

# IX

## JORNADAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Informar y difundir:  
servicios documentales y comunicación

ACTAS DE LAS JORNADAS

Madrid, 22 y 23 de noviembre de 2007

Biblioteca Nacional de España



**SIEDIC**

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA  
DE DOCUMENTACIÓN  
E INFORMACIÓN



EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN OFICIAL DE LA ADMINISTRACIÓN  
VASCA EN INTERNET: ANÁLISIS DE LOS BOLETINES  
DEL PAÍS VASCO, ÁLAVA, BIZKAIA Y GUIPÚZCOA

EVALUATION OF THE OFFICIAL DOCUMENTS OF THE BASQUE  
ADMINISTRATION IN INTERNET: ANALYSIS OF BULLETINS OF THE BASQUE  
COUNTRY, ÁLAVA, BIZKAIA AND GIPUZKOA

**Pastor Ruiz, Fátima.** Directora. COMUNICA+, comunicamas@gmail.com.

**Resumen:** La importancia de los Boletines Oficiales como fuentes de información primaria para el conjunto de la sociedad, incluida la propia Administración, junto con su progresiva sustitución por las respectivas versiones electrónicas con un amplio potencial de servicios de alto valor añadido justifican la necesidad de llevar a cabo un riguroso estudio evaluador de tales medios de comunicación. En la presente comunicación se exponen los resultados de aplicar un análisis pormenorizado y comparativo de los *Boletines oficiales del País Vasco, Álava, Bizkaia y Guipúzcoa* en la red, desde la perspectiva documental y con indicaciones útiles de cómo pueden mejorar. Su autoría, contenido, métodos de recuperación, opciones de navegabilidad, actualización, visibilidad, luminosidad, ergonomía y diseño, y accesibilidad serán examinadas y valoradas a fin de dilucidar en qué medida pueden considerarse vehículos útiles y eficientes de comunicar la actuación de la Administración vasca.

**Palabras clave:** Diarios oficiales, diarios oficiales electrónicos, boletines oficiales, evaluación, administración electrónica, País Vasco.

**Abstract:** The importance of Government reporters like primary sources of information for the set of the society, including the own Administration, along with their progressive substitution by the respective electronic versions with an ample potential of services of high added value justifies the necessity to carry out a rigorous evaluator study of such mass media. In the present communication the results are exposed of applying an analysis detailed and comparative of Government reporters of the Basque Country, Álava, Bizkaia and Guipúzcoa in the network, from the documentary perspective and with useful indications of how they can improve. Its responsibility, content, search methods, options of navigability, update, visibility, luminosity, ergonomics and design, and accessibility will be examined and valued in order to explain to what extent vehicles can be considered useful and efficient to communicate the performance of the Basque Administration.

**Keywords:** Official gazettes, daily electronic officials, government reporters, evaluation, electronic administration, Basque Country.

## 1. Introducción

Los organismos públicos están obligados promover y difundir recursos informativos con el propósito de cimentar la Sociedad de la Información. Facilitar la accesibilidad y difusión de una información adecuada y apropiada, tanto en la forma como en el contenido y en el momento preciso contribuye a afianzar el camino hacia una verdadera administración transparente y democrática.

Evaluar la presencia en la red de las publicaciones oficiales emanadas de la Administración vasca constituye el objetivo nuclear de este trabajo que aspira a impulsar una mejora en el diseño e implementación de la documentación oficial ofrecida en las páginas web de la Administración de Euskadi, así como fomentar la realización de estudios rigurosos en el ámbito de la Documentación y la Administración.

A continuación se expone el objeto de estudio junto con la metodología aplicada, los resultados obtenidos y las principales conclusiones.

## 2. Objeto de estudio

El objeto de estudio de este trabajo de investigación consiste en la evaluación de la calidad de los boletines oficiales electrónicos del País Vasco (BOPV) y los tres territorios que lo componen, Álava (BOTH), Bizkaia (BOB) y Guipúzcoa (BOG).

La primera razón que justifica la necesidad de llevar a cabo un proceso evaluador de las fuentes de información oficiales de carácter primario puestas en la red por la Administración vasca se encuentra en la extraordinaria importancia de tales vías de comunicación. La publicación de normas de todo rango, nombramientos y ceses, anuncios, concursos, sentencias judiciales y otras disposiciones les convierte en medios de comunicación fundamentales en el quehacer diario del conjunto de la sociedad incluida la propia Administración.

Además, desde su aparición en versión electrónica las sedes webs de los boletines oficiales han experimentado una progresiva evolución, en línea con la aplicación efectiva de una política de transparencia y eficacia informativa llevada a cabo por el ejecutivo autónomo, llegando incluso, en algunos casos, a la sustitución completa de sus versiones impresas.

