



Categorías cibergráficas para el estudio de plataformas de gobierno electrónico*

Ángel Páez**, Eivert Atencio*** y María Isabel Neüman****

Resumen

Las investigaciones y reflexiones que hemos realizado, (Páez, Iribarren y Neüman, 2003; Páez y Castañeda, 2007; Páez, 2009; Gutiérrez y Páez, 2012), nos permiten configurar una ruta, en la cual hemos encontrado pistas para la propuesta de categorías que permitan estudiar plataformas de gobierno electrónico. Consideramos que el estudio de las tecnologías de información y comunicación (TIC) debe efectuarse tanto desde el mundo de los átomos (telecentros, academias, cabinas públicas y hogar), como desde el mundo de los bits (plataformas digitales).

Palabras clave: Tecnologías de información y comunicación, participación ciudadana, gobierno electrónico, cablegrafía.

Recibido: Mayo 2013 • Aceptado: Julio 2013

* Producción intelectual del proyecto “Gobierno electrónico: una aproximación cibergráfica para su estudio”, (VAC-CONDES-CH-0235-12), adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) de la Universidad del Zulia y financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico

** Profesor de la Escuela de Comunicación Social de la Universidad del Zulia. aepaezmoreno@gmail.com.

*** Investigador en el Proyecto “Gobierno electrónico: una aproximación cibergráfica para su estudio”, adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI-LUZ). eivertatencio@gmail.com

****Universidad del Zulia. Investigadora del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI-LUZ). mneumang@gmail.com

Cyber-graphic Categories for Studying E-Government Platforms

Abstract

The research and reflections that have been carried out (Páez, Iribarren and Neüman, 2003; Páez and Castañeda, 2007; Páez, 2009), set up a route in which clues have been found for categories to study e-government platforms. This article suggests that the study of information and communication technologies (ICTs) should be carried out from both the world of atoms (telecentres, schools, public payphones, home), as well as from the world of bits (digital platforms).

Keywords: Information and communication technologies, citizen participation, e-government, cable graphics.

Introducción

Una sociedad comprende un conjunto caótico y complejo de características humanas. Desde las emociones y los pensamientos individuales hasta los planes colectivos de las comunidades organizadas, se puede notar que el mundo se compone de sociedades interconectadas por sus integrantes.

Los procesos comunicativos se realizan a través de canales simbólicos por donde se difunden las informaciones a transmitir, a su vez los medios de comunicación masivos pertenecen y son parte importante de estos canales, de aquí su importancia para la subsistencia social. La constante evolución en la tecnología obliga, así, a repensar las maneras en que se utilizan y se aprovechan estas vías de comunicación, ya que de ésta depende la mejoría o atraso de los canales comunicativos sociales.

Desde lo industrial hasta lo cibernético, Castells (1999: 25) analiza el cambio de paradigmas y realiza una tajante conclusión al explicar que “en el último cuarto del siglo XX, una revolución tecnológica, centrada en torno a la información, transformó nuestro modo de pensar, de producir, de consumir, de comerciar, de gestionar, de comunicar, de vivir, de morir, de hacer la guerra y de hacer el amor”.

La “brecha digital” es un fenómeno análogo a la brecha social, es decir, que viene a convertirse en una extensión más de esa grave separación entre las clases de mayor poder adquisitivo y las más desposeídas: La llegada de la sociedad de la información y de las TIC, aunque han creado muchas oportunidades, no están exentas de inconvenientes, como se ve en la nueva forma de exclusión, denominada “brecha digital”, capaz de ampliar el abismo que separa a las regiones y a los países (la brecha digital internacional) y a los grupos de ciudadanos de una sociedad (la brecha digital doméstica). Desde un punto de vista más complejo, esta “brecha digital” presenta dos aspectos que intervienen en este fenómeno y los caracteriza: la conectividad, que se refiere al acceso físico de la red; y la alfabetización, que constituye la posibilidad de acceso cultural y personal (Vaquero, 2010).

