

Gestión de recursos de información en los sitios web de los ayuntamientos de Portugal. Un estudio sobre su personal¹

EDUARDO ALFREDO CARDOSO DE MIRANDA
Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Lisboa.
e-mail: 1sociologia@gmail.com

ANTONIO MUÑOZ-CAÑAVATE
Departamento de Información y Comunicación. Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación. Universidad de Extremadura.
e-mail: amunoz@alcazaba.unex.es

RESUMEN: Del conjunto de las Administraciones Públicas, la Administración Local es el ejemplo de organización más cercana a los ciudadanos y de descentralización administrativa, ya que se encarga de su espacio, promueve el desarrollo económico y alienta a los ciudadanos a la práctica de la ciudadanía participativa. Las TICs en el entorno local pueden, gracias a una adecuada gestión de la información y de la comunicación, mejorar la transparencia, y la información hacia los ciudadanos a través de los múltiples servicios que proporcionan. De esta forma, el gestor de información se vuelve crucial en la administración local. Esta información de interés local debe estar actualizada y de fácil accesibilidad en los portales de los respectivos ayuntamientos.

¹ Los resultados de este trabajo forman parte de la tesis doctoral: *La información electrónica das câmaras municipais portuguesas*. Tesis Doctoral realizada por Eduardo Cardoso Miranda en el Departamento de Información y Comunicación de la Universidad de Extremadura. Enero de 2012.

Este artículo es parte de un estudio más amplio que analiza los contenidos y servicios que ofrecen los sitios web de la Administración Local. En este caso se estudia al personal que gestiona los servicios técnicos y los contenidos informativos de los sitios web. El trabajo abarca a los 308 municipios de Portugal, que incluye a los ayuntamientos de las Regiones Autónomas de las Azores (19) y de Madeira (11). Los datos fueron recogidos por una encuesta enviada por correo electrónico, y respondieron 83 ayuntamientos, lo que supone un 26,6% del total.

PALABRAS CLAVE: sitio web, gestor de la información, e-Gobierno, ayuntamiento, Portugal.

ABSTRACT: The electronic Local Municipal Government (e-Local) is an example of administrative decentralization. The task of the manager of its space is to foster economic development and encourage participatory citizenship. Both firms and individuals are taking advantage of this new, more transparent, more democratic, type of administration thanks to the multiple services and sources of information available. The Information Manager has thus become crucial in any e-Local organization, especially with regards to the information underlying the decisions taken. This information of local interest needs to be updated and made accessible through the Websites of the respective Municipal Departments.

The present communication reports part of a larger study, but here, for reasons of space, only those responsible for content and services (technical manager and website content manager) that the e-Local offers on its Websites. The study focuses on statistical indicators covering all 308 municipalities of the country, including the municipalities of the Azores (19) and Madeira (11). The data was collected through a mailed questionnaire. Only 82 municipalities responded, representing 26.6% of the total.

KEYWORDS: website, Information Manager, e-Government, Municipal Council, Portugal.

1. INTRODUCCIÓN

El sector público, y en concreto la Administración Pública, se ha visto sometido en las últimas décadas a un proceso de cambio muy profundo, principalmente en los países desarrollados, como consecuencia de un conglomerado de causas, que pueden resumirse en la ineludible necesidad de acercarse a los administrados a un menor coste.

De esta forma la calidad se manifiesta como el concepto vertebral sobre el que gira la nueva administración pública que se ha visto sometida a muchas de las técnicas de gestión del sector privado. Este proceso de cambio ha sido gradual y, aunque tiene como punto de partida la nueva corriente sobre la gestión pública surgida en Estados Unidos entre los años cincuenta y sesenta del siglo XX, se acelera en los años setenta por la crisis económica mundial y

la necesidad de hacer más con menos dinero. Esta nueva corriente busca dar mayor importancia a los resultados alcanzados, encontrar modelos más flexibles que la tradicional burocracia, también la implicación del personal junto a los cargos políticos en la tarea de alcanzar mejores resultados, y la privatización de determinadas funciones (Hughes, 1997, p. 104). Atrás ha quedado también el viejo modelo de administración poco dado a vigilar las relaciones con el exterior frente a esta nueva gestión pública definida por un conglomerado de vínculos externos que es preciso gestionar. Hughes señala que la nueva gestión pública se orienta a lo externo en mucha mayor medida que el modelo tradicional (Hughes, 1997, p. 101-132).

En estos cambios también ha tenido que ver la mala percepción de los ciudadanos por los servicios públicos (López Camps y Gadea Carrera, 2001, p. 22), y las críticas al modelo de burocracia organizativa imperantes en la Administración Pública como modelo de funcionamiento, donde se cuestionan aspectos como la eficacia en la prestación de servicios hacia el ciudadano (Villoria, 1997 p. 77-82).

Desde el punto de vista tecnológico dos son los factores que sientan las bases de una nueva forma de gestión y de relación con el exterior:

- a) la aparición de la microinformática en los años ochenta y la consiguiente automatización de muchos procesos,
- b) y la extensión y generalización de Internet en los años noventa, que hace que la Administración pueda utilizar un canal de difusión de información hacia el exterior como nunca antes había existido.

De esta forma se aceleran desde los años noventa las reformas legales para adecuar la nueva realidad a las exigencias legales, y surgen multitud de iniciativas políticas orientadas a transformar los dos ámbitos, el administrativo o de gestión, y el político. Espacios, ambos, que no pueden funcionar el uno sin el otro. John Gauss en 1950 ya decía que “una teoría de la administración pública significa en nuestro tiempo también una teoría de la política” (Gauss, 1950, p. 161-168).

Desde la década de los noventa del siglo XX, los ayuntamientos han comenzado masivamente a utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones para ofertar servicios digitales a sus ciudadanos y empresas, dando lugar a portales web donde coexisten los dos ámbitos señalados, el político y el administrativo, con información sobre turismo, cultura, educación, servicios administrativos, procedimientos, impuestos, etc. Sus implicaciones con el gobierno electrónico son tan importantes que se ponen en juego conceptos como la propia transparencia política. Todo ello implica, a su vez, una imagen corporativa que hay que cuidar de manera profesional.