La puesta a disposición del internauta de una información esencial en la forma y momento preciso ha requerido sin duda un gran esfuerzo por parte de la Administración del País Vasco. Una Administración caracterizada, entre otros aspectos, por su carácter bilingüe y su dispersión territorial, lo que sin duda refuerza el papel de los boletines electrónicos como canales imprescindibles de comunicación en el binomio administración– administrados.

¿Qué contenidos ofrecen y cuáles son las diferentes modalidades de búsqueda y recuperación de la información que contienen? ¿Cuál es su cobertura temporal? ¿Cada cuánto se actualizan? ¿Qué facilidades de acceso y navegación presentan para los ciudadanos con limitaciones físicas? ¿Qué programas requieren para su consulta? ¿Cómo son sus manuales de ayuda o qué servicios de valor añadido han incorporado? son algunas de las cuestiones en las que se ha centrado el examen de los principales boletines electrónicos de Euskadi. Tarea para la cual se ha tomado como referencia los estudios efectuados sobre otros boletines oficiales de carácter estatal y autonómico.

El trabajo de campo se ha realizado sobre una muestra conformada por las cuatro sedes webs de los Boletines Oficiales del País Vasco, - [http://www.euskadi.net/cgi-bin\\_k54/bopv\\_00?c](http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_00?c)-, Bizkaia, - <http://www.bizkaia.net/info/boletin/> - Álava <http://web.alava.net/botha/inicio/sgbo5001.aspx> - y Guipúzcoa, - <https://ssl4.gipuzkoa.net/boletin/asp/index.asp> -

La recogida de datos se ha llevado a cabo principalmente durante los meses de enero a junio de 2007.

### 3. Metodología evaluadora

La metodología evaluadora utilizada en esta investigación arranca de las propuestas planteadas por primera vez por el profesor Codina ante los foros más significativos de expertos en la materia y que, después, ha sido aplicada en contextos diferentes y a distintos tipos de recursos electrónicos en la red. Partiendo de esta propuesta y enriqueciéndola con las aportaciones de otros estudiosos tanto en la información administrativa electrónica como en la evaluación de sistemas de información hemos elaborado la siguiente proposición.

La metodología empleada descansa sobre los conceptos de parámetros, indicadores y procedimientos, ya introducidos por Codina.

- Por *parámetros* entendemos aquellos elementos fundamentales que deben considerarse como criterios de calidad. En la terminología de Codina los parámetros se definen como las propiedades o características de los recursos digitales que serán objetos de evaluación.
- Los *indicadores*, constituyen cada uno de los aspectos concretos de un recurso digital que se consideran a fin de poder tomar decisiones sobre la calidad de un parámetro. Suelen estar formulados a modo de preguntas a través de las cuales se materializan los parámetros y de su respuesta se deriva la mayor o menor calidad del recurso.
- Los *procedimientos* hacen referencia a la orden y los medios por los cuales se procede a determinar la calidad de un recurso digital. Hablamos de procedimientos cuando determinamos qué recursos van a ser evaluados, cuáles van a ser las prioridades entre los parámetros e indicadores y qué sistema de puntuación vamos a asignar.

#### 3.1 Parámetros e indicadores

El análisis comparativo aquí propuesto se detalla en nueve parámetros, correspondiendo cada uno de ellos a criterios considerados relevantes en la calidad documental de un recurso electrónico. Los parámetros hacen referencia a la autoría, el contenido, la navegabilidad, la recuperabilidad, la ergonomía, la luminosidad, la visibilidad, la accesibilidad y la interactividad.

En cada uno de éstos contemplamos un número variable de indicadores que pueden ir desde de 3 hasta 23. Lógicamente aquellos parámetros que se concretan en un mayor número de indicadores revelan el importante peso atribuido como criterio para evaluar la calidad del recurso desde el punto de vista documental. En conjunto contemplamos un total de 69 indicadores, que se reparten de la siguiente manera:

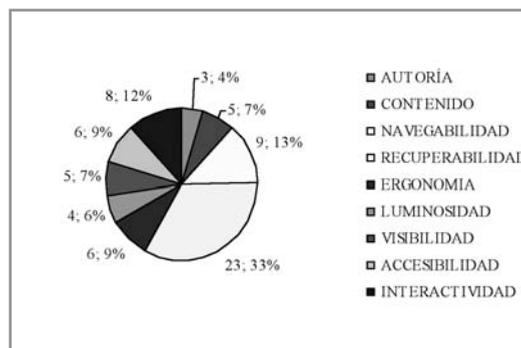


Figura 1. Número y porcentaje de indicadores por parámetros

### 3.2 *Procedimientos*

Los procedimientos empleados para determinar los recursos a evaluar han sido en primer lugar la importancia de tales recursos como fuente de información esencial para toda la sociedad, incluida la propia Administración. En segundo lugar, la selección de los boletines oficiales vascos corresponde al contexto donde se desarrolla la presente investigación así como su principal destinatario, el Instituto Vasco de la Administración Pública<sup>1</sup>. Y en tercer lugar, se ha tenido en cuenta la inexistencia de estudios similares sobre los mismos.