En medio de los desafíos y contradicciones que representa la brecha digital en el contexto de la sociedad del conocimiento, nos atrevemos a señalar como estratégico el estudio de los procesos de participación ciudadana¹ que se dan en las plataformas de gobierno electrónico², en vista de la necesidad de deconstruir y replantear los índices economicistas de la sociedad de la información; y coincidimos con la crítica de Marí (2012:1-2), quien afirma que “los indicadores al uso funcionan como activadores de la demanda de los servicios o equipamientos que venden o prestan estas empresas. Desde esta perspectiva, medir la sociedad de la información supone medir la capacidad del consumidor para incorporar nuevos y más modernos equipamientos tecnológicos en el hogar, para conectarse a Internet o para acceder a los servicios a través de conexiones de banda ancha”.

¿Qué entendemos por gobierno electrónico?

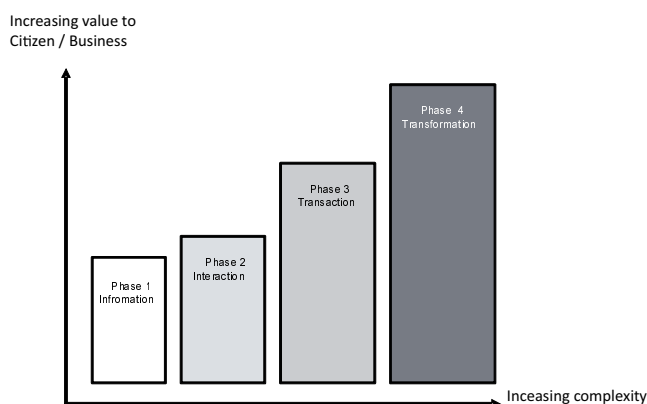
Backus (2001: 2) considera que el gobierno electrónico es una de las dos dimensiones de la gobernanza electrónica, siendo la democracia electrónica la otra dimensión. La gobernanza electrónica “is defined as

- 1 Desglosados en este trabajo a través de las categorías interactividad, contenidos, usabilidad y accesibilidad.
- 2 Partiendo de la visión amplia de Gramsci sobre el Estado, que es producto de la sociedad civil y de la sociedad política.

the application of electronic means in the interaction between government and the citizens and government and businesses, as well as in internal government operations to simplify and improve democratic, government and business aspects on Governance”. De manera que la gobernanza electrónica se construye desde una dimensión paradigmática como la democracia electrónica (relación entre el gobierno y los ciudadanos) y una operativa como el gobierno electrónico.

Gartner (2000) plantea una perspectiva evolutiva (figura 1), en la que se desarrolla la gobernanza electrónica, partiendo desde el nivel de información (fase de presencia en la web para proveer información a los funcionarios y ciudadanos), y pasando por el nivel de interacción (uso de herramientas interactivas como el correo electrónico, el chat y los motores de búsqueda para la comunicación entre gobierno, funcionarios y ciudadanos), la fase de transacción (se concretan trámites a través de los portales de gobierno, como la declaraciones de impuesto) y llegando a la fase de transformación en la cual se concretan todos los procesos a través de una ventanilla única (un solo portal web para lograr todas las aspiraciones de la gobernanza electrónica).

Figura 1. Modelo de madurez de la gobernanza electrónica



Fuente: Gartner (2000).

El Gobierno de Chile toma la propuesta Gartner (2000) y afirma que el gobierno electrónico posee un carácter incremental y transformador, definiendo un conjunto de etapas por las cuales se deberá transitar. Éstas corresponden a las siguientes (Gobierno de Chile, 2003):

