

## Medio y mensaje: líneas de investigación referidas al tratamiento de la información y producción de contenidos en el gobierno electrónico

Ester Kaufman

### INTRODUCCIÓN

En general, las investigaciones carecen de criterios consensuados respecto a qué mirar, cómo, desde qué perspectiva, etc. Abundan dos tipos de trabajos: por un lado, los análisis ingenuos y acrílicos provenientes de organismos internacionales; por el otro, los que intentan diferenciarse cayendo frecuentemente en una ensayística con insuficiente anclaje metodológico y situacional (Kaufman, 2007c). Obviamente, el avance de las TIC no se detiene por ello.

Predomina la euforia consumista de tecnología como si en ella residiera el secreto para avanzar hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) y hacia un gobierno electrónico acorde. Así muchos temas van pasando inadvertidos. Tal es el caso de la apropiación social tecnológica y lo que circula a través de ellas, la información; metafóricamente, su sangre. Nada menos. Están a la espera de marcos teóricos, metodologías e investigaciones pertinentes, parte necesaria de una Agenda de investigaciones, que redunde en políticas públicas más atinadas.

¿Cuáles son algunas de las cuestiones “oscuras” que esperan ser develadas?

1. La **naturaleza de la apropiación social tecnológica**, en sus distintas formas, a fin de seleccionar los medios más cercanos a la gente y adaptar los mensajes a ellos.
2. **Pertinencia de los mensajes** (información y servicios), también conforme al medio tecnológico de uso y al tipo de usuario.
3. La **verificación efectiva de la recepción y comprensión de los mensajes**, lo que supone el desarrollo de metodologías de constatación y de permanente revisión de los perfiles de destinatarios y usuarios y lenguajes a utilizar.
4. La inclusión de los nuevos productores de contenidos / mensajes ("**prosumidores**"), con sus distintos niveles de **participación** que resultan en producciones de contenido (información y servicios) más o menos colaborativas, y sus nuevos ambientes como la "**Web 2.0**", que representan todo un desafío para la información que el Estado capta y pone a disposición.
5. El **Back Office de gestación y gestión de los mensajes por parte de los gobiernos**, tanto desde el modo en que las organizaciones "se organizan" para gestionar la información como también al tratamiento específico que le dan a la misma.
6. La producción de **instrumentos propios de medición** a fin de que nuestros países no queden desguarnecidos frente a investigaciones elaboradas con metodologías descontextuadas, que parecieran apuntar más a la visión mágica de los beneficios de la tecnología que a su constatación efectiva.

Esas temáticas, entre muchas otras, están a la espera de criterios, de herramientas de mensurabilidad, de marcos teóricos que nos permitan comprender relaciones y aprehender sistemas. Todas estas cuestiones deberían ser materia del accionar político y del apoyo de expertos, éstos últimos muñidos de rigurosidad, fruto esperado de múltiples sedimentaciones de formación pertinente.

En esas sedimentaciones, las universidades deberían cumplir roles fundamentales en el diseño de sus currículas, sus agendas de investigaciones y los circuitos de innovación que conectan investigaciones-currículas-problemáticas relevantes sociales y científicas.

Todos sabemos lo difícil que esto resulta. Cada nuevo ámbito de conocimiento suele ser inicialmente resistido por las burocracias académicas que no se distingue por poner en juego sus conocimientos, ni relacionarlos con otras temáticas ni, mucho menos, dejar ingresar cuestiones que desconocen en absoluto. Así se van acumulando áreas rechazadas como “irrelevantes”. Veamos algunas de estas “irrelevancias” ya detectadas al inicio de la ponencia.

## LOS TEMAS IRRELEVANTES

### 1. La naturaleza de la apropiación social de las TIC

#### 1.1. Los investigadores y su propia apropiación tecnológica. El terreno oscuro de lo obvio

No pretendemos negar los ríos de tinta escritos desde ámbitos académicos sobre la SIC, pero notamos que hay cuestiones donde no se reconoce un avance claro. Tal es el caso de la naturaleza de la apropiación tecnológica para el campo académico. Estamos en el campo del “medio” que habilita el mensaje.

Podemos aventurar que en esta apropiación no existe demasiada diferencia entre el acercamiento al tema por parte de un académico y alguien del común. Para ambos suele formar parte de lo que la etnometodología imputa a lo “dado por descontado”. Garfinkel (1967), su creador, dedicó buena parte de su vida a entender la realidad objetiva de los hechos sociales vistos como realización continua de las actividades concertadas de la vida cotidiana. Trabajó sobre lo rutinizado, en lo que tiene de “camino” repetido y, por repetido, conocido hasta la obiedad (Heritage, 1991: 290-350).

En la misma línea, Canales Cerón (1995) dice que, “en la esfera de los eventos cotidianos todo ocurre con la evidencia de lo sabido: no hay acontecimiento o irrupción de sentido a interpretar. El sujeto observa y se observa en medio de un mundo-sabido, donde todo ocurre según lo previsto. Hay dos modos de indicar lo obvio: como lo que no se ve y como lo que se da por visto. La cotidianeidad es por definición lo que fluye, lo “corriente”. En ese fluido de normalidad la conciencia observadora ni pregunta ni interpreta. Todo ya está situado en su lugar y entre ellos, el sujeto transcurre sin hacerse presente”. Este mundo de las prácticas es uno de los obstáculos principales en el proceso de problematización necesario para incorporar temas “académicos”.

En el caso de las TIC, intuimos que también se trata de rutinas que, cuando dejan de funcionar, son momentáneamente desnaturalizadas hasta que todo vuelve a la normalidad, una vez logrado el dominio sobre la herramienta. Entonces aparece la invisibilidad nuevamente. Del mismo modo en que no pensamos en la lapicera, mientras la usamos, en tanto instrumento de escritura producto de procesos de invención, tampoco existe reflexión cuando utilizamos el teléfono, marcamos el celular, prendemos el televisor, o buscamos algo en Google en pos de una respuesta inmediata. Ya está instalado. De este modo vamos avanzando y resolviendo nuestras cuestiones relativas a actividades que engloban, obviamente, el ambiente de trabajo: a las de dominio cotidiano sobre las herramientas tecnológicas y a lo que circula a través de ellas.

Tal situación general está espléndidamente descripta en el Libro Verde de Sociedad de la Información de Brasil:

*.....Mirar la televisión, hablar por teléfono, mover la cuenta en un terminal bancario y, por la Internet, verificar multas de tránsito, comprar discos, intercambiar mensajes con el otro lado del planeta, investigar y estudiar son hoy actividades cotidianas, en el mundo entero y en Brasil.*

*Rápidamente nos adaptamos a esas novedades y pasamos en general, sin una percepción clara ni mayores cuestionamientos - a vivir en la Sociedad de la Información.*

Respecto a los académicos me permito recordar una experiencia en Buenos Aires, en el marco de un Seminario sobre Producción de Contenidos Culturales mediante TIC realizado en medio de una nutrida concurrencia de documentalistas y bibliotecarios pero en un ámbito extraño a ellos, un centro de investigación en antropología social. El presentador, un antropólogo de prestigio, abrió el seminario, como dueño de casa, confesando su total desinvolucramiento y desinterés por las TIC, lo que sorprendió a la concurrencia por el desparpajo con que esto era dicho.

Al día siguiente concurrí a una reunión académica en la misma institución. Se trataba de un encuentro donde varios antropólogos debían informar sobre el avance de sus investigaciones y publicaciones.

El encuentro transcurrió permanentemente interrumpido por el sonido de teléfonos celulares. Entre los informes, alguien comentó que había organizado un sitio web para publicar los productos más interesantes del grupo, otro mencionó cómo el proyecto a su cargo se estaba desarrollando exitosamente en forma conjunta con profesionales de distintas provincias quienes, pese a la distancia, estaban trabajando a la par a través de grupos Yahoo. Y así se fueron sucediendo las exposiciones conducidas por el mismo presentador del seminario.

La reunión culminó con un comentario de quien esto escribe:” ¡Suerte que ustedes no tienen nada que ver con la tecnología!”

En definitiva: académicos y no académicos están enfrentados a lo mismo: practicas sin discurso claro. ¿Quiénes sacan beneficio? las empresas TIC que hacen su agosto con consumidores no advertidos.

### 1.2. Los procesos de apropiación, sus mutaciones y los gobiernos

En definitiva, no sabemos qué es lo que genera la multiplicación de conductas de apropiación respecto a determinado medio, qué la detiene, qué mecanismos son los que provocan el abandono y cuáles podrían originar una nueva apropiación.

Constituida la necesidad, fundamentalmente impulsada por las empresas vendedoras, se disparan mecanismos que también mutan permanentemente. Una vez generada alguna apropiación, ésta puede reproducirse a gran velocidad o no. Cuando esa velocidad existe, se produce la suficiente masa crítica como para que el uso llegue a ser constituyente de las relaciones (proceso de masificación) (Kaufman, 2007b). A estos procesos también se los conoce como “Sistemas Complejos Adaptativos” que son sistemas dinámicos masivamente interrelacionados con tendencia a la autoorganización, muy sensibles a los cambios del contexto. (Estrategia Civitis.Com del 24/8/2006).

Las Ciencias Sociales deberían proveer insumos a los gobiernos investigando por qué se producen los procesos de naturalización, de masificación y de reemplazo por otra tecnología, y cuáles son los dispositivos para generarlos ya que, cuando esa naturalización no existe, las políticas parecerían estar destinadas al fracaso<sup>1</sup>. Estos insumos podrían dar fundamento a nuevos modelos de gestión de políticas públicas aptas para detectar en forma inmediata cualquier mutación.

De nada sirve lanzar programas de facilitación de acceso a determinada tecnología cuando las mutaciones en el uso, fruto de los procesos de innovación permanente y de las fuertes variaciones en los costos, pueden estar gestándose otras tecnologías en el mismo momento de formulación de las políticas.

---

<sup>1</sup> Es lo que en el tema tecnológico lo adjudican, burdamente, a la “resistencia al cambio”.

### 1.3. Algunas iniciativas académicas

Por suerte, existen algunas iniciativas académicas al respecto que se basan en las tendencias registradas. Sobre ellas diversos autores han teorizado. Tal es el caso de Vassao y Mestre (2006). Ellos insisten en miradas interdisciplinarias tanto sobre el impacto en la relación de los seres humanos con las máquinas o aparatos como en las relaciones sociales propiamente dichas. Proponen adoptar la noción ecológica de ‘diseño de la interacción’, aludiendo con este término a experiencias de interacción que tienen lugar en un medio complejo, compuesto por infraestructuras, tipos de dispositivos y contextos estético-antropológicos múltiples. Estos abordajes permitirían capturar las espontaneidades de la cultura cotidiana y de las apropiaciones de TIC insertas en especificidades socio-espaciales: lo que está en uso, quién usa, dónde se usa y su masividad, considerando el ambiente urbano donde estos sistemas emergentes se producen.