Respecto a las prioridades de los parámetros e indicadores, resulta evidente que si todos los criterios escogidos juegan su papel al calibrar la calidad de un recurso, son los relativos a la recuperabilidad, navegabilidad y accesibilidad los que sobresalen al resto, por lo que para su examen se ha formulado un mayor número de indicadores.

La valoración de los distintos indicadores ha requerido también la adopción del correspondiente procedimiento. De este modo, para que evaluación comparativa resulte más operativa se ha asignado a cada indicador, o mejor a la respuesta favorable a éste, la siguiente puntuación: *1* si lo cumple de manera positiva; *0,5* si lo cumple parcialmente; y *0* si no lo cumple.

## 4. **Resultados**

A continuación se describen los resultados correspondientes a cada uno de los parámetros utilizados a través de con sus correspondientes indicadores.

### 4.1 *Autoría*

La autoría es un parámetro que, en general, está bien cubierto por los cuatro boletines oficiales electrónicos examinados. En todos ellos, la responsabilidad material del recurso y el grado de solvencia están determinados por ley, lo que garantiza la fiabilidad y solidez del contenido ofrecido en los sitios web. No obstante, al objeto de mejorar su identificación y facilitar al mismo tiempo la comunicación con el usuario sería deseable incorporar información explícita y en todas las páginas sobre la propiedad legal, así como también aquellos datos completos que sirvan para contactar con el órgano emisor, como así lo hacen el BOTHA y el BOG.

### 4.2 *Contenido*

El valor y cantidad de la información que contienen; si ésta trasciende al contenido estricto del boletín; si es objeto de un tratamiento documental más o menos profundo; y si está convenientemente actualizada, son los indicadores que permiten evaluar un recurso bajo la perspectiva del contenido de una fuente electrónica.

Los Departamentos responsables de los boletines oficiales del País Vasco, Bizkaia, Álava y Gipuzkoa han realizado un esfuerzo considerable por incorporar a sus versiones electrónicas sus respectivos fondos documentales. Poseen todos ellos una información intrínsecamente valiosa, al difundir la producción normativa específica del País Vasco y de cada uno de sus territorios, facilitando el contenido íntegro del boletín, con sus suplementos y sumarios correspondientes. En relación a la cobertura hay que resaltar el caso del boletín autonómico en cuyo sitio web es posible encontrar todos los ejemplares de su colección desde el año 1936 hasta la actualidad con los sucesivos cambios de cabecera, con lo que el factor de cantidad deviene aquí en un indicador de su calidad.

La información que se ofrece en los sitios web examinados constituye una información tratada documentalmente, ya que si no fuera así, sería muy difícil de localizar por otros criterios distintos a la fecha, y diariamente actualizada. Las diferencias en cuanto al tratamiento documental obedecen a la mayor o menor exhaustividad del análisis, aspecto en el que el BOPV electrónico sobresale al incorporar las referencias anterior y posterior a cada norma, con la importancia que este hecho conlleva en la documentación normativa.

Respecto a la información de valor añadido que ofrecen las versiones electrónicas, es necesario indicar que si bien los actualmente sustitutos de las ediciones impresas, BOG y BOTHA, han incorporado documentos y secciones o enlaces de interés para los usuarios, tanto el BOPV como el BOB adolecen de este tipo de contenidos, a excepción de cierta información sobre la versión impresa en el BOPV.

#### *4.3 Navegabilidad*

Bajo el criterio de la navegabilidad examinamos a través de nueve indicadores la existencia de una estructura sencilla y sin pérdida para el usuario; una mínima jerarquización de los contenidos; la disponibilidad de mapa web y sumarios locales; la no necesidad de utilizar la barra de desplazamiento vertical para poder ver el mapa web en su totalidad; la posibilidad de efectuar navegación semántica; la claridad en las distintas opciones de navegación; y el no requerir más de cinco clics para ir de un punto determinado de la web a otro.