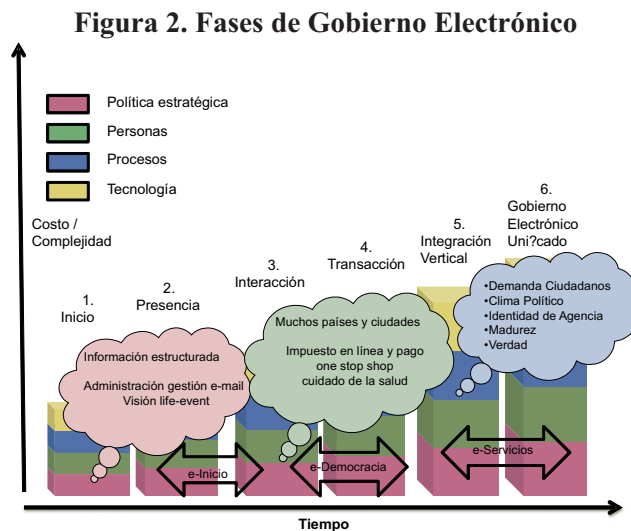
a. Presencia: En esta fase se provee básicamente información de los servicios públicos al ciudadano.

b. Interacción: Considera comunicaciones simples entre el servicio público y el ciudadano y la incorporación de esquemas de búsqueda básica.

c. Transacción: Incluye provisión de transacciones electrónicas al ciudadano por parte del servicio público, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano del Estado al cual la persona requiera de atención.

d. Transformación: Considera cambios en los servicios para proveer aquellas prestaciones que componen su misión en forma electrónica, y la introducción de aplicaciones que administren la entrega de prestaciones a los ciudadanos.

El Gobierno de Chile agrega dos etapas adicionales (figura 2): una al principio (etapa de Inicio) y una al final (etapa de Gobierno Electrónico Unificado). Se amplía el ámbito del gobierno electrónico, reconociendo una primera y básica fase de inicio, mediante la cual se busca disponer de las TIC para iniciar el proceso. También agrega una fase final de Gobierno Electrónico Unificado. (Gobierno de Chile, 2003).



Fuente: Gobierno de Chile (2003).

En un análisis crítico de los postulados de Gartner (2000) podemos advertir que es una propuesta centrada en la lógica instrumental, en la cual el Estado es un proveedor de servicios con eficiencia. Este modelo electrónico es tomado de la banca y la transformación que se espera es: trabajar más, con menos personas, en menos tiempo y con oficinas más pequeñas.

En cuanto a la perspectiva evolutiva, pues se basa en la linealidad temporal de la modernidad, en la que se supone que todos los países del mundo avanzan hacia la sociedad de la información de forma simultánea y de la manera como se muestra en la Tabla 1. Aquí es donde debemos diferenciar el nivel epistemológico del nivel operativo, para poder apreciar los aportes y limitaciones del enfoque teórico. En el nivel epistemológico, podemos advertir que es impensable aplicar un modelo lineal de gobierno electrónico alineado con lapsos a nivel global o local, ya que los desarrollos responden a procesos emergentes en los que puede avanzarse en todas las fases de manera simultánea. En el nivel operativo, y sin la relación temporal, las categorías (información, interacción, transacción, transformación) pueden servir para calificar los desarrollos de gobierno electrónico en las comunidades, en los que podemos encontrarnos con proyectos cuya fortaleza sea la interacción y otros en los que predominen las transacciones.

Kaufman (2007) concuerda con la crítica al modelo evolutivo. El gobierno electrónico evolutivo es lineal, mecanicista y pone el acento en la oferta de los portales negando otros más internos. El objetivo del gobierno electrónico es frenar los efectos perversos de la globalización en los países más débiles, por lo que los Estados deben “permitir el posicionamiento de sus sociedades en estos procesos, brindándole la información y servicios que ayuden a su logro” (Kaufman, 2007: 96).

Tabla 1. Madurez de la gobernanza electrónica

Inicios de los 90's	Información	Presencia
Mediados de los 90's	Interacción	Desarrollo de procesos
Presente (años 2000)	Transacción	Transacciones completadas
Futuro	Transformación	Cambios organizacionales e integración

Fuente: (Gartner, 2000).

¿Qué es la cibergrafía?

