, 1999

<sup>21</sup> European Council, 2000

desfavorecidos<sup>22</sup>. Se identificaron seis áreas prioritarias de actuación: las necesidades de los trabajadores mayores y más jóvenes; la reducción de las diferencias digitales geográficas; la mejora de la accesibilidad y de la facilidad de uso de estos servicios; y el aumento de la formación y de la información sobre esta materia<sup>23</sup>.

La iniciativa “i2010”<sup>24</sup> representó el nuevo marco estratégico de la Comisión Europea en el ámbito de la sociedad de la información y de los medios de comunicación. Se trataba de un proyecto centrado en tres prioridades: a) creación de un espacio europeo único de la información, que fomentase un mercado interior abierto y competitivo; b) impulso de la innovación y de la inversión en las actividades de investigación sobre las TIC; y c) desarrollo de una Sociedad Europea de la Información, que basada en la inclusión concediese prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida de los ciudadanos.

A nivel nacional, para lograr estos objetivos, en 2005 el Gobierno de España elaboró el Plan Avanza y creó el Consejo de e-Gobierno con la finalidad de coordinar estas actividades a nivel nacional. Posteriormente, en 2007, instauró un Comité Sectorial para coordinar los tres niveles de la Administración: nacional, regional y local. De esta manera, con el Plan Avanza Local Soluciones se pretendió acercar la administración electrónica a los ayuntamientos. Las ventajas para el ciudadano, las entidades locales y las empresas, de los procedimientos asociados al funcionamiento de la Administración Local, están muy relacionadas con las actividades y recursos disponibles en cada ayuntamiento y con la cantidad y el carácter de los servicios públicos que se ofrecen. En el mismo año 2007 el Parlamento español aprobó la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que sentaba las bases jurídicas para que la población pudiese conectarse con los organismos públicos, recabar información y efectuar sus tramitaciones, cualquier día de la semana y a cualquier hora<sup>25</sup>.

Después de estos años, puede afirmarse que dichos objetivos se han cumplido de manera genérica, desarrollándose la e-Administración y presentándose una oferta bastante amplia de servicios digitales con mejor accesibilidad y más facilidad de uso, aunque con significativas disparidades entre los países miembros de la UE y, también, según los grupos de edad, siendo especialmente menos utilizada por los mayores de 65 años y por el segmento de población con un nivel de formación más bajo. También desde la Administración se ha intentado minimizar la barrera que suponía la adquisición de equipos informáticos y los costes de su conexión a Internet, instalando diversos puntos de conexión gratuita, especialmente en las bibliotecas públicas, que pueden servir de ayuda en el caso de los colectivos más desfavorecidos.

Así, según se desprende de los resultados del octavo estudio de la Comunidad Europea sobre la disponibilidad y satisfacción “on-line” de los servicios públicos a través de la e-Administración en la UE-27, realizado en el año 2009 por la consultora Cap-Gemini, España ocupaba la treceava posición en disponibilidad totalmente “on-line”, con un 80% (frente al 70% que tenía en 2007), lo que la situaba por encima de la media de la UE (que era del 71%). Algo similar ha ocurrido con la satisfacción de los usuarios con

---

<sup>22</sup> Comisión Europea, 2007a

<sup>23</sup> Comisión Europea, 2007b; 2008

<sup>24</sup> UE, 2007

<sup>25</sup> Ministerio de Economía y Hacienda, 2009

respecto a este servicio digital, ya que en el 2009 ocupaba la catorceava posición, con un 88% de satisfacción (frente al 83% que tenía en 2007), siendo superior a la media de la UE, que era del 83%. Además, el grado de sofisticación de estos servicios (información, interacción unidireccional, interacción bidireccional, transacciones, personalización) ha crecido exponencialmente, llegando hasta el 98% en España en el 2010<sup>26</sup>, de manera que este país, en términos de facilidad de uso, diseño de portales y oferta de servicios e-Administración, ocupa una posición destacada entre los miembros de la UE.

Ocurre algo similar con relación a su disponibilidad “on-line”, teniendo en cuenta el tipo de servicios ofrecidos, su accesibilidad, utilidad, facilidad de uso y grado de satisfacción, para el usuario con estos portales, ya que ésta es del 95%, considerando los tres niveles de las Administraciones: nacional regional y local. Los principales servicios actualmente disponibles digitalmente son: las facturas generadas por la Administración; el registro de nacimientos, matrimonios y defunciones; el registro de empresas; la movilidad de la población; los servicios sociales (salud, bibliotecas, etc.); la firma electrónica (DNIe, etc.); y los permisos y licencias (nuevas viviendas, reformas, carnet de conducir, DNI, pasaporte, educación).

En cuanto a los e-Procedimientos<sup>27</sup>, teniendo en cuenta las experiencias de los usuarios de estos servicios con relación a su accesibilidad, facilidad de uso, contenido de los portales, disponibilidad y diseño, España ocupa la quinta posición, con el 85% de disponibilidad (frente al 78% en 2009), estando ambas cifras por encima de la media de la UE.

Globalmente, los usuarios de ambos servicios están particularmente satisfechos con el diseño de los portales y con su disponibilidad, ya que en España un 90% de los usuarios muestran su satisfacción (la media de la UE es del 80%), un 89% considera que son fáciles de utilizar (frente al 80% de media en la UE), un 100% cree que cumplen con la legislación de protección de los datos y con la privacidad personal (un 90% es la media de la UE), un 91% cree en su utilidad (un 79% es la media de la UE), un 95% acepta la multicanalidad (un 88% es la media de la UE) y un 48% afirma que son bastante accesibles (un 52% en la UE).