Desde esta última idea, la gestión profesionalizada de estos portales web, se ha planteado este trabajo orientado a conocer los perfiles de los gestores de información de una parte de la Administración portuguesa: la Administración Local.

2. LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN PORTUGAL

La Administración Local portuguesa² ha soportado en las últimas décadas profundos cambios derivados de la transformación política con el advenimiento de la democracia en 1974. Así, todos los niveles político-administrativos sufrieron una profunda descentralización administrativa que afectó sobre todo al poder local (Ruivo, 1988). Esta descentralización política incidió, desde luego, en el poder municipal rehabilitando el papel secundario a que estuvo sometido desde la dictadura del Estado Novo, de manera que la aprobación de la Constitución de la República en abril de 1976 dio lugar a las primeras elecciones en diciembre de ese año (Branco, 1998, p. 17). Aunque esta autonomía y descentralización no ha estado exenta de las lógicas tensiones con el poder central cuando se ha tratado de la cesión de mayor autonomía política y financiera.³

En este sentido, la Administración Local ha venido a asumir una creciente responsabilidad consustanciada en la descentralización económica y política, y que se justifica por su relevancia en la relación próxima con los ciudadanos y las empresas.

Parece obvio señalar que el poder local ha sido una realidad a lo largo de la historia para la mayoría de las sociedades: “Los municipios son las administraciones con mayor tradición histórica...” (Sa, 2000, p. 49). Aunque con diferencias en las formas de elección en función de cada época y de cada tipo de gobierno, en la actualidad estos microcosmos de poder son vistos como corporaciones públicas autónomas del poder central del Estado. Pueden verse como verdaderos espacios de la democracia representativa, en los que la participación ciudadana está más próxima a los cargos electos que ejercen el proceso de toma de decisiones. Macedo Sousa (2000) describe así a la Administración Local como un gobierno a pequeña escala:

“Una de las formas más interesantes de abordar una *Câmara Municipal* es considerarla a escala, como un pequeño gobierno [...] Allí está todo: Medio Ambiente, Cultura, Deportes, Obras Públicas, o Presupuestos, entre otros. [...] Incluso en ámbitos donde la intervención de las autoridades es más difusa, como Trabajo, Solidaridad, Seguridad o Economía, también allí el grado o las expectativas de actuación de las autoridades locales son cada vez mayores”.

De ello se desprende que la autoridad local, en virtud de la proximidad a una gran variedad de temas que puede solucionar, reclama la descentralización suficiente y necesaria para servir con eficacia a la población residente en su

² En Portugal el órgano de administración del municipio o *concelho* (territorio administrado) es la Cámara Municipal. Y esta entidad es gobernada a través de la asamblea municipal y el presidente (o alcalde). Dentro del municipio pueden estar las freguesías o parroquias, como núcleos menores de población (son pedanías, distritos o barrios).

³ El artículo 235 de la Constitución de la República Portuguesa y el artículo 3º. n.º 1 de la Carta Europea, estipulan el principio de la autonomía local.

espacio. El propio Luis Viana da Sa nos dice que la idea predominante en el ámbito internacional es que la Administración Local tenga los mayores niveles de descentralización, auto-administración, autogestión y autogobierno de las comunidades instaladas en un territorio (Sa, 2000, p. 22).

Como nos dicen Gouveia y Teixeira:

“Las autoridades locales y regionales controlan directa o indirectamente entre un 25 y un 40% del total de los presupuestos públicos, y tienen un papel central en el estímulo de la masa crítica de ciudadanos que permita dar un verdadero salto a la sociedad de la información;

- los gobiernos locales generan la mayor parte de la interacción diaria con las empresas y los ciudadanos. Asumen, por eso, un papel central en la diseminación de los beneficios de la Sociedad de la Información a un público muy amplio;
- los gobiernos locales tienen un contacto mucho más próximo con los ciudadanos lo que les permite identificar a los sectores menos favorecidos y actuar para evitar una Sociedad de la información a dos velocidades;
- desempeñan un papel importante en el desarrollo y apoyo a los mecanismos de refuerzo de las competencias de los ciudadanos;
- y la mayoría de las tareas diarias tienen lugar en un ámbito geográfico limitado” (Gouveia, 2005).

De esta forma el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, ofrece por un lado un conjunto de herramientas para transformar la gestión interna de la información (*back-office*), y por otra desarrolla una nueva forma de relación entre los gobiernos y administraciones públicas con los ciudadanos y las empresas, para mejorar la prestación de servicios y su eficiencia través de Internet (son los proyectos *front-office*).

El interés por los sistemas de información web en la Administración Pública local ha comenzado a despertar en los últimos años, con estudios muy diversos, desde la calidad de la información electrónica presentada en los portales, los análisis del personal técnico gestor de esa información, el uso por parte de los usuarios de los servicios disponibles, la arquitectura de la información o la accesibilidad de los nuevos sistemas, entre otros aspectos.

Este desarrollo de los servicios debe acompañarse de una adecuada gestión del personal dedicado a las TICs dentro de la Administración Local⁴. Así, por ejemplo, en el caso de los ayuntamientos portugueses el proceso de acopla-

⁴ El Decreto-Ley n. 50/98, de 11 de marzo, define la formación profesional de la Administración Pública. El Instituto Nacional de Administração y el Centro de Estudos e Formação Autárquica son los organismos dedicados a esa formación. En 2000 el Decreto-Ley n. 54/2000, de 7 de abril crea el Curso de Estudios Avanzados en Gestión Pública impartido el Instituto citado. Y la Resolución del Consejo de Ministros n. 25/2001, de 1 de marzo, se centra en la formación de los empleados en el área de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento.

miento a esta nueva realidad ha sido lento. En la encuesta realizada por la UMIC a los ayuntamientos de Portugal entre 2003 y 2010 para conocer el uso de las TICs, en torno al 50% de los ayuntamientos destacaba la falta de personal adecuado y en número suficiente, lo que condicionaba negativamente las actividades dentro de la organización y la prestación de los servicios.

3. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN PORTUGAL

Los estudios para conocer las posibilidades de la Sociedad de la Información en Portugal y por extensión de la Administración electrónica, arrancan, como en otros países europeos, a mediados de los años noventa. La generalización del World Wide Web supone un punto de inflexión en la expansión de Internet frente a otras herramientas de la Red, y ello supone que en muchos países comiencen a analizarse las posibilidades que para la sociedad tiene este nuevo canal de difusión de información y de comunicación. Los estudios realizados en esas fechas en Portugal encuentran a una Administración Pública anquilosada en el que el peso de la estructura burocrática impide un eficaz desarrollo de la misma (Muñoz-Cañavate, 2006).

Desde un punto de vista político el Libro Verde de la Sociedad de la Información publicado en 1997 presenta las líneas básicas del desarrollo de la Sociedad de la Información. Y dedica un apartado específico a la Administración Local, cuando nos dice: “El papel desempeñado por las autoridades locales a través de iniciativas que conduzcan a la creación de redes electrónicas municipales, gestionadas en colaboración con las organizaciones que representan los intereses locales, crea nuevas formas de expresión ciudadana y es un medio eficaz para la democratización del acceso a las nuevas formas de información digital, así como para promover el enriquecimiento de esta última con contenidos de interés local”. En esta misma línea destaca a la web como la herramienta más eficaz para acercar el sector público a su entorno exterior.

De la misma manera en Portugal se materializan una serie de organismos que permiten impulsar las distintas iniciativas vinculadas a la Sociedad de la Información y de la Administración electrónica, como la *Agência para a Modernização Administrativa* (AMA), la *Agência para a Sociedade do Conhecimento* (UMIC), y el *Instituto Nacional para a Reabilitação e Centro de Gestão da Rede Informática do Governo* (CEGER).

El proceso de expansión de los servicios de la Administración electrónica ha tenido un importante desarrollo en Portugal. Desde 2003 cuando se publicó el primer informe de Naciones Unidas sobre e-gobierno Portugal ha estado dentro de los cuarenta países más desarrollados. Lo que contrasta con el porcentaje de ciudadanos portugueses que utilizan Internet para interactuar con las administraciones públicas que se encuentran, según datos de Eurostat, por debajo de la media europea.

En el marco concreto de la Administración Local portuguesa se han realizado en los últimos años algunos estudios, como el de Duarte dos Santos y

Martins do Amaral (2000) en la Universidad de Minho que ya indicaba como en el año 2000 en torno al 50% de los ayuntamientos de Portugal disponían de website, o más recientemente los trabajos de Aleixo (2011), Dias (2011) y Dias y Gomes (2014) para conocer la madurez de los servicios prestados.

Todo lo señalado anteriormente –el marco de estudio en la Administración Local portuguesa, y el objeto de trabajo, sus portales web– permite justificar el estudio realizado sobre el personal de las 308 cámaras municipales del país.

4. EL ESTUDIO SOBRE LOS GESTORES DE INFORMACIÓN Y LAS NUEVAS PROFESIONES

La profunda irrupción de Internet en las organizaciones a mediados de los años noventa con la consiguiente necesidad tanto de personal dedicado a la gestión de las infraestructuras tecnológicas, como a la gestión de los contenidos no ha estado exenta de problemas. En aquella primera fase conocida como la etapa informativa, la relación entre Administraciones Públicas y ciudadanos era prácticamente unilateral, en tanto que estas organizaciones se limitaban a ofrecer contenidos sin ninguna comunicación. El título del trabajo de Julie Johnson publicado en 1996 “Government web pages: the lights are on but nobody is home” (Johnson, 1996), ejemplifica la casi inexistencia de personal que soportara las relaciones con el exterior en esta primera fase.

De esta forma los sitios web de las Administraciones Públicas canalizan los flujos informativos desde el interior de las Administraciones (tanto los que proceden de los ámbitos administrativos, como de los ámbitos políticos) hacia el exterior. Son los flujos que se dirigen hacia los ciudadanos y empresas, pero también hacia los medios de comunicación. Debido a la actualización continua de la información que termina en estas plataformas, los sitios web requieren una gestión diaria y como tal de personas dedicadas a la gestión de sus contenidos. Esto ha dado lugar a que las Administraciones Públicas hayan tenido que desarrollar estrategias para controlar dicha información a través del personal adecuado, aunque cada organismo lo ha hecho a su manera. Esta nueva realidad ha creado en los últimos años una nueva profesión y un nicho profesional que es necesario cubrir. Esta es la razón por la que este trabajo busca conocer la composición del personal y los perfiles profesionales que se encargan de la gestión de la información electrónica de los sitios web de los ayuntamientos portugueses.

4.1 *Metodología*

El estudio acerca del personal dedicado a la gestión de los portales se efectuó, partiendo de trabajos previos realizados en España (Chain, 2008) a través de una encuesta remitida por correo electrónico a los 308 ayuntamientos de Portugal. El cuestionario enviado (véase anexo 1) incluía la petición de información sobre los recursos humanos responsables de la gestión web de los municipios. Contenía, además, una carta que explicaba el propósito del estudio y el tratamiento confidencial de los datos.

La batería de preguntas se estructuraba en tres ámbitos:

- a) Número de personas que participan en la gestión técnica⁵. El cuestionario aportaba varias opciones (1 persona, de 2 a 5 personas, de 6 a 10 personas, y más de 10 personas). También se solicitaba que se señalase el número exacto de individuos dedicados a realizar el trabajo según el tiempo dedicado (a tiempo completo, a tiempo parcial, combinación de tiempo completo y tiempo parcial, otra situación).
- b) El número de personas dedicadas a la gestión de contenidos. Al igual que en la pregunta anterior, el cuestionario aportaba varias opciones (1 persona, de 2 a 5 personas, de 6 a 10 personas, y más de 10 personas). También se solicitaba que se señalase el número exacto de individuos que realizaban su trabajo según el nivel de dedicación (a tiempo completo; a tiempo parcial; combinación de tiempo completo y tiempo parcial; otra situación).