Para entender lo que es la cibergrafía, es necesario hacer referencia a las precursoras. Nos referimos a Cely y Neüman³ (2000), quienes parten de las siguientes categorías de Pere y Vilallonga (1997, citado por Cely 1999):

Contenido: distribución de la información en la página, cambios de la misma respecto a la edición impresa.

Actualización: renovación de la información durante el día u oferta de la última edición impresa.

Personalización del contenido: posibilidad de ofrecer a los lectores un servicio informativo “a su medida”.

Interactividad: utilización de foros, chats (charlas en tiempo real), debates, encuestas y correo electrónico para interactuar con los lectores.

Formas de acceso: si se puede acceder gratuitamente al sitio o hay que registrarse o suscribirse pagando una tarifa.

Consulta retrospectiva: archivo de ediciones anteriores del diario on line.

Publicidad: avisos publicitarios en la página.

Servicios suplementarios: revistas y secciones temáticas, información sobre productos propios, links a otros sitios, motores de búsqueda, avisos clasificados, directorios de webs y de correos electrónico, juegos, entre otros.

Cely y Neüman (2000) crean una propuesta teórico-metodológica para analizar a los medios de comunicación social cibernéticos (o cibermedios). Este gran paso representa una verdadera innovación en la investigación de las ciencias de la comunicación, ya que hasta el momento sólo existían metodologías inadecuadas para la plataforma digital, como la hemerografía y la audiografía.

3 Ambas investigadoras del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) de la Universidad del Zulia.

Al respecto, Cely (2004: 15) explica que:

“La cibergrafía, tal como lo determina el prefijo ciber, devenido de cibernética, estaría conformada por representaciones simbólicas del mundo físico, que sólo existen en el formato electrónico y no en el mundo de los átomos, y, transitan en el espacio virtual creado por las redes de computadoras y líneas de comunicaciones; el sufijo grafía está referida a la descripción gráfica de las representaciones cibernéticas. Dentro de los elementos definatorios de la interactividad y sus niveles, la virtualidad y el carácter hipermediático, la estructura de los MCSC comprende a su vez características morfológicas, de contenido, actualización, recursos humanos, recursos publicitarios, finanzas, elementos de interactividad, elementos de documentación y personalización”.

El estudio de Cely (1999) indica que la mayoría de los cibermedios venezolanos están en una etapa de transición, comprendidos dentro del proceso de conformación del nuevo producto comunicacional de carácter digital, y se caracterizan fundamentalmente por combinar viajes estructuras con nuevos soportes técnicos.

Con la intención de ampliar el estudio de Cely y Neüman (2000), se inició en 2003 un observatorio de cibermedios venezolanos, conformado por investigadores⁴ de las Escuelas de Comunicación Social de la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE) y la Universidad del Zulia (LUZ), dedicado al análisis y evaluación de las categorías contempladas en la propuesta de Cely (2004), incluyendo nuevos elementos que no habían sido tomados en cuenta como la navegabilidad, usabilidad e interfaz gráfica. Este observatorio permitió configurar una aproximación cibergráfica del periodismo venezolano en la red, entendiendo que para ello debíamos abordar el lugar donde se desarrollan los medios digitales venezolanos: el ciberespacio.

4 Este equipo de investigación es dirigido por Ángel Páez y por los siguientes investigadores: Carolina De Las Salas, Moisés Hernández, Avelino Torres, Ricardo Pineda, Carla Ararat, Juan Bacaro, Libia Ferrer y Edwin Prieto, Tito Cobos, Minfer Cano, Jesús Ramírez y Héctor Meleán.