Respecto a los portales de Internet que soportan dichos servicios, el 100% de los usuarios españoles cree en su utilidad (el 77% es la media de la UE), el 100% está satisfecho con el diseño que presentan (el 89% en la UE) y el 78% cree adecuada la oferta de servicios allí disponibles (el 77% es la media de la UE). Además, cerca del 100% de los procedimientos de la Administración española ya tienen una versión electrónica y existe una disponibilidad del 77% a través de los canales electrónicos regionales.

Para conseguir estos resultados, desde el gobierno español se ha apostado inicialmente por un modelo nacional no obligatorio, que recomienda utilizarse en los contratos con la administración pública como complemento al factor humano, ya que se pensaba que esta interactividad digital nunca sería un sustituto de las relaciones directas<sup>28</sup>. Sin

---

<sup>26</sup> Según datos de la Comisión Europea, 2013

<sup>27</sup> Incluyen los pedidos, la facturación y los pagos “on-line” con la administración pública

<sup>28</sup> Millard, 2007

embargo, desde hace muy poco, con la crisis económica y la reducción de personal en los organismos públicos, esta tendencia está empezando a cambiar<sup>29</sup>. Así, por ejemplo, desde ahora, la solicitud de becas y de estancias universitarias en el extranjero se realizan exclusivamente a través del portal de Internet del Ministerio de Educación, para lo que se necesita obligatoriamente el uso de firma electrónica<sup>30</sup>.

En conjunto, España ha mantenido un progreso sostenido en el desarrollo y en el uso de la e-Administración y de los e-Procedimientos, especialmente a partir del 2006, aunque en 2009 todavía estaba por debajo de la media de la UE. No hay que olvidar que su gasto en tecnologías de la información era del 1,4% del Producto Interior Bruto (PIB), mientras que la media de la UE era del 2,7% del PIB. Sin embargo, en 2013 se ha crecido hasta el 1,7% del PIB, frente al 2,4% en la UE<sup>31</sup>. Como se puede apreciar, el esfuerzo ha sido considerable, y en 2010 ya había un 57% de los hogares españoles y un 95% de las empresas que disponían de banda ancha, mientras que la media de la UE era del 61% y del 86%, respectivamente. De igual forma, el uso de la e-Administración por los particulares era del 39% y del 67% por las empresas, siendo la media de la UE del 41% y del 75% respectivamente. En la actualidad<sup>32</sup> un 56% de la población española que utiliza Internet también usa este mismo canal “on-line” para contactar con la Administración central.

A nivel laboral, se ha implementado la “Red Tr@baja” como medio para buscar empleo, informarse sobre el mercado de trabajo, presentar el currículum personal y publicar ofertas de trabajo. O para informarse y emprender nuevos negocios “start-up”. De este modo, un 70% de los nuevos emprendedores que usan este servicio digital manifiestan una alta satisfacción con la calidad de la información recibida a través de este medio y un 74% considera muy interesante esta experiencia interactiva. De la misma manera, la Plataforma Electrónica de Contratación de las Administraciones Públicas (PECAP) ha ahorrado entre el 15% y el 45% en los costes de los servicios de energía y de telecomunicaciones para las administraciones locales, y un porcentaje también significativo en los costes de las compras<sup>33</sup>.

Actualmente existen en España varios proyectos en fase de implementación. Los más significativos son: mejorar la accesibilidad a Internet, especialmente en el caso de los colectivos más desfavorecidos (discapacitados, gente mayor con estudios básicos, inmigrantes con baja cualificación, gente con pocos recursos económicos); dar líneas de crédito para adquirir los equipamientos necesarios para conectarse a este canal; aumentar la oferta de cursos gratuitos de formación de Internet; reducir la prevención sobre el uso de estas herramientas; programar un proceso de aprendizaje del tipo “step by step”<sup>34</sup>, similar al ya desarrollado por algunas entidades bancarias para sus relaciones con los clientes; mejorar la facilidad de uso de canales distintos al ordenador personal; potenciar la firma electrónica; instalar más puntos de acceso público a estos servicios; mejorar la facilidad de uso de los portales de e-Administración; aprovechar la red de puntos de acceso público para que también sirva para realizar otros servicios; introducir

---

<sup>29</sup> Rivera y Camarero, 2013

<sup>30</sup> Por ejemplo, el documento nacional de identidad electrónico (DNIe)

<sup>31</sup> Comisión Europea, 2013

<sup>32</sup> Según datos de la Comisión Europea (2013)

<sup>33</sup> Por ejemplo, el Gobierno Autónomo del País Vasco estima un ahorro del 20% en este concepto

<sup>34</sup> Paso a paso

incentivos que ayuden a usar este sistema digital de interacción con la Administración<sup>35</sup>; expandir la banda ancha por todo el territorio y especialmente en las áreas de montaña; instalar un eficiente servicio de atención a los usuarios, tanto desde Internet como telefónicamente; ir obligando a usar la firma electrónica en las solicitudes oficiales; y realizar una efectiva y amplia campaña promocional para un mayor uso de estos servicios digitales.