Lo anterior se completaba con varias opciones destinadas a conocer la procedencia del personal gestor de los contenidos. Se daban tres posibilidades: participa exclusivamente personal del ayuntamiento; participa exclusivamente personal externo al ayuntamiento; y combinan personal del ayuntamiento y personal externo.

- c) Y finalmente un último ámbito destinado a conocer qué títulos académicos tenían las personas dedicadas a la gestión de contenidos. En los resultados se presentan dos gráficos, uno para las titulaciones del personal y otro para el grado alcanzado (doctorado, posgrado, licenciado, bachillerato).

La encuesta se envió a finales de 2008 y se recogieron datos desde esa fecha hasta el primer semestre de 2009.

5. RESULTADOS

De la encuesta enviada a los 308 municipios de Portugal se obtuvieron 82 respuestas, es decir el 26,6% de los ayuntamientos encuestados (anexo 2). Este dato indica que, si bien los resultados deben ser tratados con cautela, los ayuntamientos representan a más de una cuarta parte de los municipios del país. El mayor número de respuestas se produjo de ayuntamientos del distrito de Aveiro, seguido del distrito de Santarém. Por el contrario los valores más bajos se encontraron en el distrito de Bragança y la Región Autónoma da Madeira. Todas las figuras presentan los resultados en valores porcentuales. Pasamos a señalar los resultados obtenidos en función de las preguntas realizadas.

⁵ Es necesario resaltar aquí los distintos roles que conforman la gestión del sitio web donde como mínimo hay que destacar dos: el administrador del sitio web, dedicado a la gestión de los equipos técnicos y del software; y el gestor de contenidos por otro, que en nuestro caso realiza las labores de elaboración y diseño de la página, y mantenimiento de los contenidos. Si bien en algunos casos se asimila al administrador del sitio la figura del *webmaster* como la cara visible del *website*.

5.1 Para la gestión técnica del Website

Sobre el número de personas dedicadas a la administración técnica del sitio web los resultados demuestran que mayoritariamente están gestionados por grupos reducidos. Como puede verse en la figura 1 el 48,7%, 40 ayuntamientos, están gestionados por una sola persona. Y 36 ayuntamientos, el 43,9% tienen grupos superiores que no superan las cinco personas. Los equipos con más personal son inexistentes.

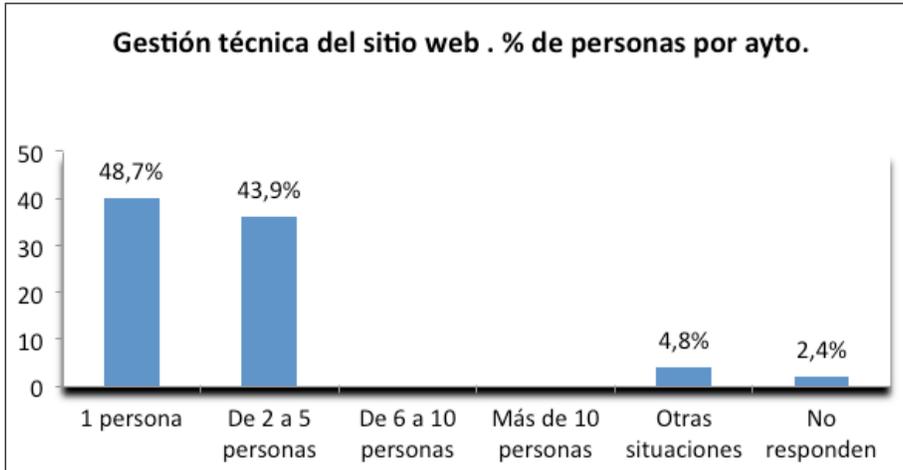


Figura 1. Gestión Técnica del Sitio Web. Los recursos humanos de los ayuntamientos dedicados a la gestión técnica del sitio web

Respecto a la dedicación de estos profesionales, cuyos perfiles corresponderían con la administración técnica del sitio web, tal y como puede observarse en la figura 2, los resultados señalan que mayoritariamente el personal destinado a estas labores realiza labores a tiempo parcial 38,6% –32 cámaras municipales– frente a la opción de tiempo completo, el 21,7% –17 cámaras–. Por otro lado el 27,7% de las respuestas optaron por la opción “combinan tiempo completo y tiempo parcial” –23 cámaras–. Los resultados obtenidos en la encuesta señalan que el personal destinado a las labores de gestión técnica también combina estos trabajos mayoritariamente con la gestión de contenidos, tareas que se encuentran escasamente separadas en organizaciones, con recursos limitados para disponer de personal diferenciado para ambas tareas.

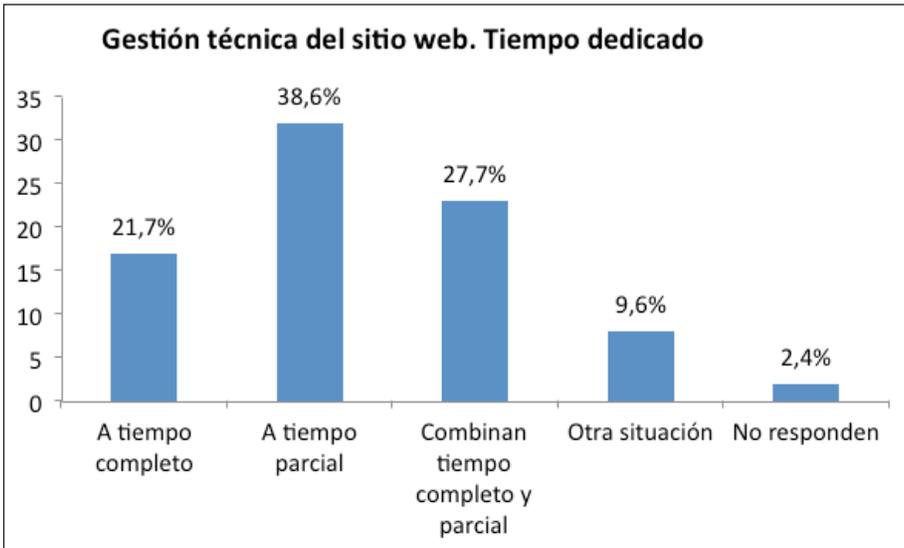


Figura 2. Gestión Técnica del Sitio Web. Los recursos humanos de los ayuntamientos dedicados a la gestión técnica del sitio web. Tiempo de dedicación