Perfeccionando la ruta cibergráfica para el estudio del gobierno electrónico

Consideramos que es necesario hacer nuevas lecturas⁵ sobre las tendencias y formas cómo accedemos los venezolanos a Internet. Para avanzar en la construcción de teorías y metodologías⁶ que nos permitan hacer esas “nuevas lecturas”, venimos trabajando (en la línea de Tecnologías de la Comunicación e Información adscrita al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) y a la Maestría en Ciencias de la Comunicación y la Información), en la formación de un grupo de investigadores, que alcanza a otras instituciones de Educación Superior de Maracaibo, como son la Universidad Rafael Bellosó Chacín (Urbe) y la Universidad Cecilio Acosta (Unica), las cuales cuentan con escuelas de comunicación social y cuyos docentes cursan o han cursado el programa de postgrado en LUZ. Las investigaciones que se han realizado hasta ahora en este grupo se encuentran en el área de descripción y evaluación de los usos de las TIC en Venezuela, es decir, de experiencias locales de apropiación de tecnologías de la información y la comunicación.

Las experiencias de apropiación de las TIC que estamos estudiando comienzan a dibujar los fundamentos teóricos para un proyecto de mayor alcance que dé cuenta en general de los mecanismos de apropiación que ha desarrollado la sociedad venezolana, frente a los procesos de informatización de la sociedad hacia una sociedad del conocimiento. Como fundamento teórico de la categoría apropiación tecnológica, partimos de la experiencia internacional de Funredes y la comunidad virtual Mística, en la cual hemos participado. “Bajo el nombre de una *Visión Social de la Internet*, reflexionamos, emprendemos y promovemos acciones donde se profundice la comprensión de los efectos e impactos de esta tecnología al insertarse en nuestras sociedades y se promueva una apropiación social de la Internet” (Funredes, 2005: 1).

5 Distintas a las que comúnmente se realizan en Venezuela a través de empresas encuestadoras.

6 Actualmente, esta experiencia la sistematizamos a través del programa de Investigación “Gobierno electrónico como política pública del Estado venezolano” y del proyecto “Gobierno electrónico: una aproximación cibergráfica para su estudio”.

Uno de los aportes de la red de observadores de Olística⁷ en la construcción teórica de la categoría “apropiación social de las TIC”, se encuentra en el campo de la Istitometría⁸, a través de la cual se ha avanzado en Funredes (2005):

- a. La deconstrucción de los indicadores estandarizados: análisis crítico de los indicadores, usados tradicional e internacionalmente, que evalúan la penetración de las TIC en términos generales o globales dentro de los contextos nacionales, regionales e internacionales, y no reflejan el impacto en los diferentes estratos sociales ni contemplan las disparidades sociales, culturales, educativas, económicas y geográficas que presentan las sociedades analizadas.
- b. La construcción de pistas metodológicas para la medición del impacto social de las TIC: se definen partiendo de un proceso donde las demandas sociales se materializan en políticas públicas que impactan sobre diferentes ejes temáticos vinculados con el desarrollo. Se busca producir indicadores alternativos, por eje temático, que definan el rol de las TIC en la satisfacción de las demandas sociales de los entornos nacionales.

Categorías cibergráficas

Partiendo de la experiencia de aplicación de la cibergrafía (Páez, Iribarren y Neüman, 2003; Páez y Castañeda, 2007; Páez, 2009), proponemos las siguientes categorías que permitirán estudiar las plataformas de gobierno electrónico, mediante el uso de la cibergrafía:

Interactividad: ésta se refiere a la capacidad que tiene el sitio para generar consulta interactiva o un nivel de conversación en específico (Jensen, 1998; citado por Cely, 2004).

Contenido: este comprende toda la producción mediática que se difunde en los medios, así como los elementos de valor agregado y, tal

7 Proyecto de Funredes

8 Disciplina dedicada a la construcción de indicadores de tecnologías de información y comunicación adaptados a la realidad social latinoamericana

vez lo más importante en la plataforma web, los contenidos generados por sus usuarios.

Usabilidad: es definida por la norma ISO-9241:11 de 1993 como “la facilidad de uso de una aplicación informática” (Gutiérrez y Páez, 2012: 32). La palabra, que deriva del inglés *usability*, tiene como objeto definir el grado de facilidad o dificultad que genera el diseño del invento tecnológico a usar y analizar, así como del tipo de proceso educativo que su usuario deba adquirir para usar dicha tecnología. En el caso de la plataforma web Gutiérrez (2009: 47) explica que “la usabilidad permite que los usuarios puedan realizar las tareas a través del entorno gráfico de la interfaz del sitio, es decir, la usabilidad será responsable de que el usuario cumpla su cometido o no”.