## El uso de las TIC en Cataluña

En Cataluña el fenómeno es similar. Así, según datos del INE<sup>36</sup>, el 75,5% de la población catalana entre 16 y 74 años ha usado algún ordenador personal en los últimos tres meses, frente al 72% en el conjunto del Estado español; el 74,9% se han conectado a Internet (el 71,6% en toda España); y el 23,5% han realizado compras por Internet (el 22,7% en todo el Estado). Análogamente, el 74,7% de los hogares catalanes con algún miembro entre 16 y 74 años tienen al menos un ordenador personal (el 73,4% en el conjunto de España); el 72,2% poseen acceso a Internet (el 69,8% en España); el 70,9% conexión de banda ancha (el 68,9% en España); y el 96,1% algún teléfono móvil (tanto en el caso de Cataluña como en el conjunto del estado). De igual modo, de los casi 4,2 millones de personas entre 16 y 64 años que usan Internet por motivos personales para interactuarse con las administraciones públicas, el 56% lo hace para obtener algún tipo de información; el 41,9% lo utiliza para descargarse los formularios oficiales; y el 35,1% para enviarlos ya cumplimentados. Así, comparando ambos territorios, se puede apreciar la existencia de un porcentaje ligeramente superior de internautas que en Cataluña utilizan este medio digital para sus interacciones de e-Administración y e-Procedimientos, especialmente para el envío de formularios, con 3,2 puntos porcentuales por encima de la media nacional.

**Cuadro I.**  
**Principales servicios utilizados a través de Internet en Cataluña y España**

	<b>Cataluña</b>	<b>España</b>
Correo electrónico	90,8%	86,6%
Redes sociales personales	64,1%	64,1%
Leer o descargar noticias	63,3%	70,2%
Buscar información especializada	54,9%	61%
Buscar información sobre cursos	60,7%	64,8%
Buscar información sobre bienes y servicios	71,4%	66,5%
Descargar software	38,6%	36,3%
Dar opiniones políticas o sociales	18,9%	19,9%
Consultas on-line	16,7%	13,9%
Cursos on-line	10,6%	12,8%
Consultar enciclopedias o Wikipendia	60%	62,1%
Buscar empleo	26,2%	27,4%
Redes sociales profesionales	14,3%	14,6%
Viajes y alojamientos	52,9%	52,7%
Compra directa	11,7%	11,8%
Videollamadas	29,5%	28,4%
Banca electrónica	51%	45,9%

Fuente: INE, 2013

<sup>35</sup> Como descuentos en los pagos y mayor rapidez de tramitación

<sup>36</sup> Instituto Nacional de Estadística, 2013

En cuanto a los principales servicios más utilizados a través de Internet entre la población catalana de 16 a 74 años en los últimos tres meses, y su comparación con el conjunto de España, los resultados son los que se detallan en el cuadro 1.

Como se puede ver en la tabla anterior, en Cataluña predomina el uso mayoritario de Internet para el correo electrónico, seguido por la búsqueda de información sobre bienes y servicios, la conexión a las redes sociales personales<sup>37</sup>, la lectura o descarga de noticias, la búsqueda de información sobre cursos y la consulta de enciclopedias o de la Wikipendia. Las diferencias más significativas con el conjunto del Estado están en el uso de la banca electrónica (más de 5 puntos porcentuales superior en Cataluña que en la media española), en la lectura o descarga de noticias, casi siete puntos superior en el conjunto de España, y en la búsqueda por Internet de información especializada y de cursos, cuatro puntos porcentuales superior en la media española.

Seguidamente se presenta una tabla comparando los motivos por los que los setecientos mil hogares catalanes con al menos uno de sus miembros entre 16 y 74 años y los más de 4,7 millones en el conjunto de España no disponen de acceso a Internet; y los motivos por lo que los usuarios de estos servicios utilizan los portales de las Administraciones Públicas en Cataluña y en el conjunto de España (cuadro 2).

**Cuadro 2.**  
**Motivos por los que los hogares no tienen acceso a Internet y motivos de uso de la e-Administración en Cataluña y en España**

	Cataluña	España
<b>Motivos por los que los hogares no tienen acceso a Internet</b>		
Se conectan a Internet fuera del hogar	15%	11,7%
No necesitan Internet	63,1%	65,3%
Coste demasiado caro del equipo	40,2%	31,8%
Coste de la conexión demasiado alta	35,9%	29,1%
No saben utilizarlo	40,3%	36,2%
Por miedo a que no se mantenga la privacidad	4%	3,1%
No tiene disponibilidad de banda ancha	1,4%	2,1%
Otras razones	10,3%	9,1%
<b>Motivos de uso de la e-Administración</b>		
Declaración y pago de impuestos	43,5%	43,5%
Solicitud de prestaciones sociales	23,3%	20%
Solicitud de certificados y documentos personales	31,7%	33,6%
Acceso a las bibliotecas públicas	16,2%	15,8%
Matriculación universitaria	16%	16,1%
Notificación de cambio de residencia	1%	2,7%

Fuente: INE, 2013

Como se puede apreciar en la tabla anterior, entre las razones que predominan en Cataluña para no conectarse a Internet destaca la no necesidad de su uso, al igual que ocurre en el conjunto de España. Si se comparan los resultados obtenidos en Cataluña y en el global del Estado español, se observa que en la primera se tienen más en cuenta los costes del equipo y de la conexión, a pesar de tener mayor disponibilidad de banda ancha. Si nos centramos en los portales de Internet de las Administraciones Públicas, los usuarios que los han utilizado en los últimos doce meses para temas particulares, en Cataluña y en España, manifiestan que lo hacen principalmente para declarar y pagar

<sup>37</sup> Facebook, Twitter, etc.

sus impuestos, tal como se puede apreciar en el cuadro anterior. A continuación, en el cuadro 3 se presenta el nivel de satisfacción, en Cataluña y en España, de los usuarios con los portales de Internet de las Administraciones Públicas en los últimos doce meses.