Avanzando con esta ecología de la interacción y el conjunto de dispositivos ordenados en redes locales y globales y omnipresentes, Vassao y Mestre (2006) los caracterizan con tres adjetivos: *ubicuo* (está en todos los lugares), *pervasivo* (penetra en los más diversos ambientes y prácticas sociales) y *distribuido* (se organiza de manera continuamente dinámica). Ejemplifican con la descripción del aparato *desktop*, refiriéndose a que la máquina abandona la mesa y pasa a acompañar al usuario, con quien interactúa, en sus ambulaciones. La corporeidad es una condicionante clave en el uso masivo. La tecnología va acompañando al usuario, agregada a su cuerpo, extendiendo las funciones y potencialidad de sus propios miembros. Dentro de esta lógica podemos entender cómo la telefonía móvil va quedando como la TIC más adoptada y accesible en los últimos años. Esa circunstancia debería generar desafíos en los gobiernos, los que están respondiendo muy tímidamente.

Este tipo de investigaciones abren caminos esenciales para encuadrar las políticas de acceso, de promoción de medios tecnológicos y la oferta de información/servicios a través de ellos.

### 1.2. Mutaciones del medio tecnológico y Brecha Digital

Y esto nos lleva a otro tema “estándar” en la literatura circulantes: el de “Brecha Digital” que va dando marco a las políticas relacionadas, todas ellas visiblemente organizadas por la misma matriz: compromisos internacionales con obtención de recursos destinados a reproducir recetas desde perspectivas simplificadas de países desarrollados en consonancia con los intereses de las grandes empresas TIC.

En la misma tónica aceptan el uso de sus indicadores de “Brecha Digital” o “E-Readiness” o “Gobierno Electrónico”, donde existen variables incluidas y otras omitidas. Las incluidas dan como resultado la recomendación de políticas que tienden a facilitar la compra masiva de tecnología cara (por ejemplo, PCs) lo que por supuesto regocija al mercado productor. Esta situación plantea la urgencia de empezar a construir nuestros propios modelos de medición<sup>2</sup>. Estas mediciones realizadas desde los países desarrollados o desde los organismos internacionales no incluyen variables ni crean indicadores respecto a fenómenos que son habituales en regiones del continente.

Por ejemplo, no consideran lugares de acceso social a bajo costo (Finquelievich y Prince, 2007), ni tampoco el uso de telefonía celular (cuya inclusión destruiría todos los porcentajes de la brecha). Tampoco aparecen los servicios accesorios de mensajería de texto que están revolucionando los servicios en países no desarrollados. ¿Por qué? Porque no garantizan las mismas ganancias. Y en el caso de las cabinas, locutorios, cybers, etc. del tipo de los que pululan en el Cono Sur de América, porque no son negocios de poderosos sino “rebusques” de desesperados. Estos locutorios son una

---

<sup>2</sup> Este tema se retomará, en el punto 6.

respuesta a los despidos producidos por el cierre de las fuentes de trabajo cuando el neoliberalismo dominaba la región. Con la indemnización del despido la gente se compró primero un taxi, luego una “combi” o “van”, un kiosco y, por último, comenzaron a abrir cybers y locutorios. Son respuestas de supervivencia de pequeños cuentapropistas (no ganancias de grandes empresas). Aún en los casos que son considerados, el medio de acceso sigue siendo el mismo: la computadora conectada a Internet.

### 1.3. Los destinatarios y los medios tecnológicos. Brecha Digital y Brecha Analógica

Se trata de dar un acceso universal a los servicios gubernamentales y reducir la brecha digital, permitiendo a nuestras comunidades tomar impulso propio en el desarrollo hacia la SIC. Para ello debe atenderse una primera divisoria: la de “info. ricos”, “info.medios” e “info. pobres”. América Latina es una de las regiones que más sufre las inequidades y, por ende las llamadas “brechas”. La pregunta, para nosotros, debería ser ¿Es lícito medir el acceso relacionándolo sólo a las computadoras disponibles? ¿Es válido descansar en el acceso a computadoras para resolver la brecha digital y la universalización del uso de Internet? (Kaufman, 2007a).

¿Quiénes deberían dar respuestas por fuera de los intereses de “venta”? En principio, los ámbitos académicos cuyo interés, supuestamente, no debería ir más allá que alcanzar alguna “verdad” en aras de metas sociales genuinas. Estamos esperando que se produzcan ya que, por parte de los gobiernos poco ha habido. Coincidamos que no han reflexionado sobre las respuestas peculiares a nuestras propias necesidades, a fin de determinar acciones para mejor promover nuestra integración a la SIC. Basta ver las distintas estrategias acordadas en las Cumbres de Sociedad de la Información, y sus correlatos regionales, donde se han fijado metas para América Latina como la provisión de servicios gubernamentales con apoyo de TIC a través de un modelo de acceso compartido centrado en programas nacionales de informatización de las escuelas públicas y de instalación de telecentros destinados a sectores excluidos. Es decir, se sigue pensando –tal como dijimos- fundamentalmente en computadoras.

¿Qué otro tipo de iniciativas pueden estar dando alguna respuesta más acertada?

El acceso universal está lejos de poder resolverse por esos medios. Los esfuerzos que se están realizando no tienen una sintonía con las condiciones en los destinatarios. Es el caso del gobierno electrónico. Los servicios desarrollados siguen siendo utilizados por el sector de la población llamado “info-ricos” e “info.medios”. Esto revela que, por un lado, se hacen esfuerzos interesantes por parte de los gobiernos (cuyos costos pesan sobre toda la población ya que generan deuda y compromisos públicos) pero que quedan destinados a minorías, a pesar de su crecimiento.

En definitiva, aunque se ha desarrollado un conjunto de acciones destinadas a reducir la brecha digital, las mismas no consiguen producir la esperada universalización en el acceso a Internet ni la creación de habilidades y competencias necesarias para lograr una mejor inserción económica, un mayor conocimiento de los derechos, un acceso irrestricto a los servicios gubernamentales y un aumento de la institucionalidad democrática.

Los ejes de reflexión, a la espera de líneas de investigación pertinente, deberían rondar los siguientes interrogantes:

¿Las soluciones tecnológicas pueden ser similares en todos los países? o ¿cada región, país y sector social requieren su especificidad tecnológica, por supuesto sujeta a estándares?

¿La apropiación de la tecnología como medio para resolver problemas concretos de acceso a la información, los servicios y el ejercicio de los derechos no requiere una mirada más atenta a la usabilidad y utilidad?

¿No habría que identificar claramente la respuesta social hacia las innovaciones TIC para montar políticas públicas más eficaces de acceso y ejercicio de la ciudadanía?

### 1.6. Los usuarios y sus estrategias con los medios. Modelos de medición

En este momento existe el crecimiento varias veces mencionado del uso de la telefonía móvil en los países no desarrollados (o en “vías de desarrollo”, como se prefiera llamar). Este cambio de patrones (que puede estar seguido por cualquier otro) muestra cómo las personas van construyendo su propio universo tecnológico. No esperan ser beneficiarias de políticas de inclusión. Ella misma construye respuestas desde la base (por consumismo, por la necesidad de formar redes sociales, por la conexión con los seres queridos, o la búsqueda de soluciones a sus propias necesidades, etc.). Las apropiaciones más conocidas: cabinas, locutorios privados y la telefonía celular permanecen ignorados por las políticas porque cuando se analiza la brecha, se sigue insistiendo en considerar sólo el acceso a PCs específicas (por propiedad directa)<sup>3</sup>.

Esta no inclusión de lugares y tecnologías más universales y baratas no es ingenua. Si se las incluyera, podría reconocerse que más que problemas de brecha digital, lo que se sigue sufriendo son graves brechas analógicas (estas brechas son parte de la realidad: el hambre, la desocupación, la exclusión social creciente). Rouvinen (2004), reconoce que, aún cuando los países en vías de desarrollo tienen desventajas, su ingreso tardío a la telefonía digital móvil es una ventaja y promueve la convergencia ya que la consideración de la totalidad de las tecnologías digitales puede implicar efectos niveladores. Reconoce que eso es lo que está sucediendo y la brecha en la actualidad termina siendo de tipo socio-económica o analógica más que digital. Utilizando un conjunto de variables donde la telefonía móvil está incluida para la consideración de la brecha, el autor construye un modelo basándose en otro conocido como “Modelo Gompertz”. De él deriva que, respecto a países como los nuestros, lo que se está viendo es que existe una mayor necesidad de innovaciones complementarias (no técnicas). Estas innovaciones, entendidas como servicio agregado según necesidades puntuales, deberían convertirse en estrategias políticas con pretensiones de universalidad e impacto entre los más carenciados.

## **2. Pertinencia de los mensajes conforme al medio y usuario**

### 2. 1. Medios alternativos y mensajes personalizados. La Brecha y la inclusión social

En estos países, cuáles deberían ser los servicios, y tecnologías, que los gobiernos deberían privilegiar para brindarlos: ¿es una necesidad “universal” acceder a la información de Internet, en todas sus gamas? De ser así, se necesitan computadoras para todos. ¿Es eso posible? ¿Es el requerimiento de la mayoría? ¿Es esto lo que les sirve a los más necesitados? ¿Es ésta una estrategia válida para terminar con la brecha digital? Para algunos la posibilidad de acceso a la información y servicios en cantidades inmensas puede ser toda una necesidad. Para otros, los más carenciados, las necesidades no son tan extendidas y se concentran en su supervivencia.

En el mundo no desarrollado, la tecnología celular está creciendo como respuesta a necesidades puntuales, más allá de la marea consumista. La necesidad de un campesino es saber el precio de la cosecha, o si va a llover o no. Es una maravilla lo que se puede llegar a resolver con un simple mensaje de texto. El celular le permite conformar redes que son sus tablas de salvación. Por ejemplo, cómo incidir en su mercado, cómo generar una cadena de producción y comercialización, cómo saber si habrá heladas, qué precio cobrar. Y lo más interesante es que esta información puede circular a través de mensajes de texto en un aparato sin mayores sofisticaciones y económicamente accesible (Kaufman, 2007a, 2007b).

<sup>3</sup> Un caso paradigmático es el rol de la radio en medios rurales donde la telefonía, y a veces la electricidad, no llegan. Queda pendiente también considerar múltiples funciones que podría desarrollar la televisión.

Existe ya una extensa literatura que contiene experiencias de ese estilo en Asia, en África y en la India. En Brasil, el gobierno da servicios de bolsas de trabajo, cotizaciones de producción agrícola, estado de expedientes administrativos, aviso de heladas, entre otros. En todos estos casos cabe preguntarse cuánta más información necesitan estos beneficiarios. Es probable que al desocupado, después de encontrar trabajo, se le despierten otros intereses. Esto no sucederá mientras viva una necesidad extrema. Las estrategias públicas acerca de la “brecha” deben ser pensadas también con esa lógica, sin dejar de reconocer que existen múltiples situaciones a ser atendidas.

Esta podría ser una manera de conceptualizar distinta respecto a la provisión de servicios. Significa que se privilegiará la tecnología a la que la gente tiene acceso, para dar servicios a través de ella. Entonces, ¿para qué esperar “la PC”? Un jubilado que necesita conocer su información provisional, y no tiene acceso a una PC, se encuentra desesperado frente al servicio de Call Center tratando de entender sus múltiples opciones y aguantando los tiempos de espera. Ni qué hablar si, además, tiene cierto grado de hipoacusia, que puede ser un caso frecuente. Los que están interesados en acceder a esta información, si es que se la obtiene a través de mensajes de textos seguramente aprenderán rápidamente cómo operar, sin alfabetización, porque la gente va aprendiendo con el uso (como sucedió con los cajeros automáticos). Si de este modo pueden obtener un turno médico o un aviso de trabajo, sin duda aprenderán rápidamente (Kaufman, 2008). Esto es lo que muestra la evidencia empírica.