A este respecto, se puede comprobar cómo tanto el BOTHA como el BOG presentan una estructura de navegación bien definida, con sumarios locales y un mapa de navegación general, lo que facilita al usuario desplazarse entre las diferentes secciones sin sensación de pérdida. De acuerdo a la caracterización de Codina, los mapas web de estos dos boletines destacan por su jerarquización, abstracción y parsimonia.

De todos modos conviene destacar la necesidad de que las diferentes opciones de navegación presentadas sean las del propio recurso y no las del portal institucional donde se insertan, como sucede en el BOPV, dentro de [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net), y en el BOB, en el de [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net), por la posible confusión a la que inducen.

#### *4.4 Recuperabilidad*

A diferencia de la propuesta de Codina y dada la importancia de este factor a la hora de evaluar unos recursos digitales de extraordinario interés como fuentes de documentación que giran esencialmente en torno a una base de datos, optamos por dedicar un parámetro completo a las capacidades que ofrecen para recuperar la información que contienen.

De ahí que, a lo largo de 23 indicadores analicemos las opciones de búsqueda sencilla y avanzada, de localización cronológica y de recuperación por bloques temáticos; las posibilidades que ante sí tiene el usuario de acceder a diferentes índices (temáticos, de emisores, de tipos de documentos y normas, etc), de utilizar operadores booleanos, truncamientos y máscaras, de proximidad, comparativos, de ponderación de los términos, del uso de los paréntesis, o de la distinción de mayúsculas o minúsculas, con o sin acentos; junto con la información proporcionada en cantidad, valor y formatos de los resultados e incluso si es posible ejecutar más búsquedas sobre un conjunto de éstos. Por último, también las versiones idiomáticas en los formularios de búsqueda junto con las secciones de ayuda constituyen sin duda indicadores a la hora de valorar la mayor o menor facilidad que presentan para el usuario que desea recuperar información de sus bases de datos.

El estudio comparativo de los boletines seleccionados nos muestra aspectos tan positivos como el hecho de contemplar las dos opciones de búsqueda sencilla y avanzada junto con la modalidad de recuperación cronológica o basada en la fecha de publicación, la posibilidad de acceder directamente a los (7 o 10) últimos boletines publicados, la visualización de diferente índices de tipos de normas, rangos y órganos emisores o la presentación abreviada de los resultados con la opción de acceso a los formatos pdf y html de cada disposición y anuncio.

No obstante, también hay que señalar como aspectos a generalizar, pues de momento no todos los tienen, las posibilidades de: acceder a aquellas secciones más consultadas; visualizar los índices temáticos; emplear todo tipo de operadores para hacer una estrategia de búsqueda más sofisticada; alterar la presentación de los resultados; o ejecutar búsquedas sobre un conjunto de éstos. Así como también incorporar secciones de ayuda sencilla y completa.

#### 4.5 *Ergonomía*

Este criterio alude a la utilización fácil y agradable que presenta un sitio web para el usuario que lo visita. Para atender tal cualidad prestamos atención a la relación del fondo con el texto, a la tipografía, márgenes y espacios empleados, a la complementariedad de las imágenes, a la visión de conjunto más o menos agradable de las páginas, y a la existencia o no de errores o erratas en su redacción.

En casi todas las webs analizadas se observa una buena relación entre el texto y el fondo, el tamaño de la tipografía es adecuado o puede ser modificable por el usuario, se dejan los márgenes necesarios a los lados y entre los textos y, en definitiva, resultan páginas en general agradables de leer. Como excepción debemos citar el BOB, ya que emplea un fondo de color oscuro, una tipografía especialmente pequeña y escaso margen entre los textos, produciendo un efecto no demasiado ergonómico. También hay que indicar la existencia de ciertas erratas en la redacción de algunas secciones o epígrafes de los recursos examinados, que si bien no son numerosas deben corregirse.

#### 4.6 *Luminosidad*

A través de este parámetro se evalúa la presencia o no de enlaces a otros recursos relacionados y que, sin duda, pueden ser de utilidad para quien consulta al boletín. Entre las sedes webs analizadas, si exceptuamos los vínculos de los logos institucionales, sólo incorporan direcciones a otros recursos el BOTHA y el BOG. Ambos ofrecen enlaces a otros boletines de la Comunidad Autónoma, del Estado y de Europa y, en el caso del BOG, añade a éstos el enlace a la Base de datos de Legislación de la Diputación Foral. Dichos enlaces funcionan correctamente, aunque no van acompañados de información o valoración alguna.

En relación BOTHA hay que señalar cómo sería conveniente que el enlace correspondiente al *Boletín de la Unión Europea* se nombrará por su correcta denominación-*Diario Oficial de la Unión Europea*. Y también que el enlace que figura bajo el nombre de *Boletín Oficial del País Vasco* conduzca a dicha publicación directamente y no al portal de la Administración vasca.