**Cuadro 3.**  
**Satisfacción con los portales de la e-Administración en Cataluña y en España**

	Cataluña	España
Facilidad para encontrar información en el portal		
Satisfechos	79,1%	79,6%
Insatisfechos	18,3%	18,1%
NS/NC	2,6%	2,2%
Utilidad de la información disponible		
Satisfechos	85,4%	85,3%
Insatisfechos	11,8%	12,5%
NS/NC	2,8%	2,2%
Información obtenida		
Satisfechos	82,3%	78,5%
Insatisfechos	13%	14,2%
NS/NC	4,7%	7,2%
Facilidad de uso		
Satisfechos	79,1%	81,2%
Insatisfechos	17,4%	14,7%
NS/NC	3,4%	4%

Fuente: INE, 2013

Como se observa en la tabla anterior, el mayor grado de satisfacción de los usuarios con los portales de la e-Administración se encuentra respecto a la utilidad de la información allí disponible; que supera el 85% tanto en Cataluña como en la media del Estado español.

## Resultados de las entrevistas

En primer lugar, desde las áreas de montaña se puede apreciar un cierto desconocimiento de la e-Administración, ya que solamente el 32% de los 87 contactados conocían su existencia, y de ellos, solamente algo más de la mitad lo utilizaban. En segundo lugar, aunque la muestra no era significativa estadísticamente, entre los que conocían y usaban la e-Administración más del 60% estaban satisfechos con este servicio, principalmente porque se ahorraban desplazamientos. El 83% lo utilizaban para recabar información, el 67% pagar impuestos y multas y el 64% para reservar horario de cita previa en los organismos oficiales.

No obstante, un análisis más detallado del discurso de los entrevistados desvelaba las importantes diferencias presentes entre ellos con respecto al uso y al grado de satisfacción con la e-Administración. Así, todos ellos, al igual que ocurre en el resto de Cataluña y en el conjunto de España, coinciden en utilizar masivamente Internet para recoger información o noticias y para usar el correo electrónico. Sin embargo, el uso de la e-Administración está mucho más restringida y solamente lo hacen para casos muy puntuales, aunque reconocen que ello les ahorra desplazamientos importantes.

“Habitualmente yo utilizo Internet en mi ordenador para leer las noticias de los periódicos y para el correo electrónico. Solamente de vez en cuando lo hago servir para pagar algunos impuestos y nada más” (E1)

“Yo estoy conectado a Internet cada día después de desayunar, y luego por la noche antes de cenar. Veo el correo, las noticias y, de cuando en cuando, recojo información sobre los precios de viajes, especialmente vuelos baratos y hoteles. Cuando toca, miro la información que se pone en los blogs sobre los impuestos, especialmente el de la renta, y así me preparo un poco” (E2)

“A mí me va muy bien poder hacer las prórrogas del paro por Internet. Antes tenía que ir cada tres meses al INEM. Era una lata. Cogér el coche. Aparcar. Colas. Espera. En fin, ahora basta con conectarme a Internet y ya está” (E4)

“Cada día me conecto a Internet, muchas veces. En el ordenador y en el móvil. No sólo por mi trabajo, sino también para ver la información de los diarios y por el correo electrónico. Yo lo uso mucho y tengo varias cuentas abiertas. Y el Facebook. Sobre los servicios de la e-Administración, sólo los utilizo para pagar alguna multa y para reservar hora su tengo que renovar el DNI. Nada más” (E7)

“Sí, yo uso mucho Internet. Hago los pagos, las compras de los regalos de Reyes. Pago los impuestos. Miro las noticias. Me va muy bien ya que así no tengo que desplazarme a Barcelona” (E14)

“Yo estoy enganchada a Internet. Sobretudo por el móvil. Uso mucho el WhatsApp aunque también Internet si necesito informarme sobre algo concreto. Los trámites con la Administración, no. Esto lo hace mi marido. Yo no sé de que van. Bueno, si tengo una multa, la pago por Internet, ya que me hacen un descuento por pronto-pago y mi marido no se entera” (E15)

“Mis hijos siempre que pueden están conectados a Internet. Se bajan música, películas, en fin, lo típico” (E15)

“Yo uso mucho Internet. Para todo. El correo electrónico, noticias de los diarios, información sobre temas que en aquel momento me interesan. No sé. Todo. También lo uso para el tema de los impuestos. Principalmente para saber cuanto he de pagar de la renta. Para pedir hora para el médico, si. Es muy cómodo” (E16)

“Yo usaba Internet para mi trabajo y para pasar el rato. Descargaba películas y música. Leía las noticias. Y el correo. Ahora tengo el DNI electrónico. Menos mal, porque este año, para pedir la beca de estancias breves del Ministerio de Educación me han dicho que sólo lo puedo hacer por Internet y con la firma electrónica. Antes iba a correos y lo mandaba todo por certificado. Así es más cómodo, claro” (E17)

“Una cosa que hago frecuentemente es bajarme las resoluciones que publica el BOE o el DOGC sobre las becas predoctorales. Es muy cómodo y rápido” (E17)

También hay entrevistados que manifiestan un uso poco frecuente de Internet, aunque esporádicamente si que utilizan alguno de los servicios de la e-Administración, especialmente para evitarse los desplazamientos a las oficinas públicas.

“Yo uso el móvil. Allí lo hago todo. Internet, WhatsApp. Todo. Pido hora para ir a renovar el DNI. La ITV. Reservar hora en el médico. Miro el estado de cuentas del banco. Es muy cómodo, la verdad” (E3)

“En casa tengo poca cobertura de Internet. Va muy lento. Sólo lo uso para pedir hora para la ITV o para ir al INEM o al CAP, o renovar el DNI o cosas así” (E10)

“Yo casi no uso Internet. Solamente el correo electrónico. Y no lo miro cada día. Cuando toca, renuevo el paro por Internet. Es mucho más cómodo que tener que ir al INEM, ya que para ir tardo casi 50 minutos de aquí a allá” (E12)

“Me va muy bien reservar hora para la ITV o para el CAP. También si tengo que ir al INEM para la declaración de bienes. Internet lo uso poco. Solamente para mirar el correo de vez en cuando” (E13)

“Mira, una de las cosas que más me gusta de usar Internet para estas cosas es que me ahorro tener que ir allí y hacer colas” (E14)

“Mi opinión es que además toda esa información y todo ese conocimiento debe estar comunicado y transmitido de una manera muy, muy didáctica y participativa al ciudadano” (E15)

En cuanto a la facilidad de uso de los servicios ofertados a través de la e-Administración, hay diversidad de opiniones entre los entrevistados, lo que contrasta con los resultados globales de Cataluña y de España, donde alrededor del 80% manifestaban estar satisfechos.