No se trata de “celular vs. computadora”. Ambos deben ser considerados, al igual que todas las tecnologías necesarias para garantizar la provisión de servicios, protegiéndolos y garantizando mecanismos de seguridad.

Mirar estos fenómenos desde la perspectiva del Primer Mundo, tomar el concepto de Brecha Digital según su uso, significa entrar en una carrera de compra constante de tecnología diseñando políticas de impacto sólo para una minoría (si bien es considerable). Pero si se pusiera la propia mirada en lo que realmente necesita la gente, el diseño de las políticas sería distinto. Se dedicaría parte de los recursos a satisfacer necesidades similares a las del Primer Mundo, y otros recursos para el resto. Los sectores más acomodados y los medios también necesitan contar con políticas de incentivación para una inclusión correcta en la Sociedad del Conocimiento.

**Si las políticas de reducción de la brecha digital no sirven para resolver la brecha real, ¿Para qué sirven? Si no se utilizan para conseguir trabajo, para la salud, no sirven. Si a través de un acceso digital precario se van consiguiendo cosas puntuales, que son las que realmente se necesitan, de algún modo digitalmente se está resolviendo algo de la brecha analógica (Kaufman, 2007a).**

## 2.2. La pertinencia de contenidos en sitios web y portales

Debemos despojarnos previamente de un clásico en el tratamiento de la información en los sitios de gobierno: la imagen de destinatarios “abstractos y universales”. Hay que darle carnadura por lo menos respecto a perfiles específicos. Un primer intento general lo está siendo los Portales Ciudadanos donde separan la información para “Ciudadanos”, “Empresarios” y “Extranjeros”, permitiendo así la integración de la información por intereses posibles. ¿Qué es lo que ofrecen los portales ciudadanos? canales integrados de información, consulta, trámite, petición, reclamo y participación centrados en las posibles necesidades de los destinatarios (personas, organizaciones y empresas), superando las artificiosas “fronteras” de las burocracias públicas. Permiten, en los mejores casos, que cualquier persona se conecte directamente con las entidades pertinentes, ya sea organismos públicos, instituciones de la comunidad, medios de prensa, entidades sectoriales, partidos políticos, sindicatos, entre otras instituciones, y se informe acerca de los trámites y requisitos asociados a sus intereses, necesidades y expectativas; o eleve su opinión.

Como ejemplo mencionamos algunos que avanzan aún más allá en la gestación de contenidos para otro tipo de usuarios: [www.gobiernoenlinea.gov.co/home\\_ciudadanos.aspx](http://www.gobiernoenlinea.gov.co/home_ciudadanos.aspx), [www.redegoverno.gov.br](http://www.redegoverno.gov.br) y [www.gob.mx](http://www.gob.mx).

Para agregar más perfiles se hace necesario investigar quiénes pueden estar interesados en la información que aparece en este tipo de portales, lo que también implica ir mejorando la oferta mediante una retroalimentación constante entre los que gestionan los contenidos / servicios y sus usuarios.

### 2.3. Organización de contenidos

En este tipo de portales centrados en los destinatarios la organización de la información y servicios es distinta como veremos. Una expresión fuerte de la organización interna de la información en ellos la vemos cuando la misma gira en torno a momentos biográficos de la vida cotidiana. Estos se reconocen como Eventos de Vida<sup>4</sup>. En dichos eventos se unifica y organiza la información direccionándola hacia alguna circunstancia biográfica relevante: el matrimonio, el nacimiento de un hijo, la pérdida de empleo, cambio de vivienda entre otros<sup>5</sup>. También se ha recurrido al mismo criterio respecto a las empresas. Tal es el caso del Portal de la Unión Europea, donde se organiza la información por “Ciclo de vida de la empresa” con las siguientes entradas: Crear una empresa; Adquirir una empresa; Vender su empresa, Cerrar su empresa y, por último, Insolvencia y Quiebra (ver <http://ec.europa.eu/youreurope/nav/es/business/index.html>).

Otros modos de organización son las Guías de Trámites que permiten el acceso directo a la información sobre ellos, omitiendo toda aquella que no esté vinculada a ese fin. Un excelente ejemplo es el desarrollado por Chile con “Trámite Fácil”.

De la segmentación de usuarios nace la consideración de servicios público-privados integrados en función de identificación de dichos Eventos, o del Status (desempleados, mujeres, familias, empresarios, jóvenes, niños, trabajadores, etc.), Estilos de Vida (deportes, cine, teatro, turismo, etc.), Temas (bibliotecas, impuestos, policía) o los incluidos en Guías de Trámites.”

El resto de la información de entrada al portal, pública o privada consiste, en las buenas prácticas, en “temas” desarrollados en un lenguaje coloquial, que llevan el nombre que la gente usa para esas actividades (desterrando la identificación gubernamental excepto cuando se ejerce la opción de ingresar a áreas técnico administrativas donde, aún manteniendo el estilo llano, se hace mención a los nombres de los programas y a sus textos normativos).

Esta transformación del lenguaje comunicativo, en las buenas prácticas, para ser efectiva debe surgir de haber relevado el conjunto social, haberlo segmentado y también luego de detectar internamente los lenguajes, idiomas, intereses, perspectivas y necesidades de los diferentes actores a quienes se les puede dar una menor o mayor participación en este proceso.

Realizar ese relevamiento del conjunto y producir su segmentación respetando las peculiaridades de cada subconjunto requiere una serie de metodologías donde las Ciencias Sociales tienen un dominio garantizado. Un ejemplo es la construcción comunitaria de los núcleos organizadores de los Eventos de Vida, cuando lo que se pretende es que no sea un estándar, como lo usa la mayoría de las Webs, sino que represente los momentos biográficos más importantes de una comunidad específica. Esto implica

---

<sup>4</sup> En el Anexo, se acompaña una tabla (1) sobre ejemplos posibles.

<sup>5</sup> El primero país latinoamericano en utilizar esta forma de organización fue Chile en un sitio que ya no aparece más: [www.estadodechile.cl](http://www.estadodechile.cl) (2003). Ahora, en la carga, lo direcciona a [www.gobiernodechile.cl](http://www.gobiernodechile.cl) (Kaufman, 2003)



un trabajo colaborativo con la misma para que vayan emergiendo los momentos prioritarios. La OCDE (2001) rescata estas dinámicas al analizar qué tipos de interacciones en aras de la participación se están registrando, cuando ejemplifica los contenidos de determinados foros, como ya veremos cuando tratemos el punto 5 sobre los nuevos productores de contenidos.

### **3.: Verificación efectiva de recepción y comprensión de los mensajes:**

#### **3.1. La “Transparencia” para el “empoderamiento ciudadano<sup>6</sup>**

Nuevamente estamos frente a una ausencia de instrumentos metodológicos idóneos para referirnos a la recepción de los mensajes, tema que trataremos más detenidamente en el último punto referido a la medición. Por ahora avanzaremos con otro concepto: el de “transparencia” respecto a la recepción, cuestión que no se ha puesto en juego. ¿Qué significa, en ese sentido, que las acciones de gobierno sean transparentes a la comunidad?

La “transparencia” es otro concepto “estándar”, a la espera de algún avance en la producción académica. Veremos que estas ausencias de claridad en el uso de los términos no son gratuitas. Tanto en lo que hace a la “transparencia” como al “acceso a la información” impera un discurso generalista referido a la “lucha contra la corrupción”. Pero apenas se rasga la superficie de muchos textos de organismos internacionales, de mensajes de gobierno y del sector privado, aparecen conceptos tales como: “mejorar las inversiones en las regiones subdesarrolladas”; “la digitalización de documentos considerando la centralidad de las inversiones”; “importancia de la transparencia en el *e – procurement*”, y otros similares.

Entonces, ¿la transparencia es la visualización de negocios posibles con los gobiernos? Esa puede haber sido la intención inicial y el interés constante de muchos. Pero el alarde sobre algunos conceptos abre Cajas de Pandora cuando, como es el caso, la gente los cree justos. Así comienzan los consabidos procesos de resignificación.

#### **3.2. Acceso formal o acceso real**

Y aquí avanzamos sobre cuestiones que pueden irritar a más de un abogado o reivindicador del cumplimiento rutinario de las reglas. Por ejemplo, una ley se reputa conocida cuando se publica en el Boletín Oficial (ahora le sigue, algunas veces, su publicación por Internet). Si el lenguaje es incomprensible para un lego, eso a nadie le importa. Lo mismo sucede con el resto de la información oficial. Se identifica: “acceso a la información” con la disponibilidad en Internet de información oficial. Se sabe que, de no procesarse conforme a perfiles, esa información sólo podrá ser interpretada por entendidos (llámese profesionales, funcionarios o grandes empresas) (Kaufman, 2008).

La situación es que, aún en los mejores casos, se está ante un acceso totalmente formal a la información, a la transparencia y a la rendición de cuentas. ¿Cómo se resuelve tal cuestión? Impulsando posturas donde el “acceso a la información” implica agotar todas las instancias de procesamiento de la información y constatación de que la información es comprendida por perfiles de destinatarios específicos, lo que les permitiría transformarla en conocimiento para la creación de ciudadanía y construcción de una demanda social verdaderamente consistente.

#### **3.3. La oportunidad de la información**

Otra cuestión refiere a cuál es el momento en que esa información debe estar disponible. Esto puede estar ligado a cuán participativa o no es la gestión de las políticas. La relación información de procesos

---

<sup>6</sup> Texto extraído del artículo mencionado en la Bibliografía como “Kaufman, E. (2005a) “Informe para Pan Américas/IDRC: “E Citizenship: Prácticas de buen gobierno y TIC”.

de decisión con verificación de llegada a destinatarios específicos y las mecánicas participativas es una relación muy fuerte que merece ser trabajada con ahínco.

En América Latina, salvo contadas excepciones, la información acerca de políticas públicas se conoce una vez que son “asunto concluido”. No existen instancias de participación mediante compulsas a través de los portales, por ejemplo, para conocer la opinión de la ciudadanía, sobre todo respecto a los procesos de decisión que van a terminar siendo políticas, especialmente en casos tan caros para la ciudadanía como los ligados a su vida cotidiana: salud, educación, seguridad, etc. (Kaufman, 2005a).

Los temas convocantes para la incorporación de TIC en la región se resumen en: mejoras en la gestión administrativa, reducción de los costos por transacción en línea y aumento de los recursos presupuestarios, protección de la privacidad y la seguridad y mecanismos garantizadores de la transparencia. Entre ellos, la recaudación de tasas e impuestos tiene una centralidad muy elevada y coincide con el especial desarrollo de servicios transaccionales con esas áreas. Este conjunto de intereses declarados no son menores pero esto no significa que sea todo el universo posible.