#### 4.7 *Visibilidad*

La presencia de un recurso en la red Internet no garantiza de por sí su condición de visible. Para ello es necesario tener en cuenta ciertas pautas como son asignar: un título informativo,

unos primeros párrafos esclarecedores, las meta etiquetas “*Author*”, “*Keywords*” y “*Description*” en el elemento HEAD, o un sistema avanzado de meta datos como Dublin Core. Además, gracias a las opciones de Google y Altavista es posible contabilizar el número de páginas que en sus respectivas bases de datos enlazan con una determinada web.

Bajo esta perspectiva podemos afirmar la posición preeminente que ocupa en este parámetro el BOPV, ya que obtiene puntuación positiva en todos los indicadores registrados. Respecto a los demás recursos debemos indicar que si bien todo ellos aparecen con un título y primeros párrafos (que en este caso se trata de la portada) suficientemente informativos de su contenido), sin embargo adolecen de una auto descripción imprescindible para ser más accesibles en la red. No hay duda que si incorporasen el conjunto mínimo de las tres metas etiquetas “*Author*”, “*Keywords*” y “*Description*” junto con su adaptación a la norma *Dublin Core* alcanzarían un mayor nivel de presencia en la red, lo que redundaría en relevancia y calidad.

#### 4.8 Accesibilidad

En los últimos años se ha puesto mucho énfasis en el cumplimiento de las normas de accesibilidad web en los portales públicos españoles, un aspecto regulado por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información de 2002. La accesibilidad se entiende como la posibilidad de los ciudadanos de acceder al servicio independientemente de su lugar o condición. Para asegurar tal accesibilidad se requiere muchas medidas, entre las que podemos contemplar las siguientes:

- Acceso libre y gratuito a través de la web, sin necesidad de claves, por canales de información seguros y garantizados, y desde cualquier punto con acceso a la red Internet.
- Acceso sin restricción de horarios ni softwares específicos;
- Acceso para todas las personas afectadas por algún tipo de discapacidad, sea ésta de tipo visual, auditiva o del sistema motor.

En relación al último aspecto hemos incluido de manera expresa en este parámetro las Directrices de Accesibilidad *WAI (Web Accessibility Initiative)*, establecidas por el W3C, por estar ampliamente reconocidas a nivel mundial. De acuerdo a tales pautas se establecen tres niveles de accesibilidad (A, AA y AAA) dependiendo del grado de conformidad con las prioridades 1, 2 y 3 de las directrices. Tales pautas no sólo hacen las páginas más accesibles a las personas discapacitadas, sino también a todos los usuarios que emplean navegadores diferentes o nuevos ordenadores portátiles o basados en la voz.

Si un recurso desea realmente ser accesible tendrá que atender aquellas condiciones que facilitan su consulta y eliminar o reducir las restricciones que la dificultan o impiden para determinados colectivos. Entre éstas últimas debemos señalar cómo la totalidad de los boletines analizados para su consulta no requieren softwares específicos e incluso facilitan la descarga del necesario para visualizar los documentos en pdf; pueden consultarse a cualquier hora y sin coste alguno; no es necesario registrarse para buscar información en sus fondos, a excepción del BOG; y garantizan de forma explícita la confidencialidad de los datos registrados, con la única salvedad en este punto del BOB que no informa nada al respecto.

Sobre las Directrices de Accesibilidad internacionalmente aceptadas y en progresivo cumplimiento por parte de las administraciones públicas, su grado de seguimiento todavía no está generalizado. A destacar el recurso electrónico del BOG con la conformidad modelo

nivel “AAA” del W3C, XHTML 1.0 y CSS-2, seguido del BOTHA con un nivel Doble A y la recomendación XHTML 1.0.

#### *4.9 Interactividad*

Los medios digitales permiten ofrecer una forma de interactividad impensable por métodos tradicionales. A través de distintos mecanismos, los responsables de una sede web pueden establecer una comunicación efectiva y eficiente para sus usuarios. La inclusión de formularios de sugerencias o consultas, de páginas de preguntas frecuentes; así como la oferta de servicios de difusión selectiva, de descargas de programas y ficheros; de servicios de tramitación electrónica o de información de las estadísticas de acceso ejercen de acicate para que el usuario interactúe con el recurso, dotándole así de un nivel superior de calidad.