“Reservar hora por Internet para ir al médico de la Seguridad Social es muy fácil y así me ahorro tener que ir allí en persona” (E2)

“La verdad es que ahora puedo hacer simulaciones del pago de los impuestos y ver cual es mi mejor opción para pagar menos a Hacienda” (E3)

“Es muy cómodo y pedir hora o pagar los impuestos es bastante sencillo” (E4)

“Es una lata. Me cuesta mucho poder hacerlo por Internet” (E5)

“Internet me va muy despacio. No sé. Lo hago para no tener que ir allí en persona, pero cada vez que entro tarda mucho” (E6)

“Yo sólo busco información sobre la renta. Lo hago cada año. Por si hay cambios en el impuesto. Lo otro no, es muy complicado” (E8)

“Es muy cómodo. Y fácil de usar. Bueno, no todo, claro. Pero a mi ya me va bien” (E9)

“Ahora es más fácil de usar que antes. Entonces era muy complicado. Ha mejorado mucho” (E11)

“Tener que ir a la oficina de empleo personalmente y allí esperar mucho rato es un fastidio. Es mucho más rápido y fácil hacer los trámites por Internet” (E14)

“A mí me ha costado mucho instalarme el software para leer el DNI electrónico. No había forma. Al fin lo he conseguido. Ahora es muy cómodo” (E17)

También hay que destacar la diferenciación entre los trámites obligatorios a través de la e-Administración y los voluntarios, donde si se utiliza este servicio es por una decisión propia y libremente adoptada.

“Normalmente pido hora de visita a la pediatra por Internet. Sí, lo podría hacer por teléfono pero así también es cómodo” (E1)

“Aunque podría ir en persona, así es más cómodo y no pierdo tanto tiempo” (E2)

“Si no tengo más remedio voy al INEM, pero si puedo lo hago por Internet” (E4)

“Si me obligan a hacerlo por Internet no tendré más remedio que hacerlo, claro, pero si no, pues no lo haré” (E5)

“A mí no me gusta que me obliguen a hacerlo todo por Internet. Lo mejor es ir en persona y ya está” (E8)

“No tener que desplazarme cada vez a la Seguridad Social va muy bien. Ahora es más fácil hacer los trámites. Sólo voy si tengo alguna duda importante” (E11)

“Espero que no me obliguen a hacerlo todo por Internet. Sólo faltaría esto” (E12)

“Es simplemente la tranquilidad de hacer mis trámites en persona. Así no hay malentendidos ni nada” (E13)

“Sí, podría reservar hora por Internet para ir al médico del CAP, pero me es bastante cómodo ir en persona. Lo tengo muy cerca y así paso un rato (E16)

“Cuando me dijeron que a partir de ahora las becas solamente las podía tramitar por Internet me enfadé mucho. Ahora ya estoy más contento, ya que no tengo que ir a correos, pero entiendo que a mucha gente le va a costar hacerlo, ya que ponerte los programas y el lector en el ordenador no es sencillo, la verdad” (E17)

Además, se han detectado diferentes percepciones entre los entrevistados según su género y nivel de estudios, mientras que no ha ocurrido lo mismo según el grupo de edad<sup>38</sup>. Así las mujeres que viven en estas zonas montañosas utilizan menos los servicios de la e-Administración. Lo mismo ocurre según cual sea el nivel de estudios,

---

<sup>38</sup> Hay que recordar que solamente se han entrevistado personas entre 20 y 65 años

ya que cuanto mayor sea la formación del entrevistado menos miedo manifiesta a usar este servicio. En cambio el uso es indistinto entre 20 y 65 años.

“Creo que en el futuro podremos hacer por Internet muchos trámites y se ahorrará mucha burocracia” (E2)

“Yo uso mucho el móvil. Mucho más que el ordenador, pero en cambio mi padre hace casi todos los trámites por ordenador” (E3)

“Los trámites por Internet y las reservas de hora con las administraciones los realiza mi marido” (E4)

“La Administración debería hacer unos portales de Internet que estén personalizados de alguna manera, orientados al tipo de usuario, ¿no? Que muchas veces son públicos muy diferentes” (E10)

“Mi marido usa mucho más que yo Internet para los trámites administrativos de la casa. Yo no sé de que van” (E15)

“Utilizo mucho Internet para hacer planos y para presentar los proyectos. Sin embargo, para los temas administrativos voy al gestor. Es más cómodo” (E16)

Por otra parte, la mayor dificultad para acceder a los servicios presenciales (por problemas de tiempo, discapacidades, enfermedad) supera a la necesidad de tener que desplazarse a las oficinas mediante el uso de un vehículo.