Existe una alta predominancia de un modelo tecnológico de gobierno electrónico en desmedro con formas ligadas a modelos asociativos o de participación (excepto en las áreas de “negocios”, de portales). Tal como venimos señalando, la información es pensada autorreferencialmente desde el gobierno y para usuarios abstractos. La información tiene a los ciudadanos como destinatarios pasivos e individuales. No está presentada para generar capacidades ciudadanas ni redes/ relaciones sociales aunque está característica previsiblemente se está abandonando de a poco.

De existir alguna captura de la lógica y necesidades de los destinatarios, en general se produce en temas de promoción económica. El sector privado es visto como un actor valioso, experto y fuente de asesoramiento. En cambio, las distintas organizaciones de la sociedad civil no son tenidas en cuenta (esto también responde a dificultades de éstas para concebir estrategias). Además, la participación de la comunidad en relación a los gobiernos es muy baja (Reilly et al., 2003).

#### **4. Nuevos productores de contenidos / mensajes. De los consumidores a los prosumidores**

Para hacer un poco de historia de la participación en la producción iremos avanzando desde la etapa de la mera información unidireccional a la Web 2.0 y sus prosumidores.

##### 4. 1. Los contenidos y sus productores para la participación

Respecto al origen de la información, compartido o no compartido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2001) en *Citizen as Partners*, ensaya una categorización de niveles y tránsitos:

**I.- Información:** gobierno hacia ciudadanos: una sola vía de relación.

**II.- Consultas:** El gobierno pregunta para recibir *feedbacks* de sus ciudadanos acerca de sus decisiones políticas: es una relación de doble vía. Ejemplos: encuestas, comentarios sobre proyectos legislativos.

**III.- Participación activa:** de los ciudadanos en la decisión y producción de políticas. Es una relación de doble vía, o ida y vuelta, basada en el principio de “*partnership*” o modelo asociativo<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> En el modelo asociativo los servicios ofrecidos electrónicamente son tanto públicos como privados, y los ciudadanos, representados por sus asociaciones, están incluidos como socios del sistema. Estos ciudadanos actúan como sociedad civil y también, si les cabe, como fuerzas productivas. Su implementación incluye el planeamiento estratégico que adecua las administraciones públicas para su puesta en red con los asociados. La entrada al mismo se da a través de un portal compartido por gobierno y grupos asociados (económicos, educativos, culturales, etc), que está individualizado como el ingreso al gobierno pero que también lleva a la ciudad o localidad digital de pertenencia de sus socios, transformando el

Según las experiencias registradas en países miembros, la OCDE relevó prácticas en esos tres niveles tanto en su forma presencial (encuentros del gobierno con expertos y/o grupos de ciudadanos; encuestas y consultas a usuarios internos, externos y a organismos públicos) como en su forma virtual (a través del portal y otras formas ya mencionadas). En relación a esta última identifica:

I.- En el nivel *informativo*, las buenas prácticas relevadas generan la suficiente disponibilidad de información para garantizar participaciones responsables. Ello se logra mediante la digitalización y/o puesta a consulta de la información legislativa y del ejecutivo, así como también la referida al sector privado asociado. Incluye documentos oficiales, publicación de proyectos, publicaciones de políticas, guías, manuales, reportes, normas, información importante de y para cada sector no gubernamental. En este nivel también se aseguran la presencia de datos referidos a la composición y características partidarias del Poder Legislativo, sus proyectos en marcha y normas sancionadas, así como los links a otros organismos locales, nacionales, internacionales (públicos o privados) para permitir el acceso a la información que contienen.

II.- Nivel de *consulta*: Se registran políticas que apuntan a la implementación de buzones electrónicos dentro de cada área temática, la creación de listas por temas de distribución de e mails, el desarrollo de medios electrónicos de comunicación con los concejales, los bloques, y las comisiones legislativas y la implementación de herramientas necesarias para *feedback* en la página inicial y al interior del portal.

III.- Nivel de *participación activa*: Por último identifica los foros de discusión y *chats* sobre Eventos de Vida. Respecto a las actividades legislativas/administrativas propiamente dichas, señala la creación de una entrada virtual (dentro de la ventanilla única) para la recepción de iniciativas de ciudadanos, grupos u organizaciones, con respuesta de los pasos legislativos/administrativos de los proyectos presentados. Al interior de la participación activa, puede distinguirse si la misma es vinculante o no. Unas líneas de investigación interesantes podrían encontrarse en el tipo de mecanismos de participación y su relación con tipos de involucramiento, analizando experiencias ocurridas, obvio que no solo “buenas prácticas”.

Y ahora veremos la aparición de de los prosumidores, impronta que los gobiernos deberían articular o utilizar como insumo de detección de necesidades a estas producciones, integrando temas o discursos a sus propios contenidos.

#### 4. 2. Los “prosumidores” para la e-política: un futuro no anunciado

El mundo de las comunicaciones está registrando un cambio copernicano favorecido, como lo es en las últimas épocas, por nuevos medios tecnológicos. Nos encontramos en una fase donde los otrora consumidores de contenidos se están transformando en sus propios productores. Son los “prosumidores” que marcan una nueva época liderada por una nueva generación.

La aparición de la Web 2.0, con su conjunto de aplicaciones y sitios de Internet que utilizan la inteligencia colectiva para proporcionar servicios interactivos en red, está dando al usuario el control de sus datos, pero que a su vez, generando un nuevo entorno tecnosocial que rompe las estructuras jerárquicas de la información.

Dice Lawrence Lessig, creador de la licencia Creative Commons, que *la arquitectura del software es la política de la red*. Esa arquitectura regula nuestras vidas con más fuerza que cualquier ley” (Bertolotti,

---

contenido del portal y sus redes de sustento en un bien público de la comunidad. Se relaciona con el concepto de *Governance*. Extraído de Kaufman, E (2004).

2008). Uno de sus ejemplos es la Wikipedia o la Educación a Distancia a través de herramientas Wikis del Moodle.

Ahora no sólo se pueden consumir conocimientos (alimentados por contenidos disponibles) sino también es posible crearlos y modificarlos. Ya no se trata de comunicaciones institucionales con algún margen de bidireccionalidad sino la participación directa y plural de la gestión y producción de contenidos (la multidireccionalidad horizontal). El documento de la OCDE, por la fecha en que fue escrito, no podía haber previsto este salto a lo desconocido que estas nuevas arquitecturas habilitaban.

Imaginemos el impacto de esta ruptura de direcciones jerárquicas de la comunicación. Tratemos de vislumbrar qué podría suceder con nuestras instituciones cuando, dentro de diez o veinte años, nuestros jóvenes formen parte de la dirigencia. ¿Dónde quedarán los sitios web estáticas institucionales concebidas tal como los conocemos? ¿Dónde se encontrarán las otras formas de producción jerarquizada en la red donde algunos dicen y otros escuchan (o leen)? ¿En qué museo de la comunicación tendremos que buscarlas? ¿En qué se irá transformando la política? ¿Con qué grado de apertura deberá ser gestionada e informada? ¿O existirá un modo totalmente nuevo de organización social?

Tenemos demasiados indicios a nuestro alrededor sobre estos cambios.

Manuel Castells acaba de publicar un artículo periodístico: *El surgimiento de la “generación Obama”* (Diario Clarín, 23/7/08), donde describe un nuevo fenómeno de participación política de los jóvenes (hasta hace poco desconectados de la política) a través de redes sociales del tipo de Facebook o MySpace, a las que se suman un gran número de otros medios para producir contenidos *online* en apoyo a Obama. Dice el autor que tal circunstancia le ha permitido “recibir más dinero de la gente que nadie en la historia y construir una base de millones de ciudadanos en Internet”. Esta impronta generó una independencia inusitada de los grupos de presión y hasta se atrevieron a rechazar sus donaciones.

En esa gran base se alberga información, opiniones y propuestas de millones de personas. Todo un logro frente a prácticas políticas donde la Agenda se construye a puertas cerradas.

Ahora dirijamos nuestra mirada a América Latina, hacia la desconfianza de las nuevas generaciones a la producción informativa oficial, a la prensa, a las propuestas generadas de modo tradicional por los partidos políticos, entre “representantes” que cada vez lo son menos, a los lobbies llenos de sombras indescifrables. Veamos esta otra experiencia, la de los jóvenes de Obama que está demostrando la no necesaria relación entre el financiamiento de la política, los lobbies y los compromisos contraídos en consecuencia. ¿Podríamos utilizar este conocimiento para evitar nuestras historias cíclicas de descréditos, compromisos espurios y desgastes institucionales?

Manuel Castells es un grande en el campo de las Ciencias Sociales, Él va abriendo temáticas bajo la mirada atenta de una legión de investigadores, desencadenando “permitidos académicos”. Sabemos que hay muchos que insisten en abrir caminos<sup>8</sup> pero la legitimación de estos avances parece reservada a pocos. Opera de modo opuesto a lo que vemos todos los días, donde los grandes van quedando desplazados por esta euforia productora colectiva de los jóvenes.

¿Qué es lo que se está jugando? La necesaria supervivencia de las instituciones que hacen al bien común. Tamaño desafío bien merece un despertar virulento de nuestros intelectuales, políticos y

---

<sup>8</sup> Tal es el caso de Araya Dujisin (2005) o de Piana (2007), por mencionar algunos entre muchísimos.

gobernantes. De otro modo estaremos dando vuelta la página hacia un futuro no anunciado, ni conocido. Para ello nada mejor que retomar otro grande: Jürgen Habermas, con su “acción comunicativa” ahora infinitamente potenciada por las TIC. Sobre esta línea también deberíamos avanzar. En un texto muy claro Falivene (2007, 79-80) nos explica:

*El enfoque de la acción comunicativa que plantea Jünger Habermas (2003) es muy útil para conceptualizar el trabajo político desde una perspectiva democrática e inclusiva. Cuando construimos espacios de participación, habilitamos la posibilidad de compromiso, que las personas se tomen la palabra y se pidan explicaciones.*

*En un espacio participativo, quien no puede responder ante el resto de sus acciones y expresiones despierta la sospecha de no haber actuado ‘responsablemente’.*

*La acción comunicativa exige que el proceso de argumentación permanezca abierto a todas las objeciones relevantes y a todas las correcciones y mejoras de las personas participantes, todas deben gozar de la posibilidad de dar y pedir explicaciones. El proceso de negociación por principios... también se basa en este entendimiento.*

Poner en foco estas nuevas conversaciones horizontales, desde esta perspectiva (en este caso, redes y mensajes *online*) u otra es una deuda creciente de nuestros intelectuales.

## **5. El *Back Office* de gestación y gestión de los mensajes por parte de las instituciones gubernamentales. Nuevas profesiones<sup>9</sup>**

¿Cómo debería ser la conformación del equipo de gestión de contenidos y comunicación institucional?  
¿Qué nuevos lenguajes deben ser capaces de comprender? ¿Cuáles deberían ser sus profesiones?  
¿Cuáles perfiles deben ser parte permanente de los comités de producción de contenido y cuáles pueden serlo sólo ocasionalmente?