Así por ejemplo, la inclusión de un simple formulario para recoger dudas y sugerencias y de una página con las preguntas más frecuentemente planteadas anima al internauta a consultar un recurso y contribuyen a la configuración de una administración verdaderamente receptiva. Lástima que tan sólo uno de los boletines, el BOTHA posibilite enviar un comentario a través de un formulario destinado al efecto. En el resto de las publicaciones se ha de recurrir bien a los métodos tradicionales de teléfono, correo postal o correo electrónico para hacerlo, lo que muchas veces hace desistir al usuario, además de impedir la recogida de datos sobre él mismo que pudiera resultar de interés para el recurso.

La personalización de los servicios también constituye un elemento importante que refuerza la comunicación con los usuarios. En este sentido, todos los boletines analizados, con la excepción del BOB, ofertan de forma gratuita Servicios de Difusión Selectiva. Tras cumplimentar un simple formulario a través de la misma página web, el usuario que lo desee puede convertirse en suscriptor de un servicio de alerta de aquellos anuncios y disposiciones de su interés y en los dos idiomas. Del mismo modo, puede darse de baja o modificar los datos de su perfil de interés.

Menor presencia tiene en los recursos examinados las opciones de transacción a través del sitio web. Son el gran reto de la administración electrónica, de forma que el usuario pueda realizar electrónicamente los procesos que requieran la interacción con una organización pública. Hasta la fecha únicamente el BOTHA ha incorporado la posibilidad de llevar a cabo todas las gestiones necesarias para insertar un anuncio en el boletín, desde su pago electrónico hasta el seguimiento de su publicación. Es probable y deseable que en un futuro próximo el resto de los boletines oficiales materialicen esta modalidad que conduce hacia la administración electrónica.

## **5. Conclusiones**

### *5.1 Aspectos positivos*

Las versiones electrónicas y bilingües de los boletines oficiales están contribuyendo a una democratización de la documentación normativa al ofrecer una ingente cantidad de información y de una manera rápida y sencilla. Con un simple clic es posible hoy acceder tanto a los boletines completos, como a sus sumarios o a disposiciones específicas sin perder apenas tiempo en desplazamiento alguno, lo que ya de por sí resulta importante dada la dispersión administrativa de la Comunidad Autónoma Vasca.

Además las versiones electrónicas han incorporado funcionalidades impensables en las versiones impresas como son las relaciones hipertextuales entre las normas, las múltiples combinaciones de criterios de búsqueda o la opción de recibir vía correo electrónico aquellas disposiciones de interés para el usuario desde el primer momento de su publicación.

Todas estas posibilidades sin duda afianzan unos nuevos servicios de publicaciones oficiales, que ya han traspasado la mera difusión de la publicación periódica para erigirse en centros de comunicación de la actividad administrativa con el resto de la sociedad.

Pero a la hora de valorar la calidad desde un punto de vista informativo y documental de las cuatro sedes web estudiadas, si bien es justo reconocer su aciertos, también sus carencias, pues sólo el reconocimiento de éstas puede suscitar la reflexión y la necesaria reforma y, en consecuencia, su mejora.

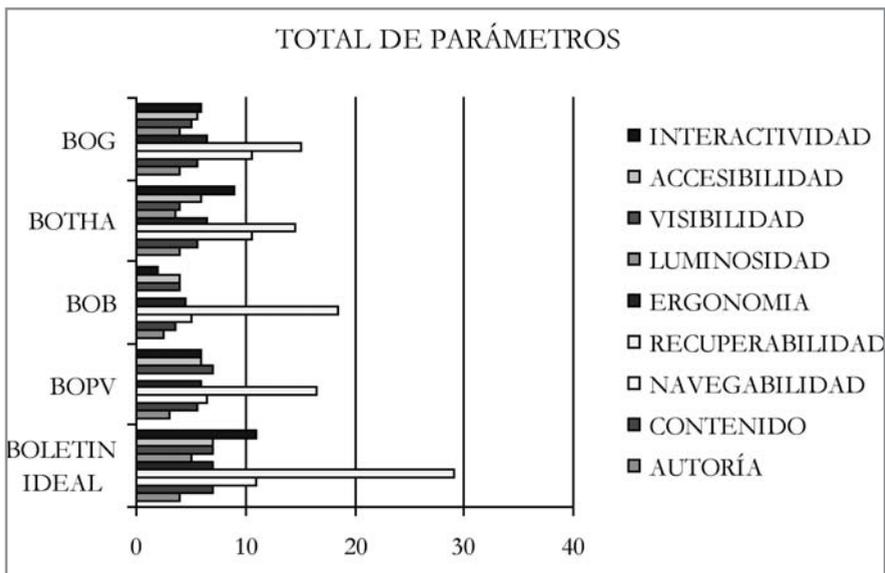


Figura 2. Valoración del total de parámetros por boletín

## 5.2 Aspectos a mejorar

Bajo tal perspectiva los principales fallos detectados hacen referencia a las siguientes cuestiones:

- Dispersión de los datos de contacto y responsabilidad legal de las entidades creadoras del recurso, que siguen sin aparecer de forma estandarizada en todas las páginas de la web.
- Colecciones incompletas de boletines oficiales con fondos importantes.
- Escasa información de valor añadido referida a un conjunto de normas de gran interés, información sobre la propia publicación o enlaces externos.
- Estructuras de navegación confusas con diferentes menús no específicos del recurso.
- Ciertos elementos relacionados con la legibilidad distorsionadores como un tamaño de letra excesivamente pequeño, colores muy suaves en los caracteres, o unas páginas escaneadas incorrectamente.

- Ausencia de mapas webs o sumarios que actúen de guías en la navegación.
- Insuficiente presencia de los operadores de recuperación propios de todo fichero documental, tales como operadores booleanos, de comparación, de proximidad, truncamiento y máscara, y de ponderación.
- Estructuras de recuperación de información con ciertas limitaciones y escasa flexibilidad para combinar criterios, ejecutar búsquedas sobre determinados resultados o alterar la presentación de éstos.
- Poca información de ayuda para la formulación de estrategias de búsquedas.
- Escasa información sobre los enlaces externos y nula valoración cualitativa de los mismos.
- Nivel bajo de desarrollo como Administración *online*, dado el escaso número aún de opciones para efectuar trámites administrativos de forma completa a través de la red.
- Poco interés por la auto descripción, al no cuidar la asignación de las meta etiquetas básicas de “Author”, “Keywords” y “Description”; ni adoptar sistemas avanzados de meta datos tipo Dublin Core.
- Insuficiente atención hacia los usuarios al no incluir páginas con formulario de sugerencias ni de preguntas más frecuentes (FAQs) o estadísticas sobre el uso de la webs.

### 5.3 Recomendaciones y sugerencias

A la vista de las principales deficiencias detectadas en el análisis de calidad de las cuatro sedes, parece evidente que cualquier mejora en este sentido ha de encaminarse a reflexionar sobre los aspectos anteriores y, en consecuencia, proceder a su revisión. Bajo este enfoque indicamos aquí las propuestas que a nuestro juicio han de llevarse a cabo para alcanzar un más alto nivel de calidad:

- Proporcionar información explícita y en todas las páginas sobre la propiedad legal, así como también aquellos datos completos que sirvan para contactar con el órgano emisor.
- Completar el fondo documental con toda la colección completa del boletín como en el BOPV.
- Incorporar información de valor añadido relacionada con la publicación oficial, ya sean secciones específicas (convenios, textos sobre sí mismos o textos fundamentales Estatuto, etc), enlaces de interés, etc..
- Diseñar estructuras de navegación claras y bien definidas, con sumarios propios, comunes en todas las páginas, no confusos con los del portal donde se inserten, y mapas web con todas las opciones bien jerarquizadas ya la vista en una sola pantalla.
- Facilitar el acceso directo a las secciones más consultadas
- Incluir diccionarios semánticos o menús desplegable de descriptores o palabras clave temáticas, que faciliten la búsqueda contextual.
- Incorporar operadores booleanos, de comparación, truncamiento y máscara, de proximidad, de ponderación de los términos, de orden de prevalencia, etc, que permitan elaborar estrategias de búsquedas más complejas y eficientes.
- Generalizar las técnicas hipertextuales para la organización de los documentos que muestren todas las referencias cruzadas existentes.

- Facilitar la estrategia de búsqueda empleadas, con los términos utilizados.
- Posibilitar búsquedas sobre un conjunto de resultados.
- Permitir alterar el orden de los resultados más allá de los primeros o los últimos.
- Ofrecer menús de ayuda sencillos y completos.
- Mejorar el diseño hacia sedes web más ergonómicas.
- Cuidar la redacción, corregir erratas o errores de consistencia.
- Enriquecer sus contenidos con enlaces a otras sedes webs de similar temática, ya sean a otros boletines oficiales, bases de datos de legislación o a aquellos organismos convocantes de concursos públicos. Hay que desterrar la idea de que nuestro contenido es el único importante y hay que establecer enlaces con otras páginas. Los sitios web deben vincularse con otros igualmente relevantes y realizar links profundos a secciones y/o documentos específicos, no sólo a la página principal.
- Asignar meta etiquetas “Author”, “Keywords” y “Description” junto con los meta datos de la norma *Dublín Core* a los sitios webs para facilitar su promoción y registro en los motores de búsqueda.
- Implantar las Directrices de Accesibilidad en su máximo nivel.
- Incorporar formularios de sugerencias lo más sencillos posibles
- Disponer de páginas de preguntas frecuentes.
- Ofrecer servicios DSI personalizados gratuitos y con explicaciones detalladas de los datos solicitados y su protección legal.
- Posibilitar la realización de todo tipo de transacciones comerciales.
- Facilitar información estadística del recurso.