“Cuando me rompí la pierna, me fue muy cómodo poder hacer los trámites por Internet y así no tener que depender de nadie para que me llevase allí (E3)

“No me importe tener que coger el coche para ir a al ayuntamiento y pagar los impuestos” (E3)

“No me preocupa coger el coche para hacer mis trámites con la Administración. Ya estoy acostumbrada a cogerlo para todo” (E15)

“Yo preferiría ir personalmente con el coche y así asegurarme de que todo ha llegado bien” (E17)

Aún así, sea cual sea el uso y la percepción que los entrevistados tienen sobre la e-Administración y el aumento en el uso de estos servicios, ello no empaña la alta valoración que tienen sobre los trámites realizados personalmente y sobre la proximidad física de las oficinas de las diferentes administraciones.

“Cuando tengo algún problema, voy directamente al INEM o a la Seguridad Social. Así aclaro las dudas” (E1)

“Aunque utilizo a veces los servicios de Internet para renovar documentos o pedir certificados, me va muy bien tener cerca la oficina de empleo” (E2)

“A mi me gusta ir personalmente. Prefiero el contacto humano” (E3)

“Lo mejor es ir tú mismo allí” (E5)

“A mi me gusta ir de vez en cuando a la oficina de la tesorería de la Seguridad Social. Allí me aconsejan sobre la futura jubilación. Por Internet no lo podría hacer” (E8)

“Siempre es mejor hacer los trámites directamente en la oficina, pero casi siempre pierdes mucho tiempo” (E10)

“Aunque voy muy poco, reconozco que tener cerca una oficina de empleo o el CAP te da una tranquilidad muy grande” (E16)

“Sí, ciertamente prefiero que sigan abiertas las oficinas de Hacienda aquí en la comarca. Bastante cerca de casa. En caso de apuro es mejor que tener que ir a Lleida ¿no?” (E17)

Seguidamente se presenta una tabla (cuadro 4) donde se detallan los principales servicios de Internet, aparte de los de la e-Administración, utilizados por los entrevistados y su comparación con los resultados obtenidos en el conjunto de Cataluña.

**Cuadro 4.**  
**Principales servicios utilizados a través de Internet por los entrevistados y en el conjunto de Cataluña**

	<b>entrevistados</b>	<b>Cataluña</b>
Correo electrónico	98%	90,8%
Redes sociales personales	31%	64,1%
Leer o descargar noticias	96%	63,3%
Buscar información especializada	76%	54,9%
Buscar información sobre cursos	14%	60,7%
Buscar información sobre bienes y servicios	38%	71,4%
Descargar software	19%	38,6%
Dar opiniones políticas o sociales	23%	18,9%
Consultas on-line	33%	16,7%
Cursos on-line	12%	10,6%
Consultar enciclopedias o Wikipendia	47%	60%
Buscar empleo	13%	26,2%
Redes sociales profesionales	18%	14,3%
Viajes y alojamientos	37%	52,9%
Compra directa	21%	11,7%
Videollamadas	0%	29,5%
Banca electrónica	69%	51%

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas e INE, 2013

Tal como se puede observar en la tabla anterior, los entrevistados de estas áreas montañosas siguen unas pautas de consumo de Internet similares a las del conjunto de Cataluña, el 98% hace un uso masivo del correo electrónico, el 96% suele leer y/o descargar noticias, el 76% realiza búsquedas de información especializada y el 69% utiliza la banca electrónica. Las principales diferencias porcentuales de uso entre ambos conjuntos territoriales, siendo mucho mayores los valores en el global de Cataluña, se encuentran en la participación en las redes sociales personales, en la búsqueda de

información sobre cursos, viajes y bienes y servicios, y en las videollamadas; mientras que la lectura y/o descarga de noticias y la búsqueda de información especializada son las actividades más utilizadas. El factor “montaña”<sup>39</sup> se pone de manifiesto principalmente en la lectura por Internet de las noticias de los periódicos y en el uso de la banca electrónica.

En cuanto a los servicios de la e-Administración que son utilizados más habitualmente por los entrevistados (cuadro 5), el 67% realiza la petición de cita previa en los distintos establecimientos<sup>40</sup>; alrededor del 50% hace el pago de multas e impuestos; y el 44% se baja documentos oficiales para rellenarlos y entregarlos posteriormente en la Administración.

**Cuadro 5.**  
**Principales servicios de e-Administración utilizados**  
**más habitualmente por los entrevistados**

	<b>entrevistados</b>
Pedir cita previa	67%
Pagar multas	52%
Pagar impuestos	48%
Bajar documentos para rellenar y enviar	44%
Informarse sobre impuestos	36%
Informarse sobre la jubilación	24%
Informarse sobre temas de la Seguridad Social	18%
Matricularse en cursos universitarios	12%
Informarse sobre matriculas universitarias	12%
Bajar cotizaciones Seguridad Social	6%
Envío de documentos con firma electrónica	6%
Informarse sobre becas universitarias	6%

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas

Como puede verse a partir de las respuestas dadas por los entrevistados, en el Pirineo catalán y francés el uso de los servicios de la e-Administración se está extendiendo de manera paulatina, apoyado por su mayor aislamiento respecto a los establecimientos oficiales de las distintas Administraciones, situados en los principales núcleos urbanos, bastante alejados de estas comarcas. Sin embargo, a pesar de ello, el uso de estos servicios aún no se realiza de manera habitual, sino que solamente se hace de forma esporádica y, en algunos casos, solamente como sustituto al teléfono<sup>41</sup>.

## Conclusiones

Desde la Unión Europea (UE), con la globalización, el uso masivo de la informática, la mejora en los transportes y la expansión de las comunicaciones, se lleva un cierto tiempo impulsando el desarrollo de la e-Administración en sus países miembros, sobretodo a través de los portales de Internet. De esta manera, dichos gobiernos a nivel nacional, regional y local han ido desarrollando una serie de planes para extender el uso de este tipo de servicios. España, como país miembro de la UE, no ha sido ajena a este fenómeno, por lo que está extendiendo la banda ancha por todo el país y desarrollando sus servicios de e-Administración. En paralelo, se ha producido una significativa bajada

<sup>39</sup> Entendido como un territorio alejado de los grandes centros urbanos

<sup>40</sup> CAP, ITV, DNI, permiso de conducir, INEM, Seguridad Social, Hacienda, etc.