Respecto a las universidades agregamos la siguiente pregunta: ¿Cuáles disciplinas están faltando en sus ofertas? Necesitamos avanzar sobre el conglomerado multidisciplinario resultante. Muchos ni siquiera advierten una necesidad sobre la que hay que decir algo. Ejemplo de lo oscura que es aún esta necesidad son los informantes claves seleccionados para la evaluación de contenidos de portales gubernamentales en el modelo sobre medición propuesto por CEPAL (2007)<sup>10</sup>, que será tratado intensivamente en el acápite dedicado a medición, precisamente.

Adelantamos, en lo que nos ocupa en este punto, que los informantes claves para el sistema de medición propuesto de satisfacción de los usuarios son “los directores de informática”. A ellos se los declara los expertos en la gestión de la información, el tratamiento de los contenidos y su pertinencia; también respecto al impacto de dichos contenidos en los usuarios. Ese documento es toda una pieza en cuanto a carencias de marcos teóricos atinados. Retomaremos la cuestión en el próximo punto.

Ahora volvamos al Seminario de Producción de Contenidos Culturales Digitales mencionado al inicio y su universo de asistentes. Recuerden que se mencionaron a los documentalistas y bibliotecarios. Del relevamiento de los registros de asistencia también surge la presencia de archivistas, expertos en preservación digital, informáticos y otros profesionales conectados a la gestión documental. Ese primer conjunto de profesionales hace rato está reclamando competencias en temas ligados a la Sociedad de la

<sup>9</sup> Algunos conceptos han sido extraídos de Alegre (2008)

<sup>10</sup> Este documento fue elaborado por Ramón Gil-García, junto a otros, en el marco de la CEPAL y otras organizaciones. Aunque la CEPAL no asume las opiniones de sus autores, se supone que existe algún involucramiento ya que no sólo ha puesto el reporte en su sitio web sino que, además, el equipo autor fue fruto de una selección realizada por dicho organismo al efecto.

Información. Las competencias son ciertas ya que la producción de información circulante es gigantesca y requiere de expertos en administrarla y acordar ontologías, metadatos, estándares de distinto tipo, etc. De otra manera la información se pierde y es muy difícil recuperarla.

Ya dentro de los gobiernos, además de los gestores de información, también deberíamos incorporar a expertos en gestión del conocimiento institucionales generalmente ligados a áreas de formación en sus diversas formas, incluyendo todo lo que esté vinculado al incentivo de redes y comunidades de práctica (Falivene et al, 2005; 2007; 2008; Kaufman, 2005b).

Toda esta tarea supone investigar sobre competencias requeridas y fijar los perfiles de puestos de trabajo, en consecuencia. Paralelamente, habría que ir formando criterios de competencias para ajustar la formación y hacer descriptivos aptos para los puestos de trabajo. No hay manera de gestionar la información y transformarla en conocimiento si no se van generando contenidos colectivos que sirvan a las propias organizaciones y que mejoren la comunicación institucional, interinstitucional y con la comunidad. De este modo, se iría construyendo el *Back Office* apto para identificar, conservar, transformar y transmitir los contenidos relevantes. Obviamente, deberán trabajar expertos en las temáticas-objetivo de las instituciones. Si estamos hablando de comunicaciones en el área de salud no pueden faltar los sanitaristas ni los médicos, por mencionar profesiones necesarias.

En el corazón del equipo multidisciplinario de gestión de contenidos, es lógico que necesitemos diseñadores, comunicadores y programadores.

Si agregamos que la función de las instituciones no es sólo informar y dar servicios sino también crear conciencia sobre su utilidad, esto es producir una información formativa, tendremos que llamar a pedagogos y expertos en formatos más ligados a la educación a distancia. Ya los contenidos deberán ser, seguramente, multimediales. Un excelente ejemplo en ese sentido es el sitio inglés para chicos en donde desarrollan juegos para que los niños comprendan el papel de las instituciones (ver <http://kids.direct.gov.uk>) con mensajes también destinados a padres y a docentes (recursos educativos).

Si lo que pretendemos, también, es tener buenas metodologías para relevar impactos por perfiles, requeriremos metodólogos en técnicas cuantitativas, cualitativas, antropólogos sociales, sociólogos, etc. Podríamos seguir describiendo campos disciplinarios interconectados y el tiempo nos seguirá agregando perfiles necesarios. Lo que es obvio, y de eso las universidades están advertidas, es que mantener campos interdisciplinarios requiere formaciones conjuntas troncales, que permitan la creación de lenguajes comunes, esto es, con sentido para cada uno de los campos.

#### **4. Instrumentos propios de medición**

Tal como ya advertimos, el uso de mediciones no es para nada inocente. Los flujos de fondos generados por organismos multilaterales, bajo la mirada atenta de empresas TIC, han generado desarrollos de gobierno electrónico impuestos como hechos consumados, a los que se le insuflaron recursos para adornar su presentación de una manera “científica”. La gestación de herramientas que garantizan alguna mensurabilidad, y su puesta a disposición para ser aplicadas “fácilmente”, constituye el requerimiento usual para darle alguna seriedad a los planes, lo que por supuesto no es serio.

¿Cómo avanzar hacia lo serio? Una primera advertencia es que los sistemas de medición no pueden ser “generalistas”. Deben estar organizados en función de planes concretos diseñados en contextos concretos. El momento de la planificación estratégica es también el momento de elaboración de las pautas de monitoreo y evaluación, las que deben tener suficiente sintonía con el plan como para ir permitiendo su rectificación constante. Esto no es lo que sucede. Los sistemas de medición lanzados

por los organismos internacionales y algunas universidades sobrevuelan cualquier anclaje preciso.

Dice Mayntz et al. (1993) que “las condiciones situacionales bajo las que discurre el proceso de medición deben ser...conocidas de tal modo que pueda controlarse su posible influjo sobre la medición misma (p.49); y agrega: “sólo cuando se conocen todas las condiciones que rodean la medición puede comprobarse si los datos son ...científicamente objetivos” (pp. 49-50).

Veamos entonces que sucede con la impronta generalista mencionada. Tomaremos un ejemplo, que constituye sólo un ejemplo más: el último relevamiento sobre mediciones hecho en un esfuerzo conjunto por CEPAL, UN, @LIS y EUROPEAID en el 2007 (se lo identifica en este texto como: CEPAL, 2007, aunque también en la Bibliografía se lo cita como “Gil-García, R. et al (2007)”)<sup>11</sup>. Se toma este reporte porque las mediciones sobre gobierno electrónico se realizan sobre portales, ya que los constituyen como unidades de observación sobre los que se construirán indicadores para medir el gobierno electrónico. La otra unidad de observación remite al acceso a las tecnologías.

Dice Mila Gascó (2007) respecto a los sitios web:

*La creación de páginas web es sólo un tipo de proyecto concreto dentro de una estrategia mas amplia de Gobierno Electrónico. Por ello, las administraciones que basan la implantación de su política de sociedad de la información únicamente en el desarrollo de portales suelen no ser capaces de alcanzar los objetivos establecidos..(Además) las páginas web son la cara visible de la administración. Pero detrás de ellas hay muchas iniciativas, que también hacen posible el desarrollo de estrategias de Gobierno Electrónico, cuya evaluación no sería posible sin la utilización de herramientas adicionales (p. 186).*

Como a nosotros nos interesan las herramientas de medición de contenido, podemos considerar la pertinencia de las expuestas en ese reporte para medir portales. Desgraciadamente, las dimensiones, unidades de observación, variables, los indicadores y el resto de estrategias utilizadas evidencian una comprensión superficial de lo que es el tratamiento de los contenidos y sus impactos.

En el relevamiento hecho en el ámbito CEPAL sobre distintos sistemas de medición, los autores del informe advierten que las metodologías utilizadas han supuesto sacrificar conceptualizaciones aceptables de lo que es gobierno electrónico<sup>12</sup>. Vemos algunas de ellas:

“El gobierno electrónico es la habilidad de cualquier persona que visite el sitio web de la ciudad de comunicarse y/o interactuar con la ciudad a través de Internet en cualquier forma más sofisticada que un correo electrónico al administrador del sitio o webmaster” Esta definición es adjudicada a Kaylor et al (2001) en CEPAL, 2007, pp. 56 y sig.

El reporte explica (p. 46) cuál es el método de Kaylor, el que identifica como “Mediciones comparativas (benchmark) de los servicios de Gobierno Electrónico“. Dicho método pareciera descansar en algunas ofertas de servicios, de los habituales por Internet, las que son analizados desde las dimensiones de presencia, interacción y transacción.

---

<sup>11</sup> Tal como se dijo en una nota anterior este documento fue elaborado por Ramón Gil-García, junto a otros, en el marco de la CEPAL y otras organizaciones. Aunque la CEPAL no asume las opiniones de sus autores, se supone que es parte de su material ya que lo ha puesto en su sitio web.

<sup>12</sup> En el Anexo, Tabla 2, se acompañan las distintas definiciones de los sistemas relevados, en una tabla confeccionada por ellos mismos.

Otro sistema de medición analizado es el de Gant y Gant (2002). Este sistema descansa en la siguiente definición de Gobierno Electrónico: “son los esfuerzos del sector público para hacer llegar servicios e información hacia el público a través de TIC”. El método se centra, nuevamente, en la calidad y funcionalidad de los portales gubernamentales. Se contemplan cinco dimensiones (p. 48 CEPAL).

1. Apertura: se mide sobre la base del número y tipo de servicios ofrecido a través del portal.
2. Personalización: se mide sobre la capacidad del portal de dar vistas personalizadas a través de procesos de registros o reconociendo perfiles (comunidades)
3. Transparencia: definida como la facilidad de valorar la legitimidad del contenido del portal, que a su vez se mide por la existencia de contactos alternos, fecha de actualización y procesos de retroalimentación para el webmaster, además de la existencia de políticas de privacidad y seguridad
4. Usabilidad: esta dimensión se define como la facilidad de navegación. Uno de sus indicadores remite a la inclusión de herramientas para el acceso a discapacitados.

Nada dicen, al igual que el resto de los sistemas, sobre la gestión y calidad de los datos, su interoperabilidad tecnológica, organizacional y semántica, y, mucho menos, sobre los procesos de integración gubernamental resultante y su versión en el *Front Office* (Ventanilla Única). Esto último ni siquiera es entendido como problemático. Así vemos que el Reporte de Gobierno Electrónico de la ONU (UNPAN: encuesta 2005) cuando define gobierno electrónico aclara que es aquél que “a través de las TIC no altera las funciones de gobierno”. ¡Cómo esperar algo interesante de la encuesta realizada desde esta concepción, que rechaza la relación necesaria entre Gobierno Electrónico y Reforma! Como todos, organiza una clasificación de dimensiones que remite sólo a los portales y que consiste en la presencia emergente, mejorada, interactiva, transaccional y de red.

El reporte de UNPAN trata de contestar a la pregunta sobre cuán listos están los países para tomar ventajas de las oportunidades ofrecidas por las TIC. ¿Qué hacen para contestarla? Recurren a lo más fácil: un índice de presencia web (que no tienen en cuenta cuan o no fragmentada es) más un índice de infraestructura (PCs, Internet, líneas telefónicas, celulares y televisores) más un índice de capital humano (adultos alfabetizados por país) más un índice de e-participación basado en indicadores no pertinentes y así podríamos seguir verificando propuestas que rondan en lo mismo.