Estos datos indican que la mayor parte de los portales tiene un conjunto reducido de personas que no siempre se dedica en exclusiva a su gestión. Se entiende que además se ocupan del mantenimiento de otros equipamientos tecnológicos de la institución. Los resultados de las encuestas demuestran que en los ayuntamientos en los que hay una sola persona a tiempo completo dedicada a la gestión técnica del sitio web, esta persona, además, realiza las labores de gestión de la información del portal web también a tiempo completo.

5.2 Para la gestión de la información y los contenidos del sitio web

La gestión de información y contenidos marca, como tal, un ámbito de actuación propio de los profesionales de la información y la documentación. Se entiende que el tratamiento adecuado de los flujos de información se convierte en la base del éxito de un proyecto enfocado a estructurar los contenidos informativos hacia el exterior.

A diferencia de la gestión técnica del sitio web, en la gestión de contenidos (figura 3) se eleva la cifra de ayuntamientos con equipos de dos o más personas, el 58,5% se encontraba en la opción de “de 2 a 5 personas”, lo que quiere decir 48 ayuntamientos, si bien el 34,1% –28 ayuntamientos– sólo tenía una persona dedicado a estas labores. Sin embargo, los resultados de la encuesta (figura 4) han demostrado que en las franjas en las que hay varias personas implicadas en la gestión de contenidos, estas las hacen mayoritariamente a tiempo parcial o combinan personas que realizan tareas a tiempo completo, y a tiempo parcial.

Lo que implica que además de los técnicos que gestionan el sitio web, otros funcionarios municipales que realizan sus tareas en distintos departamentos tratan los contenidos informativos de la sede web.

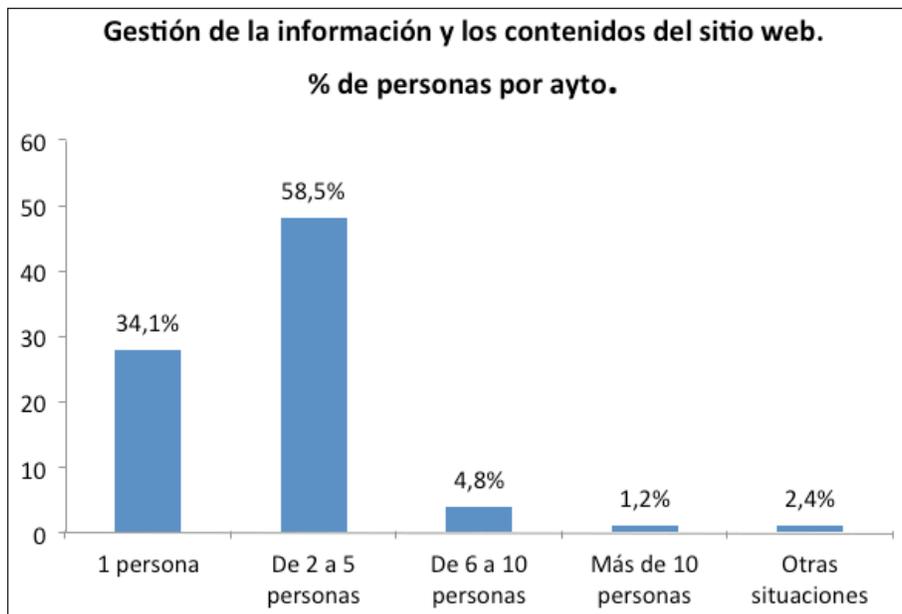


Figura 3. Recursos humanos dedicados a la gestión de información y de los contenidos del sitio web

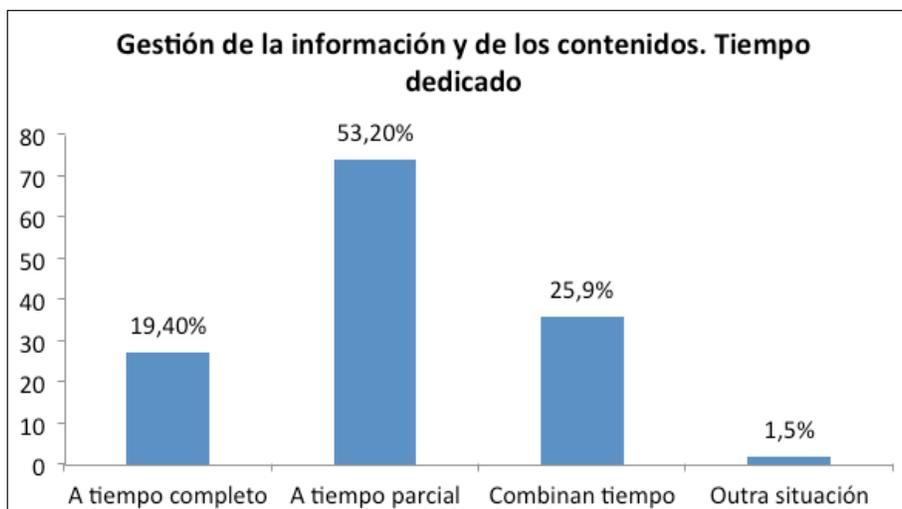


Figura 4. Recursos humanos dedicados a la gestión de información y de los contenidos del sitio web. Tiempo de dedicación

Las cuestiones anteriores se completaban con otra pregunta que buscaba conocer la procedencia del personal dedicado a las tareas de gestión de información, ya proviniesen de la propia Administración o de servicios externalizados, con una última opción que combinaba el personal de la propia Cámara municipal con el de empresas externas. La figura 5 recoge estos resultados donde se demuestra que mayoritariamente quien realiza los trabajos de gestión de la información es personal de la propia Administración (más del 90%). Mientras que un único ayuntamiento había externalizado completamente el servicio y ocho de ellos compartían estas labores.