<sup>41</sup> Para pedir citas previas, por ejemplo

de los precios de conexión y uso de las telecomunicaciones, de los ordenadores personales y de los teléfonos móviles.

A ello hay que añadir que la formación informática y telemática de nuestra población ha aumentado. De este modo, el uso de Internet se ha generalizado entre la población, especialmente para el envío y la recepción de correos electrónicos y para recibir o buscar información de todo tipo. También se ha incrementado el uso de las redes sociales y la conectividad con el exterior es constante, lo cual es especialmente significativo en nuestras zonas montañosas, históricamente más aisladas y con una necesidad de desplazamiento mucho mayor para realizar cualquier tipo de trámite. Por ello, desde las distintas administraciones públicas, con el fin de hacer sus servicios más eficientes y optimizar sus recursos disminuidos por los recortes de personal y de presupuesto, se están desarrollando diversos proyectos para facilitar el uso de esta herramienta.

A partir de las entrevistas aquí realizadas a residentes en las comarcas pirenaicas se ha podido observar que, a pesar de compartir la misma necesidad de “automovilidad”, los usuarios de los servicios de la e-Administración en estas áreas perciben que se trata de un servicio bastante fácil de usar y rápido, que, además, les facilita mucha información adicional sobre el tema de referencia. Sin embargo, no por ello creen que deberían de suprimirse o reducirse las oficinas presenciales de atención al público que en la actualidad se encuentran instaladas más próximas a su domicilio.

Para que la e-Administración cumpla su función, que sirva para que cualquier sujeto, sea o no experto, pueda ver por qué es importante para él o para otros este tipo de servicios, han de diseñarse unos portales didácticos, que también sean accesibles y atractivos. Las instrucciones y la información allí disponible tienen que ser completas, fácilmente accesibles y redactadas de forma que sean entendible por los no expertos en la materia, de manera que no abrume a las personas que se acercan a leerlas. También deben ser atractivas para el usuario y en el futuro sería muy positivo que se realizase un esfuerzo para personalizar dichos portales en función de las características personales de cada usuario, si no puede ser de forma individual sí a nivel de segmentación (por edades, etc.).

Con la expansión de las TIC y el desarrollo de la e-Administración se ha cambiado sustancialmente el concepto de movilidad. No hay que olvidar que ésta se caracteriza por tener dos dimensiones: cambio y traslación<sup>42</sup>. Desde esta perspectiva, aunque la movilidad haya sido una de las prerrogativas fundamentales del ser humano desde tiempos remotos, sus características han cambiado a lo largo de la historia. Diversos factores inciden en ello, resaltando especialmente el desarrollo económico de las sociedades, la tecnología y el perfeccionamiento de las fuerzas productivas que lo sostienen; además de las percepciones y los imaginarios que persisten en relación al movimiento. Por ello, bajo el contexto actual (globalización, tecnología y comunicaciones) es necesario resignificar la categoría de movilidad, ya que para algunos autores<sup>43</sup> ésta es considerada ya como un modo de vida. Nos encontramos ante

---

<sup>42</sup> Abbagnano, 2004

<sup>43</sup> Como Urry (2007) y Creswell (2006)

una movilidad “sobremoderna” que, para algunos autores, se ha considerado ya como parte de una nueva cultura<sup>44</sup>.

Por último, y bajo estas condiciones, se puede hablar de que la “nueva movilidad” de la era digital (sea física o telemática) representa, en las condiciones actuales, una nueva cultura que se impone a las personas, independientemente de su condición social y de su lugar de residencia, obteniéndose una interrelación constante con el mundo exterior, incluyendo las diferentes Administraciones, las cuales han de esforzarse para acercar sus servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través de la e-Administración.

Evidentemente, en este artículo, centrado en unas pocas entrevistas, que no pretenden representar a toda la población usuaria de este servicio en dos comarcas del Pirineo, solamente se ha podido presentar una panorámica general y no exhaustiva de la percepción de estos usuarios sobre la e-Administración, teniendo en cuenta la evolución que se han producido tanto en el uso de Internet como en la oferta de estos servicios. Seguramente, dentro de unos pocos años podría ser de interés volver a realizar un análisis similar para poder comparar las variaciones sufridas en este intervalo de tiempo, tanto en estos servicios de e-Administración como en su facilidad de uso, en sus contenidos y en la percepción de los usuarios, y confirmar si esta “nueva movilidad” se ha asentado ya definitivamente en nuestro modo de vida.

## Bibliografía

ABBAGNANO, N. *Diccionario de Filosofía*. México DF: Fondo de Cultura Económica, 2004.

ALABAU, A. *La Unión Europea y su política para la sociedad de la información: en el umbral de una nueva gobernanza europea*. Madrid: Fundación Airtel Vodafone, 2001.

CAMARERO, L.A. El mundo rural en la era del ciberespacio: apuntes de Sociología Rural. [En línea]. 1996 <[http://www.uned.es/dpro-sociologia-I/departamento\\_sociologia/luis\\_camarero/2742\\_8.pdf](http://www.uned.es/dpro-sociologia-I/departamento_sociologia/luis_camarero/2742_8.pdf)> [27 de diciembre de 2013].