Su grado de inconsistencia lo marca el mismo estudio de la CEPAL cuando indica que lo que salta inmediatamente a la vista ante estos y otros reportes analizados es la “falta de definición clara de gobierno electrónico...(donde)...es posible inferir...que mantienen el supuesto de que el gobierno electrónico se refiere únicamente a servicios ofrecidos a través de paginas de Internet” (p.56).

Nosotros agregamos: la lástima es que tampoco los criterios vertidos son válidos para analizar ni siquiera esas páginas. Poder hacerlo con alguna rigurosidad implica sumar a lo que es fácilmente detectable (obviamente, Internet) información disponible sobre el funcionamiento de la Trastienda o *Back Office* en la producción y, también, en la sociedad midiendo el impacto realmente ocurrido mediante información provista por usuarios. Lo relevado muestra a las claras que las mediciones no son sólo tareas para investigadores y metodólogos ya que , previamente, los mismos deben estar muñidos de marcos teóricos sobre la materia investigada o medida para tener alguna coherencia y utilidad.

El equipo de CEPAL advierte algunas de estas cuestiones y presenta su propio modelo. Sorprendentemente, luego de las críticas a los modelos e indicadores anteriores, los terminan utilizando como insumos, con el siguiente broche (p.65): “los indicadores que se utilizarán para la construcción del índice de cada variable estarán contenidos en cuestionarios contestados por los *responsables del*



*área tecnológica de los ministerios o poderes o en las formas de observación de los portales representativos para cada uno de ellos*". ¿Esto qué significa concretamente? Veamos: Presentan el gráfico "Proceso de Construcción del índice para cada variable del modelo" (ver Anexo (3)) que vuelve a descansar en los portales. La información sobre su contenido se releva, a su vez, mediante un cuestionario (p.70) "...dado que no contamos con esfuerzos sistemáticos de evaluación a través de encuestas ciudadanas...los indicadores seleccionados...se enfocan principalmente en el *acceso a las TIC* por parte de los ciudadanos" (vuelta a teléfonos, computadoras, abonados a Internet, alfabetización).

Respecto a la calidad de la información suministrada, consideran que no puede ser incluida dado lo difícil que es contar con indicadores objetivos asociados a datos (p.71). "No obstante, se incluyeron indicadores subjetivos, los que serán valorados en una escala de 10 puntos por los *responsables de informática de cada unidad de análisis*". Sorprendente. Ahora veamos los criterios de relevamiento:

- G1. La página contiene título*
- G2. La página contiene datos del autor*
- G3. La página contiene una descripción*
- G4. La página contiene palabras clave*
- G5. Número de vínculos rotos*
- G6. Número de anclas rotas*
- G7. Número de faltas de ortografía*
- G8. Número de elementos sin texto alternativo*
- G9. Número de elementos sin altura y ancho*
- G10. Número de alertas al acceder la página*
- G11. Existe información sobre las dependencias gubernamentales, sus procesos y servicios en sus sitios en Internet (o sistemas)*
- G12. La información necesaria para crear sitios y sistemas está completa*
- G13. La información necesaria para crear sitios y sistemas está libre de errores*
- G14. La información necesaria para crear sitios y sistemas se puede obtener en el momento que se requiere*
- G15. La información existente en los sitios/sistemas está actualizada*

¿Dónde existe algún criterio sostenible para valorar contenido? Haciendo un simil es como informar para qué sirve un remedio describiendo su nombre, su envase, su fecha de vencimiento y el número y color de las cápsulas, además del nombre del laboratorio.

El modelo propuesto continúa considerando un listado de servicios estándares a ser ofrecidos por Internet y también la existencia de canales alternativos (teléfono, correo, dirección). Si nos interrogamos sobre la conceptualización teórica de gobierno electrónico y sobre la función relacionada de los portales, veremos que evidencia criterios subyacentes que apuntan a un marco casi unidireccional de oferta con leves posibilidades de interacción, quejas y sugerencias. Se supone que los indicadores remiten a un óptimo considerado. Ese óptimo en la comunicación por Internet es ya muy antiguo.

Avanzan luego sobre la usabilidad y la utilidad (utilidad referida a usuarios que no son consultados sobre ella). Reconocen que (p.80) "aunque la mejor medida de usabilidad y utilidad es la opinión de los usuarios, decidimos utilizar la percepción de los responsables de informática por la dificultad y costos involucrados en la recolección de datos de usuarios".

Volvemos a Gascó (2007) cuando dice que:

*Un ejercicio evaluador completo debería considerar las contribuciones de los beneficiarios de los programas, de las empresas privadas (especialmente por lo que respecta a la puesta en marcha de iniciativas de comercio electrónico o de digitalización de procedimientos internos), de los competidores (personas, grupos o instancias administrativas o políticas que compiten con el programa en relación a los recursos disponibles) o de los actores contextuales (organizaciones, individuos u otras unidades del entorno inmediato de una actuación) (p.184)*

Los indicadores puestos a consideración de los informantes claves seleccionados por el equipo de la CEPAL son, por mencionar algunos:

- O1. Los sitios en Internet o sistemas son fáciles de usar para cualquier persona*
  - O2. Los sitios en Internet o sistemas son usados ampliamente*
  - O3. Para los usuarios es fácil buscar información en los sitios en Internet y/o sistemas*
- Y sigue.*

Sobre transparencia y rendición de cuentas también mantienen el mismo criterio de utilizar como “informante clave” al responsable informático. Se aclara que para algunas preguntas incorporadas en la batería de encuestas también son consultados los responsables nacionales de gobierno electrónico, tal como surge en el gráfico del Anexo (3).

El predominio reconocido a la informática en el manejo de la información rompe cualquier equilibrio pensable entre medio y mensaje. Ni qué decir cuando es el campo interrogado sobre participación ciudadana y otras cuestiones que requieren miradas desde las Ciencias Políticas, para empezar.

Abandonamos en este punto la descripción del reporte y modelo porque ya con lo dicho puede abrirse una considerable actividad académica que debería lidiar con estos vacíos e incorrecciones.

## **CONCLUSIONES**

### **Sistematización de las líneas de investigación y profesiones competentes**

Dice Mayntz et al (1993) que

*la investigación social empírica y la formación de teorías científico-sociales son aspectos íntimamente ligados entre sí y dependientes la una de la otra dentro de un proceso epistemológico unitario ...Ahora bien, todo problema contiene, lo sepa o no el sujeto que lo plantea, un elemento teórico, más concretamente: suposiciones expresas o tácitas acerca de las relaciones existentes o expectativas en torno a la naturaleza del objeto (p.32-33)*

En ese encuadre, el del aún pobre desarrollo de marcos teóricos, nos atrevemos a sistematizar las líneas de investigación propuestas (teórico-empíricas) considerando que siempre va a estar faltando algo que las encuadre. A medida que esto se va logrando, cabe el desarrollo de espirales virtuosas, entre lo teoría y empírico y viceversa.

Con esta prevención sistematizamos las propuestas temáticas desarrolladas en esta ponencia a fin de sugerir su integración a las agendas de investigación:

1. Naturaleza de la apropiación tecnológica
  - 1.1. Ámbitos académicos y la apropiación. Lo “dado por descontado”.

- 1.2. Determinación de la naturaleza de la apropiación y mutaciones.
  - 1.3. Políticas sobre mensajes (información y servicios) conforme a la mutación de la apropiación tecnológica.
  - 1.4. Políticas sobre acceso a medios para privilegiar los más universales.
  - 1.5. Apropiación social y brecha digital. Construcción de modelos de medición.
  - 1.6. Relación medio-mensaje. Información pertinente según perfiles y medios disponibles.
  - 1.7. Recorridos nacionales y locales en la incorporación de tecnología. Multiplicidad de modelos de innovación y desarrollo posibles.
2. Pertinencia de los mensajes conforme a medio y usuario.
    - 2.1. Medios alternativos de comunicación. Procesos de personalización.
    - 2.2. Necesidades de información / servicios y pobreza.
    - 2.3. Portales y conjuntos de contenidos según perfiles. Formas de tratamiento diferenciada de la información.
3. Verificación de recepción efectiva.
    - 3.1. Metodologías posibles.
    - 3.2. Acceso a la información y comprensión de la misma. Transparencia y recepción efectiva.
    - 3.3. Participación no oficial en la gestión de la información en los portales. Rol del sector empresario y social.
4. Productores de contenido
    - 4.1. Participantes comunitarios en la producción. Niveles e involucramientos.
    - 4.2. Prosumidores y Web 2.0. Las nuevas generaciones y el futuro de las instituciones.
    - 4.3. Internet y transformación política. La acción comunicativa y las TIC.
5. *Back Office* de la gestión de contenidos.
    - 5.1. Perfiles interdisciplinarios para el tratamiento de la información y producción de contenidos.
    - 5.2. Lenguajes troncales en campos interdisciplinarios de producción de contenidos.
    - 5.3. El rol de las redes y comunidades de práctica en la producción. Competencias específicas para la gestión colaborativa.
    - 5.4. Nuevas profesiones para la formación respecto a la confluencia de medios tecnológicos y mensajes. Nuevos puestos de trabajo.
    - 5.5. Rol de los metodólogos. Herramientas cuantitativas y cualitativas pertinentes.
    - 5.6. Formación de funcionarios para el *Back Office* de gestión de la información / contenidos / gestión colaborativa.
6. Sistemas de medición
    - 6.1. Pertinencia de variables e indicadores. Conceptualizaciones previas. Marco teórico de gobierno electrónico y sistemas de medición.
    - 6.2. Planificación estratégica del gobierno electrónico y sistemas de medición.
    - 6.3. Los portales como estrategia de medición del gobierno electrónico. Prevenciones. Métodos de relevamiento de impacto cuantitativo y cualitativo.
    - 6.4. Informantes claves. Competencias requeridas. Estrategias cualitativas según modelos de gobierno electrónico: tecnológicos vs. tecno-sociales.
    - 6.5. Metodologías de medición de impacto en la comunidad.

Listado de profesiones vinculadas a las competencias de gestión de la información y tratamiento de los contenidos

Abogados	Diseñadores web	Expertos en multimedia
Analistas de sistemas	Documentalistas	Expertos en preservación digital
Antropólogos sociales	Expertos en redes y comunidades de práctica	Informáticos
Archivistas	Expertos en gestión del conocimiento	Metodólogos'
Asistentes sociales	institucionales	Pedagogos
Bibliotecarios	Expertos en formación de funcionarios	Periodistas
Cientistas políticos		Psicólogos
Comunicólogos		Sociólogos
Dibujantes		

### **RESEÑA BIOGRÁFICA**

Ester Kaufman. Abogada UBA. Master en Ciencias Sociales (FLACSO Argentina). Vicepresidenta de la Fundación INCLUSIÓN (alberga la Enciclopedia de Misiones: [www.encyclopediademisiones.com](http://www.encyclopediademisiones.com), Premio Capítulo Argentino de E Cultura, Cumbre Mundial Sociedad de la Información ). Miembro de LINKS, Asociación civil para el estudio y la promoción de la Sociedad de la Información: [www.links.org.ar](http://www.links.org.ar) . Miembro del Centro de Antropología Social del IDES, premio @LIS DAY 2007 por el proyecto de perfeccionamiento de la Enciclopedia de Misiones.