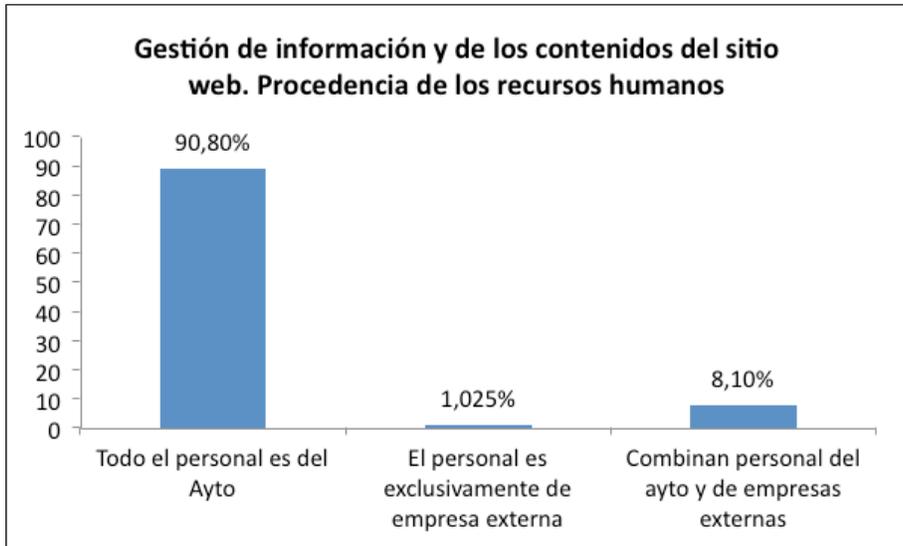


Figura 5. Origen del personal o de los equipos que se dedican a la gestión de la información y de los contenidos del Sitio web

5.3 Formación académica de los recursos humanos

Finalmente la figura 6 recoge los datos de la formación académica del personal dedicado a la gestión de los contenidos. La variedad de titulaciones que aparecen demuestra que no existe un perfil específico para estas labores, si bien destacan tres, la titulación en periodismo con un 27%, la de informática como un 24,8% y la de comunicación con un 15%. Las respuestas del cuestionario demuestran la escasa presencia de profesionales con titulaciones de documentación (en torno al 1%) y que los periodistas o profesionales del mundo de la comunicación han asumido las tareas de comunicación municipal en sus diversas facetas, entre ellas la regulada a partir de los portales web.

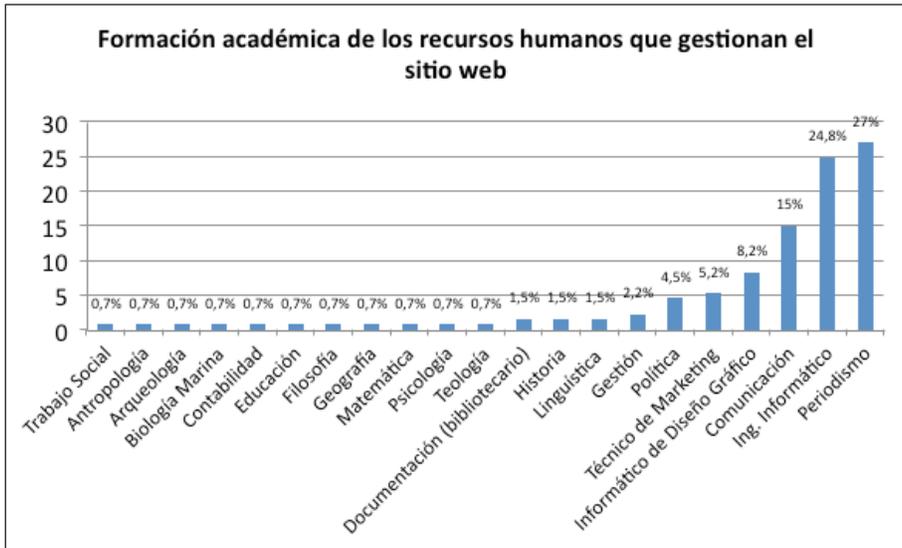


Figura 6. Titulaciones académicas del personal que realiza la gestión de información y de los contenidos del sitio web

Sobre el grado de los títulos del personal dedicado tanto a la gestión de información el valor más alto es el que representa la opción “Licenciatura” con un 56,6%, seguido de los estudios de secundaria con 30,1%. Del total de las encuestas respondidas apenas un 0,9% tiene estudios de doctorado, aunque un 8,9% ha realizado otros estudios de posgrado, y un 3,3% no ha completado los estudios de secundaria.

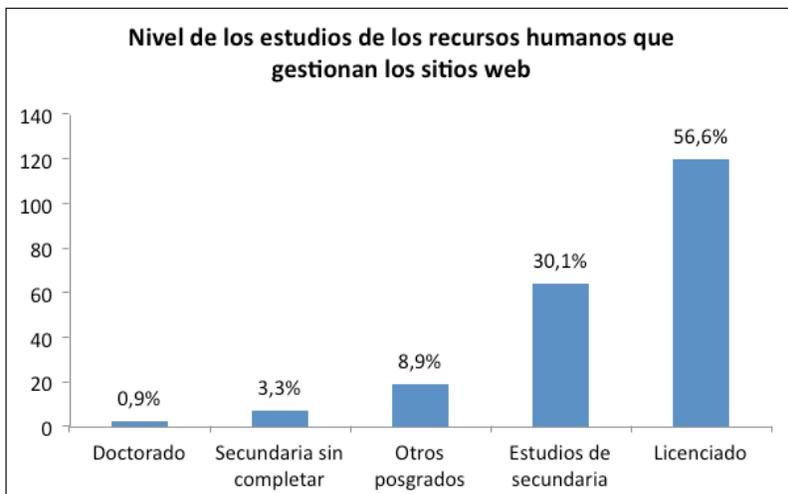


Figura 7. Nivel de los estudios del personal que realiza la gestión de la información de los contenidos del Sitio web

6. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio concluyen que los portales web están gestionados por grupos reducidos, y que cuando hay una única persona dedicada a la gestión técnica, esta se encarga a su vez de la gestión de los contenidos. Aunque tanto los trabajos de gestión técnica como de la administración de contenidos se realiza compatibilizando esos trabajos con otros de la propia cámara municipal. Destaca que mayoritariamente los trabajos se realizan por personal de la propia Administración y que apenas se externalizan los servicios.