Finalmente nos unimos a las voces de Lara Navarra y Martínez cuando reclaman la necesidad que desde las administraciones se dicten unas recomendaciones técnicas y metodológicas para el desarrollo de sitios web y servicios en este nuevo ámbito, ya que una acción centralizada ayudaría al conjunto de las organizaciones públicas a implementar servicios con unas garantías mínimas de calidad y con un criterio uniforme para todas las que potencialmente pueden ofrecer servicios de administración electrónica.

---

<sup>(4)</sup> La presente comunicación forma parte de un informe de investigación realizado gracias a la ayuda económica proporcionada por el Instituto Vasco de la Administración Pública (IVAP) en su modalidad de Ayudas para el fomento de la investigación sobre temas relacionados con la Administración Pública, convocatoria correspondiente al año 2006.

## Referencias bibliográficas

1. Abad García, M.F. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid: Síntesis, 2005, ISBN [9788497562645].
2. Alvite, M.<sup>a</sup> L. "Evolución de las bases de datos jurídicas en España". En: *Anales de la Documentación*, 2004, v. [7], pp. [7]-[27].
3. Ayuso García, M.<sup>a</sup> L. "La edición digital del Boletín Oficial de la región de Murcia: parámetros e indicadores para su evaluación". En: *Anales de la Documentación*, 2003, v. [6], pp. [7]-[26].
4. Ayuso García, M.<sup>a</sup> L.; Martínez Navarro, V. "Indicadores para el estudio de las publicaciones oficiales en España". En: *Revista General de Información y Documentación*, 2002, v. [12], n. [1], pp. [7]-[26].
5. Barcelo, M. "Estudio comparativo de los Servidores de Información de Boletines y Diarios Oficiales". En: *El Profesional de la Información*, 1998, junio, v. [7], n. [6], pp. [19]-[23].
6. Codina, L. "Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos". En: *Revista Española de Documentación Científica*, 2000, v. [23], n. [1], pp. [9]-[44].
7. Codina, L. "Parámetros e indicadores de calidad para la evaluación de recursos digitales". En: *VII Jornadas Españolas de Documentación*, 2000, pp. [135]-[144].
8. Gómez del Pulgar, G. "La Administración española en Internet. Evaluación de sus webs". En: *VI Jornadas Españolas de Documentación*, 1998, pp. [377]-[390].
9. Hermoso, F. El Gobierno electrónico en la Administración local: propuesta de parámetros para la evolución del grado de desarrollo de la Administración Local. Consultado en: 15-enero-2007.  
[http://www.csi.map.es/csi/tecniomap/tecniomap\\_2004/comunicaciones/tema\\_01/1\\_002.pdf](http://www.csi.map.es/csi/tecniomap/tecniomap_2004/comunicaciones/tema_01/1_002.pdf).
10. Lara Navarra, P; Martínez Usero, J.A. "Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de información". En: *El Profesional de la Información*, 2002, noviembre-diciembre, v. [11], n. [6], pp. [421]-[435].
11. Martínez Robledo, J. "Valor añadido en la edición electrónica de los boletines oficiales". En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, 2002, pp. [175]-[190].
12. Peñarrubia, J.P. Alcance integral en la informatización del BOP. Consultado en: 2-mayo-2007.  
[http://www.csi.map.es/csi/tecniomap/tecniomap\\_2004/comunicaciones/tema\\_02/2\\_018.pdf](http://www.csi.map.es/csi/tecniomap/tecniomap_2004/comunicaciones/tema_02/2_018.pdf)
13. Serrano Delgado, F. La calidad en la prestación de los servicios públicos electrónicos. Consultado en: 5-marzo-2007.  
[http://www.csi.map.es/csi/tecniomap/tecniomap\\_2004/comunicaciones/tema\\_01/1\\_002.pdf](http://www.csi.map.es/csi/tecniomap/tecniomap_2004/comunicaciones/tema_01/1_002.pdf)
14. Vianello, M.; Sánchez Blanco, E. "Estructura y accesibilidad de la información institucional en las páginas web de las Comunidades Autónomas españolas: análisis y caso práctico". En: *VII Jornadas Españolas de Documentación*, 2000, pp. [369]-[381].