Experta universitaria en Planificación y Gestión de Proyectos de Cooperación para el Desarrollo en los Ámbitos de la Educación, la Ciencia y la Cultura. OEI y UNED.

Coordinadora Docente del Curso Iberoamericano de Gobierno Electrónico (CLAD-INAP Argentina) 2008.

Consultora para el seguimiento técnico de proyectos sobre TIC en América Latina del Programa FRIDA (IDRC y LACNIC).

Evaluadora de Programas de Formación BID-CEDDET. 2007.

Coordinadora del Proyecto FLACSO sobre Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información. Coordinadora docente para la formación en Gobierno Electrónico INAP-ONTI (Secretaría de la Gestión Pública. Argentina).

Autora libros, artículos en libros y notas periodísticas en temas ligados a TIC. Docente en varias universidades.

Dirección institucional: .Av. Roque Sáenz Peña 511 Buenos Aires (1035). Teléfono 5411 4345 2613. [www.sgp.gov.ar](http://www.sgp.gov.ar) ).

Dirección particular: Bulnes 1636 PB "D" (1425). Buenos Aires. Argentina.

TE: 54 11 4821 1823. Tel celular: 54 9 11 4538 0896 (desde fuera de la Argentina)

E-mail: [esterkaufman@gmail.com](mailto:esterkaufman@gmail.com) . Sitio Web: [www.esterkaufman.com.ar](http://www.esterkaufman.com.ar).

### **BIBLIOGRAFÍA**

Alegre, F (2008). "Back Office de la Comunicación", en Unidad 7: "Dimensión Comunicacional y de contenidos", en *Curso Iberoamericano de Gobierno Electrónico*. CLAD-INAP.

Araya Dujisin, R.(2005). *Internet, política y ciudadanía*. Nueva Sociedad 195, enero-febrero 2005, pp 56-71. En [http://www.nuso.org/upload/anexos/foro\\_463.pdf](http://www.nuso.org/upload/anexos/foro_463.pdf) ubicado 12/3/08

- Bertolotti, Patricia (2008). “Tendencias Web 2.0”, en Unidad 7: “Dimensión Comunicacional y de contenidos”, en *Curso Iberoamericano de Gobierno Electrónico*. CLAD-INAP.
- Canales Cerón (1995), Sociologías de la vida cotidiana”, en Dimensiones Actuales de la Sociología. Comp. Garretón, M; Mella, O. Bravo y Allende Editores. En <http://www.inicia.es/de/cgarciam/Canales.htm> ubicado el 28/3/2007.
- Castells, M. (2008). “El surgimiento de la “generación Obama” (*Diario Clarín*, 23/7/08), versión online en <http://www.clarin.com/diario/2008/07/23/opinion/o-01720924.htm> 23/7/08.
- CEPAL (2007) Autores: Gil-García, R. et al. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. CEPAL, UN, @LIS, EUROPEAID. <http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/6/28646/W124.pdf> . 15-6-08.
- Falivene, G. (2007) Curso Liderar en clave de Género. Módulo: Competencias directivas. Diputación de Barcelona -Urbal , España. pp. 79- 80 .
- Falivene, G y Kaufman, E.. (2005) “The potential of Communities of Practice (CoPs) in Argentina to articulate Public Organizations into networks . The Encyclopedia of Communities of Practice in Information and Knowledge Management. Coakes, E. y Clarke S. Edit. (Univ. Westminster / Hull. U.K) . Idea Group. (coautoría con Graciela Falivene) 2005 Identificable en <http://www.idea-group.com/reference/details.asp?ID=4458&v=contributors>
- Falivene, G. y Silva, G. (2008) Unidad 8: “La dimensión formativa” ”, en *Curso Iberoamericano de Gobierno Electrónico*. CLAD-INAP.
- Falivene, G. y Silva, G. (2007) “Formación, cambio tecnológico e innovación en organizaciones públicas”, en *Políticas Públicas y Tecnologías. Líneas de acción para América Latina* Coord. Ester Kaufman. Ed. La Crujía. Colección “Inclusiones”. Buenos Aires. ISBN: 978-987-601-030-6.
- Finkelievich, S. y Prince, A. (2007). *El (involuntario) rol social de los cibercafés*. Ed. Dunken. Buenos Aires.
- Gant, D. B., Gant, J. P., & Johnson, C. L. (2002). *State Web Portals: Delivering and Financing EService..* Ref. bibliográfica en CEPAL (2007)
- Gascó, M. (2007) “Más allá de la ejecución: La necesidad de evaluar las iniciativas de Gobierno Electrónico”, en *Políticas Públicas y Tecnologías. Líneas de acción para América Latina* (op.cit.)
- Garfinkel, H. (1967): *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Clifs, Prentice Hall. (1984: Cambridge, Polity Press).
- Gil-García, R. et al. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. CEPAL, UN, @LIS, EUROPEAID. Este documento está identificado también como CEPAL (2007). <http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/6/28646/W124.pdf> . 15-6-08.
- Habermas, J. (2003), *Acción comunicativa y razón sin trascendencia*, Paidós, Barcelona. Heritage, John C. (1998): “Etnometodología”, en Anthony Giddens y Johathan Turner (eds.), *La teoría social hoy*. Madrid, Alianza. 290-350.
- Kaufman, E. (2008). Unidad 7: “Dimensión Comunicacional y de contenidos”, en *Curso Iberoamericano de Gobierno Electrónico*. CLAD-INAP.
- Kaufman, E. (2007a). “Sobre políticas y modelos de gestión para el Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Las recetas ajenas y los posibles desarrollos propios” en *Políticas Públicas y Tecnologías. Líneas de acción para América Latina* Coord. (op.cit.)
- Kaufman, E. (2007b) “La telefonía móvil y los servicios para ciudades” en *La innovación ya no es lo que era: Impactos meta-tecnológicos en áreas metropolitanas*. Coord. Finkelievich, S.. Ed. Dunken. Buenos Aires. Versión digital en <http://www.links.org.ar/infoteca/innovacion.pdf>
- Kaufman, E. (2007c). Foro e-Gobierno OEA. Boletín Electrónico. “Testimonios de Investigadores en e-Gobierno”. Ver en <http://www.educoas.org/RestrictedSites/Curso1/Newsletter->

Noviembre06/Temadelmes20.html. 4-02-08.

- Kaufman, E. (2005a) “Informe para Pan Américas/IDRC: “E Citizenship: Prácticas de buen gobierno y TIC”. En inglés [http://www.idrc.ca/uploads/user-S/113517421511\\_Paper\\_E\\_governemnt\\_E\\_Kaufman.pdf](http://www.idrc.ca/uploads/user-S/113517421511_Paper_E_governemnt_E_Kaufman.pdf), en español: [http://www.idrc.ca/uploads/user-S/113517530411\\_Paper\\_E-governemnt\\_E\\_Kaufman.pdf](http://www.idrc.ca/uploads/user-S/113517530411_Paper_E-governemnt_E_Kaufman.pdf)  
Consulta Regional de expertos. Programa Panaméricas.
- Kaufman, E. (2005b). “Comunidades de Práctica y trastienda del gobierno electrónico. El gobierno electrónico hacia la sociedad de la información: experiencia del Foro Informático”. Ponencia para el X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago, Chile, 18 - 21 de octubre de 2005. <http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/kaufmanCLAD.pdf> 22-7-08.
- Kaufman, E (2004) “Participación ciudadana y gestión pública: Modelo Asociativo de Gobierno Electrónico Local” en *Participación ciudadana y políticas sociales en el espacio local*. Coord.. Alicia Ziccardi. Instituto de Investigaciones Sociales. UNAM. México.
- Kaufman, E. (2003) “Panorama Latinoamericano de Gobierno Electrónico”. Ponencia en Universidad Mayor de San Marcos. Perú. En [http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/Panorama\\_LatinoamericanoGE.pdf](http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/Panorama_LatinoamericanoGE.pdf) 30/07/08.
- Piana, R.S. (2007) “En pos (de parecer) moderno: Transparencia y accountability con las TIC en el Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires”, en *Políticas Públicas y Tecnologías. Líneas de acción para América Latina* (op.cit.)
- Kaylor, C., Deshazo, R., & Van Eck, D. (2001). “Gauging e-government: A report on implementing services among American cities”. *Government Information Quarterly*, 18(4), 293-307. Ref. bibliográfica en CEPAL (2007)
- Lessig, L. (no indica año) *Cultura Libre: Cómo los grandes medios están usando la tecnología y las leyes para encerrar la cultura y controlar la creatividad*. Traducción Córdoba, A. En [http://www.worcel.com/archivos/6/Cultura\\_libre\\_Lessig.pdf](http://www.worcel.com/archivos/6/Cultura_libre_Lessig.pdf) Ubicado el 8/4/2006
- OECD (2001). *Citizen as Partners. Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making* (Colección “Governance”). Versión preliminar elaborada por Marc Gramberger.
- Mayntz, R. et al. (1993) *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Alianza Universidad. Madrid. España
- Reilly, Katherine y Echeberría, Raúl (2003). “El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe” En <http://lac.derechos.apc.org/investigacion/e-gobierno.zip> 6-8-05.
- Rouvinen, P. (February 2004) “Diffusion of Digital Mobile Telephony”. WIDER . United Nations University. World Institute for Development Economics Research. Copyright Research Paper No. 2004/13. *Are Developing Countries Different?* JEL classification: L96, O30, O10. En <http://www.wider.unu.edu/publications/rps/rps2004/rp2004-013.pdf> ubicado el 28/05/2006
- UNPAN. (2005). UN Global E-government Readiness Report 2005 From E-government to E-inclusion: United Nations Publications. Ref. bibliográfica en CEPAL (2007).
- Vassão, Caio Adorno; Mestre; (2005). “Design de interação: uma ecologia de interfaces”. Centro Universitário Senac e Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo. [http://www.conip.org.br/mgov/files/design%20de%20interação\\_caio\\_adorno\\_vassao.doc](http://www.conip.org.br/mgov/files/design%20de%20interação_caio_adorno_vassao.doc) 15-9-06.