Respecto a la gestión de los contenidos estos trabajos están realizados mayoritariamente por profesionales de la comunicación y del periodismo y no por profesionales de la documentación. A pesar de la existencia de estudios universitarios en Documentación en las universidades portuguesas, los resultados de este trabajo permiten inferir que la Administración electrónica no parece ser un objetivo estratégico para estos estudios en Portugal, al igual que ocurre en España (Chain, 2008b y Chain, 2009) donde poco se ha debatido acerca de la vinculación académica entre los profesionales de la *Information Science* y la gestión de contenidos de los sitios web de las Administraciones Públicas.

Los responsables de la gestión de información de los sitios web pueden ser responsables junto a otros gestores de los contenidos que se van a incluir, la forma de incluirlos y, por supuesto, de la continua actualización y difusión de los contenidos, entre otros aspectos. Se configura, de esta manera, un ámbito de enorme potencial laboral para los profesionales de la Información y Documentación, que no sólo puede incluir a los flujos informativos hacia el exterior, es decir los procesos *front-office*, sino también la gestión interna, lo que denominaríamos procesos *back-office*. Sea como fuere, distintos trabajos, y este entre ellos, han demostrado la poca repercusión que en los estudios de Documentación tanto en España como en Portugal tiene esta nueva área de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- ALEIXO, C., NUNES, M.B., ISAÍAS, P. Digital divide: A study on Portuguese Municipalities' web sites. *Proceedings of the IADIS International Conference e-Democracy, Equity and Social Justice 2*, 2011, p. 125-132.
- BRANCO, F. *Municípios e Políticas Sociais em Portugal 1977-1989*. Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social, Departamento Editorial, 1998.
- CHAIN NAVARRO, C., MUÑOZ-CAÑAVATE, A. Y MÁS BLEDA, A. La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles. *Revista Española de Documentación Científica*, 2008, vol. 31, n. 4, p. 612-638.
- CHAIN NAVARRO, C., MUÑOZ-CAÑAVATE, A. Y SALIDO MARTÍNEZ, V. LIS education and web services in the public sector: the case of Spain. *Libri*, 2008b, vol. 58, n. 4, p. 246-256.
- CHAIN NAVARRO, C. Y MUÑOZ CAÑAVATE, A. Information science courses and the graduate job context in Spain. *Education for Information*, 2009, vol. 27, n. 2-3, p. 115-126.

- DIAS, G.P., GOMES, H. Evolution of local e-government maturity in Portugal. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies*, CISTI, 2014.
- DIAS, G.P. Local e-Government Information and Service Delivery: A survey of municipal websites in Portugal. *Proc. of the 6th Iberian Information Systems and Technologies Conference*, 2011, 98-103
- DUARTE DOS SANTOS, L. Y MARTINS DO AMARAL, L.A. *A presença das camaras municipais portuguesas na Internet*. Minho: Universidad do Minho, 2000.
- GAUSS, J. Trends in the Theory of Public Administration. *Public Administration Review*, 1950, vol. 10, n.3, p. 161-168.
- GOUVEIA, L.B.; TEIXEIRA, P. Local e-government: A situação das juntas de Freguesia do concelho de Vila Nova de Gaia. *Revista da Faculdade de Ciência e Tecnologia. Universidade Fernando Pessoa*, 2005, n. 2, p. 108-133.
- HUGHES, O. E. La nueva gestión pública (cap. 5). En BRUGUÉ, Quim y SUBIRATS, Joan. *Lecturas de Gestión Pública (Selección de textos)*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas, 1997, p. 101-132.
- Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Missão para a Lisboa: Sociedade da Informação, 1997.
- LOPEZ CAMPS, J. Y GADEA CARRERA, A. *Una nueva Administración Pública. Estrategias y métodos para mejorar la calidad y la eficiencia del e-Gobierno*. Bilbao: IVAP, 2001.
- JOHNSON, J. Government web pages: the lights are on but nobody is home. *The Electronic Library*, 1996, vol. 14, n. 2, p. 149-156.
- MACEDO E SOUSA, L. *Onde as Coisas Acontecem: Comunicação, Sociedade, Poder, Administração Pública*. Lisboa: Hugin Editores, 2000.
- MUÑOZ-CAÑAVATE, A. El web en la administración local española. Conclusiones de seis años de estudio. *En IX Jornadas Españolas de Documentación*. Madrid, 2005, abril, p. 371-392;
- MUÑOZ-CAÑAVATE, A. Administración electrónica ¿e-ciudadanos o e-burocracia? Ágora. El debate peninsular. Cáceres: Junta de Extremadura, 2006, p. 63-87.
- RUIVO, F. Y VENEZA, A. Seis Questões pelo Poder Local. *Revista Crítica de Ciências Sociais. Poder Local*. 1988, n. 25/26.
- SÁ, LUÍS. *Introdução ao Direito das Autarquias Locais*. Lisboa: Universidade Aberta, 2000.
- VILLORIA, M. Modernización Administrativa y Gobierno Postburocrático (Cap. 3). En BAÑÓN, R. Y CARRILLO, E. (Comp.) *La nueva Administración Pública*. Madrid: Alianza Editorial, 1997, p. 77-103.