CAMARERO, L.A. y GONZÁLEZ, M. Desarrollo y reestructuración rural: reflexiones acerca del desarrollo local en las áreas rurales. [En línea]. 2007. <[http://www.uned.es/dpro-sociologia-I/departamento\\_sociologia/luis\\_camarero/94468\\_36.pdf](http://www.uned.es/dpro-sociologia-I/departamento_sociologia/luis_camarero/94468_36.pdf)> [19 de diciembre de 2013].

CAP GEMINI The user Challenger-benchmarking the supply of online public services: 7th measurement report, prepared for the European Commission, DG Information Society and Media. [En línea]. 2007. <[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/docs/i2010\\_initiative/riga\\_dashboard.doc](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/i2010_initiative/riga_dashboard.doc)> [25 de octubre de 2013].

CAP GEMINI *8th Benchmark Measurement of European eGovernment Services*. Bruselas: European Commission, 2009.

---

<sup>44</sup> Ramírez, 2005

CARDONA, D. Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la relación administración pública-ciudadano. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad Ramón Llull, 2002.

CARRERAS, E. y GONZÁLEZ, B. La evolución ciudadana de la Administración Local: “La escala multidimensional jerárquica” como instrumento para medir la calidad de los Servicios Locales. *Papers. Revista de Sociología*, 2012, vol. 97, nº2, p. 343-369.

COMISIÓN EUROPEA *i2010-annual information society report 2007*. Bruselas: European Commission, 2007a.

COMISIÓN EUROPEA *Inclusive e-Government: survey of status and baseline activities*. Bruselas: European Commission, 2007b.

COMISIÓN EUROPEA *Preparing Europe’s digital future-i2010 mid-term review*. Bruselas: European Commission, 2008.

COMISIÓN EUROPEA *Digital by Default or by Detour?*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union, 2013.

CRESWELL, T. *On the mover*. Londres: Routledge, 2006.

EUROPEAN COUNCIL Presidency conclusión. [En línea]. 2000. <[http://ue.eu.int/ueDocs/cms\\_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm](http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm)> [10 de octubre de 2013].

FALKOWSKI, J. Political accountability and governance in rural areas. Some evidence from the Pilot Programme LEADER in Poland. *Journal of Rural Studies*, 2013, vol. 32, nº 1, p. 70-79.

GIL, H., ARANGO, M.D. y LLEÓ, A. Modernización de los procesos en la administración pública en la era digital. *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 2010, vol. 7, nº 1, p. 99-108.

GONZÁLEZ, B. y CARRERAS, E. Los límites de la lealtad ideológica en la evolución ciudadana del “performance” administrativo local. *Papers. Revista de Sociología*, 2012, vol. 97, nº 4, p. 719-749.

IDESCAT Estadístiques territorials de Catalunya [En línea]. 2013. <<http://www.idescat.cat>> [8 de noviembre de 2013]

INE Estadísticas [En línea]. 2013. <<http://www.ine.es>> [2 de noviembre de 2013]

MCAFEE, A. Enterprise 2.0: the dawn of emergent collaboration». *MIT Sloan Management Review*, 2006, vol. 47, nº 1, p. 21-28.

MILLARD, J. e-Government for an inclusive society: how different citizen groups use e-Government services in Europe. En: Norris, D.F. (ed.). *e-Government research: policy and management*. Londres: IGI Publishing, 2007.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA (2009). La administración electrónica y el servicio a los ciudadanos. [En línea]. 2009. <<http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf>> [15 de octubre de 2013]

OBANDO, L.C. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Un nuevo escenario para el desarrollo local de las comunidades. Estudio de caso: Comunidad Ómnia, Barrio el Raval (Barcelona). Tesis doctoral, Universitat Ramon Llull (Barcelona), 2007.

OSBORNE, D. y GAEBLER, T. *La reinención del gobierno*. Paidós: Barcelona, 1994.

RAMIÓ, C. El papel de la e-Administración ante los Retos de las Administraciones Públicas de América Latina: e-Administración y Sector Público en el Siglo de la Globalización. VII Congreso Internacional del CLAD. Lisboa, 8-11 de octubre del 2002.

RAMÍREZ, B.R. La otra dimensión de la megalópolis: la movilidad como nueva cultura laboral». *Anuario de Ciencias y Artes para el Diseño (vol 2)*. Xochimilco, México DF: Universidad Autónoma Metropolitana, 2005.

RIVERA, M.J. y CAMARERO, L.A. The unforeseen scenarios of the crisis: Local governance transformation in rural areas. XXV ESRD Congress. Florencia 29 julio-1 de agosto del 2013.

RODOUSAKIS, K. y MENDES, A. The development of inclusive e-Government in Austria and Portugal: a comparison of two success stories. *The European Journal of Social Sciences Research*, 2008, vol. 21, n° 4, p. 283-316.

UNIÓN EUROPEA Iniciativa eEurope para la Sociedad de la Información. [En línea]. 1999. <[http://europa.eu/scadplus/glossary/eeurope\\_es.htm](http://europa.eu/scadplus/glossary/eeurope_es.htm)> [22 de septiembre de 2013].

UNIÓN EUROPEA (2007). «Iniciativa i2010: Sociedad europea de la información para 2010». [En línea]. 2007. <[http://europa.eu/scadplus/glossary/infosoc\\_media\\_policy\\_guidelines\\_es.htm](http://europa.eu/scadplus/glossary/infosoc_media_policy_guidelines_es.htm)> [24 de septiembre de 2013]

URRY, J. *Mobilities*. Cambridge (UK): Polity, 2007.

WEST, D.M. *Global e-Government*. Providence, RI: Center for Public Policy, Brown University, 2007.

WEST, D.M. *Improving technology utilization in electronic government around the world*. Washington, DC: Governance Studies, the Brookings Institution, 2008.