## ANEXOS

## 1. Eventos de vida

Eventos	1 SERVICIOS
Embarazo y nacimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeamiento del embarazo. Recomendaciones frente a un posible embarazo. Información sobre el desarrollo del embarazo y diferentes opciones de partos. Información post parto.</li> <li>- Servicios para el cuidado de los recién nacidos. Enlaces a secciones especializadas de bibliotecas e instituciones dedicadas a la salud materno-infantil. OSCs. de madres y las dedicadas a cuidar bebés. Enlaces a sitios con información y consejos.</li> <li>-Listados de sanatorios y hospitales (características de los servicios de neonatología)</li> <li>- Calendario de vacunación</li> <li>-Enlaces con los consejos profesionales de ginecólogos, obstetras, parteros, anestesistas, etc., y a sus registros.</li> <li>- Información sobre ética profesional y denuncias.</li> <li>- Nombres permitidos.</li> <li>- Información sobre trámites. Reservas de turnos <i>online</i>: Partida de nacimiento, Documentos de identidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Información sobre deberes y derechos de los padres. Patria potestad.</li> </ul> </li> <li>- Asignaciones familiares, días de licencia, plus por embarazo.</li> <li>- Guarderías</li> </ul>
Educación: búsqueda de instituciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre escuelas, trámites de inscripciones.</li> <li>- Información de carreras universitarias y terciarias, planes de estudio, becas y apoyos, etc.</li> <li>- Enlaces a las instituciones pertinentes.</li> </ul>
Matrimonio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites previos al casamiento, certificado de matrimonio, matrimonios extranjeros, etc.</li> <li>- Información sobre Unión Civil</li> <li>-Reserva de turnos</li> </ul>
Enfermedad: prevención y tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de hospitales, reserva de turnos.</li> <li>- Consejos sobre prevención en salud.</li> <li>- Enlaces para consultar registros de profesionales de la salud. Información sobre ética profesional y denuncias.</li> <li>-Salud mental: instituciones ambulatorias e internación. Enlaces a OSCs</li> <li>- Campañas y recomendaciones (síntomas ante lo cuales consultar al centro de salud)</li> <li>- Trámite para derivar aportes de Obra Social</li> <li>- Patologías cubiertas por subvenciones estatales.</li> <li>- Listado de análisis gratuitos y dónde realizarlos (test de VIH, test de embarazo, etc.)</li> <li>- Grupos de apoyo (para adelgazar, para dejar de fumar, adicciones, etc.)</li> </ul>
Desempleo y búsqueda de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificados, llamados a concursos, trámites pre-laborales</li> <li>-Capacitación y entrenamiento, apoyo al desocupado, subsidios.</li> <li>-Bolsas de trabajo con aviso personalizado de oportunidades laborales.</li> <li>- Derechos y obligaciones de los trabajadores.</li> <li>- Enlaces a las asociaciones gremiales</li> </ul>

Pago de impuestos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información fiscal, devolución de impuestos, pago de impuestos.</li> <li>- Cálculo automático de impuestos.</li> <li>-Enlaces con los Consejos Profesionales a fin de consultar registros. Información sobre ética profesional y denuncias.</li> </ul>
Búsqueda de inmuebles y mudanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda de una vivienda. Enlaces a las Cámaras de martilleros. Registros de martilleros. Información sobre ética profesional y denuncias. Listados de sitios de ventas o alquileres y listados de inmobiliarias.</li> <li>-Listado de empresas de mudanzas según registro de Cámaras o similares.</li> <li>- Sitios gubernamentales y no gubernamentales con información de cada barrio acerca de su polución, posibilidad de inundaciones, escuelas, precios de las propiedades, estadísticas de crímenes, tráfico de área, transportes, atracciones, conexión con los concejales del área. Información sobre dentistas, oculistas, atención médica y farmacias.</li> <li>-Listados de empresas de mudanzas</li> <li>-Trámites para la compra y la venta de propiedades. Enlace con la Cámara de escribanos y notarios. Información sobre ética profesional y denuncias.</li> <li>-Información sobre alquileres. Recomendaciones, formularios de contratos.</li> <li>- Trámite de cambio de domicilio.</li> </ul>
Aprendizaje de manejo y obtención del registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trámites del automotor, compra, venta.</li> <li>-Enlace con las cámaras de comercios automotrices. Registros y denuncias</li> <li>- Información sobre empresas de enseñanza para conducir automóviles.</li> <li>-Información sobre trámites para registros. Reserva de turnos. Trámites <i>online</i>.</li> <li>- Test sobre conocimiento de reglas para conducir.</li> <li>- Información sobre transporte público. Denuncias por irregularidades</li> <li>- Registro de infracciones. Consulta <i>online</i>.</li> <li>-Links a asociaciones ligadas al buen comportamiento en la conducción.</li> <li>-Links a asociaciones ligadas a accidentes de tránsito.</li> </ul>
Prevención y acciones frente al delito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendaciones sobre riesgo personal, de la vivienda y del automóvil.</li> <li>- Enlaces a sitios específicos, como el de a la policía.</li> <li>- Vínculos con grupos de apoyo para víctimas. OSCs de víctimas.</li> <li>- Asociaciones barriales de lucha contra el crimen.</li> </ul>
Tiempo libre: cultura y deportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades culturales y deportivas, cines, teatros, direcciones, eventos públicos y privados, gimnasios y polideportivos, actividades al aire libre.</li> <li>- Listado de clubes, centros culturales</li> </ul>
Realización de un viaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejos para la preparación del viaje, reservas. Consejos a considerar durante el viaje. Recomendaciones para el regreso.</li> <li>- Trámite para obtener el pasaporte.</li> <li>- Agencias de viaje.</li> <li>- Medios de transporte (ómnibus, trenes, aviones, cruceros)</li> <li>- Rutas, peajes</li> </ul>
Jubilación y pensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendaciones para planificar el retiro. Información pertinente.</li> <li>- Recomendaciones sobre el apoyo de alguien que se ha retirado de la actividad laboral. OSCs dedicadas.</li> </ul>
Muerte de seres queridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funerales, cementerios.</li> <li>- Trámites vinculados al fallecimiento</li> <li>- Donación de órganos</li> <li>- Apoyo psicológico. Grupos de apoyo. Conexión con asociaciones de ayuda recíproca.</li> </ul>



Cuidado de un discapacitado / imposibilitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Información y acceso a los trámites de pensión.</li> <li>-Listado de instituciones que brindan asistencia de distinto tipo.</li> <li>- Tipificación de discapacidades</li> <li>- Apoyo psicológico. Grupos de apoyo. Conexión con asociaciones de ayuda recíproca.</li> </ul>
--	---

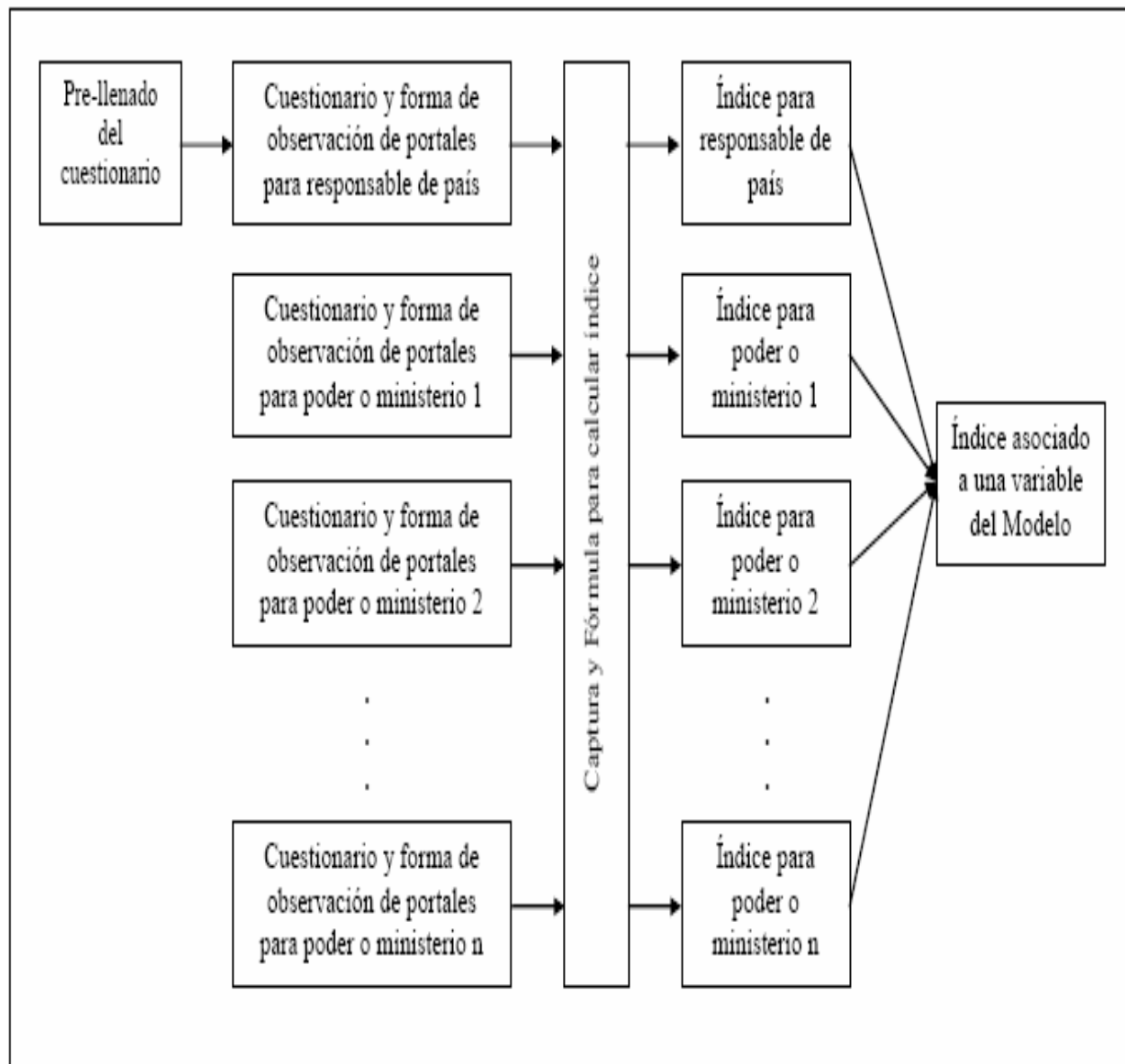
## 2. DEFINICIONES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ENCONTRADAS EN LOS REPORTES

Reporte	Definición
[KAYLOR]	La habilidad de cualquier persona que visite el sitio Web de la ciudad de comunicarse y/o interactuar con la ciudad a través de Internet en cualquier forma más sofisticada que un correo electrónico al administrador del sitio o Web.Master.
[GANT]	Se refiere a los esfuerzos del sector público para hacer llegar servicios e información hacia el público a través de tecnologías de información y comunicación.
[CHOUD]	Incluye el uso de las tecnologías de información y comunicación desde las máquinas de fax hasta asistentes digitales personales inalámbricos para facilitar la administración diaria del gobierno.
[UNPAN]	Gobierno electrónico es un gobierno que utiliza las TIC para transformar relaciones internas o externas. A través de la aplicación de las TIC, un gobierno no altera sus funciones ni su obligación de permanecer útil, legítimo, transparente y responsable.
[CHILE]	Facilitar el acceso, uso y generar impacto, mediante el uso de tecnologías de información y comunicaciones, de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a información, servicios y/o diálogo con la administración pública, en todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales.
[LISBOA]	El uso de tecnologías de información y comunicación, y particularmente el Internet, como herramientas para alcanzar un mejor gobierno (OECD, 2003)
[LISBOA]	El uso de tecnologías de información y comunicación en las administraciones públicas combinadas con cambio organizacional y nuevas habilidades para mejorar los servicios públicos y procesos democráticos y fortalecer el apoyo a las políticas públicas (European Commission, 2003).
[LISBOA]	La incorporación exitosa de las modernas TIC en todas las actividades gubernamentales (Hilbert, 2001).

Fuente: elaboración CEPAL (2007,56).

3. Gráfico (copia) CEPAL (2007)

GRÁFICO 4.1  
PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍNDICE PARA CADA VARIABLE DEL MODELO



Fuente: elaboración propia.