Anexo 1. Cuestionario a las cámaras municipales

1. Recursos humanos de los ayuntamientos dedicados a la gestión técnica del Sitio web:

Número de personas	Señale con una X
1 persona	
De 2 a 5 personas	
De 6 a 10 personas	
Más de 10 personas	
Personas	Nº
A tiempo completo	
A tiempo parcial	
Combinan tiempo completo y tiempo parcial	

2. Recursos humanos de los ayuntamientos dedicados a la gestión de la información y de los contenidos del Sitio web:

Nº de personas	Señale con una X
1 persona	
De 2 a 5 personas	
De 6 a 10 personas	
Más de 10 personas	
Personas	Nº
A tiempo completo	
A tiempo parcial	
Combinan tiempo completo y tiempo parcial	

3. Origen del personal o de los equipos que se dedican a la gestión de la información y de los contenidos del Sitio web:

Personal que se dedica a la gestión de información	Sí (indique con una X)	No (indique con una X)
Todo el personal es del Ayto.		
Todo el personal es de una empresa externa		
Se combina personal del Ayto. y de empresas externas		

4. Titulaciones académicas del personal que realiza la gestión de información y de los contenidos del sitio web

Titulaciones	Nº	Grado (Estudios de secundaria, Licenciatura, Posgraduado, Doctorado, etc.)
Derecho		
Documentación (Bibliotecario)		
Periodismo		
Psicología		
Filosofía		
Sociología		
Historia		
Ing. Informático		
Ing. de Telecomunicaciones		
Informático de Diseño Gráfico		
Otros:		

Anexo 2. Municipios que han respondido al cuestionario

Águeda	http://www.cm-agueda.pt
Albergaria-A-Velha	http://www.cm-albergaria.pt
Albufeira	http://www.cm-albufeira.pt
Alenquer	http://www.cm-alenquer.pt
Alijó	http://www.cm-alijo.pt
Aljezur	http://www.cm-aljezur.pt
Almada	http://www.m-almada.pt
Alvaiázere	http://www.cm-alvaiazere.pt
Amadora	http://www.cm-amadora.pt
Angra do Heroísmo	http://www.cm-ah.pt
Baião	http://www.cm-baiiao.pt
Benavente	http://www.cm-benavente.pt
Borba	http://www.cm-borba.pt
Caldas da Rainha	http://www.cm-caldas-rainha.pt
Cantanhede	http://www.cm-cantanhede.pt
Carregal do Sal	http://www.cm-carregal.pt
Castanheira de Pera	http://www.cm-castanheiradepera.pt
Castelo Branco	http://www.cm-castelobranco.pt

Coimbra	http://www.cm-coimbra.pt
Constância	http://www.cm-constancia.pt
Coruche	http://www.cm-coruche.pt
Corvo	http://www.cm-corvo.pt
Covilhã	http://www.cm-covilha.pt
Cuba	http://www.cm-cuba.pt
Espinho	http://www.cm-espinho.pt
Fafe	http://www.cm-fafe.pt
Faro	http://www.cm-faro.pt
Ferreira do Zêzere	http://www.cm-ferreiradozezere.pt
Fronteira	http://www.cm-fronteira.pt
Fundão	http://www.cm-fundao.pt
Guimarães	http://www.cm-guimaraes.pt
Horta	http://www.cmhorta.pt
Loulé	http://www.cm-loule.pt
Lousã	http://www.cm-lousa.pt
Mangualde	http://www.cmmangualde.pt
Manteigas	http://www.cm-manteigas.pt/
Marinha Grande	http://www.cm-mgrande.pt
Mealhada	http://www.cm-mealhada.pt
Melgaço	http://www.cm-melgaco.pt
Mértola	http://www.cm-mertola.pt
Moita	http://www.cm-moita.pt
Montijo	http://www.mun-montijo.pt
Moura	http://www.cm-moura.pt
Nelas	http://www.cm-nelas.pt
Odivelas	http://www.mun-odivelas.pt
Oeiras	http://www.cm-oeiras.pt
Oliveira de Azeméis	http://www.cm-oaz.pt
Oliveira do Bairro	http://www.cm-ob.pt
Palmela	http://www.cm-palmela.pt
Paredes	http://www.cm-paredes.pt
Pedrógão Grande	http://www.pedrogaogrande.pt
Peniche	http://www.cm-peniche.pt
Pêso da Régua	http://www.cm-pesoregua.pt
Pombal	http://www.cm-pombal.pt
Ponte da Barca	http://www.cm-pontedabarcat.pt

Portalegre	http://www.cm-portalegre.pt
Póvoa de Varzim	http://www.cm-pvarzim.pt
Sabrosa	http://www.cm-sabrosa.pt
Salvaterra de Magos	http://www.cm-salvaterrademagos.pt
Santa Cruz das Flores	http://cm-santacruzdasflores.azoresdigital.pt
Santarém	http://www.cm-santarem.pt
Santiago do Cacém	http://www.cm-santiago-do-cacem.pt
Sardoal	http://www.cm-sardoal.pt
Seia	http://www.cm-seia.pt
Seixal	http://www.cm-seixal.pt
Serpa	http://www.mun-serpa.pt
Sever do Vouga	http://www.cm-sever.pt
Sines	http://www.cm-sines.pt
Sobral de Monte Agraço	http://www.cm-sobral-monte-agraco.pt
Terras de Bouro	http://www.cm-terrasdebouro.pt
Torres Vedras	http://www.cm-tvedras.pt
Vagos	http://www.cm-vagos.pt
Vale de Cambra	http://www.cm-vale-cambra.pt
Vendas Novas	http://www.cm-vn.pt
Vidigueira	http://www.cm-vidigueira.pt
Vila do Conde	http://www.cm-viladoconde.p
Vila Franca de Xira	http://www.cm-vfxira.pt
Vila Nova da Barquinha	http://www.cm-vnbarquinha.pt
Vila Real de Stº António	http://www.cm-vrsa.pt
Vizela	http://www.cm-vizela.pt
Vouzela	http://www.cm-vouzela.pt