Accesibilidad: característica íntimamente ligada con la usabilidad. Se refiere a la cantidad de usuarios que pueden utilizar correctamente el medio, “la accesibilidad web significa que personas con algún tipo de discapacidad van a poder hacer uso de la web. En concreto, al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño web que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la web, aportando a su vez contenidos” (Lawton, 2005:1).

A partir de estas características definidas en la cibergrafía, Páez (2009) agrega otras variables que se presentan extensivamente en los *blogs*, y que pueden ser aprovechados para ser investigados dentro de su propuesta metodológica: Sindicación, que es la presencia del *blog* dentro de algún catálogo y los canales RSS que posee; la Publicidad contextual, que son sistemas publicitarios que ofrecen empresas como Google; y el uso que hace el *blog* a estudiar de su sistema de gestión de contenidos, tanto desde el punto de vista tecnológico (habilitar comentarios moderados, uso de mensajerías instantáneas, uso de etiquetas), como desde el punto de vista de su creador (tipo de contenidos y elementos dentro de estos) (Tabla 2).

A manera de conclusión

¿Entender el mundo de las TIC desde el ciberespacio? Parece lógico, ¿no? Pues, muchos parecen no estar preparados para hacerlo, lo cual implica, a veces, nadar en contra de la corriente. Quien apueste, desde esta vía, no le costará trabajo en sentirse como lo describe *Mario Bene-*

Tabla 2. Categorías para estudiar el gobierno electrónico

Categorías	Dimensiones	Indicadores
Interactividad	Interactividad selectiva	Impresión Correo electrónico Información para dispositivos móviles
	Interactividad consultacional	Calificación de contenidos Aclaratorias sobre contenidos Encuestas en línea
	Interactividad conversacional	Comentarios Sugerencias Foros Mensajes al periodista Libro de visitas Charlas en vivo
	Interactividad de registro	Registro del usuario Servicios de reporte Personalización de contenidos
	Contenidos	Contenidos informativos y multimediales
Diseño de contenidos textual		Identificación del autor Estructura redaccional Extensión del texto
Distribución de contenidos textual		Distribución por tiempo de actualización Distribución por áreas temáticas Lista con todas las informaciones
Recuperación de información		Metadatos

Tabla 2. (Continuación).

Categorías	Dimensiones	Indicadores
	Calidad de los datos	Contacto Actualizaciones Documentos Trámites en línea Información oficial Publicidad oficial Rendición de cuentas
Usabilidad	Eficacia	Navegación Control de uso
	Eficiencia	Contenidos Rendimiento
Accesibilidad	Perceptibilidad	Alternativas Adaptabilidad Distinguible
	Operabilidad	Teclado Tiempo Navegable
	Comprensibilidad	Legible Ayuda
	Robustez	Compatible

Fuentes: Cely (2006); Gutiérrez y Páez (2012).

detti en su poema: “somos los exiliados en lo nuevo sin autorización ni privilegios sueltos en los meandros del azar con las viejas nostalgias aprendidas los mejores rencores malogrados pero con la tristeza refrescante por imborrable y por conmovedora que es de nosotros porque fue de otros de todos y de uno”.

Lo cierto es que, aun y cuando la brecha digital nos haga parecer como futurólogos, al insistir en el desarrollo de propuestas metodológicas que nos permitan estudiar científicamente a la sociedad del conocimiento que, poco a poco, se va desarrollando en Latinoamérica en el ciberespacio (como una dimensión de la realidad), tenemos que seguir avanzando en este sentido, debido a que sabemos que no faltarán argumentos para justificar la necesidad de este tipo de estudios, al tiempo que se trata, también, de prácticas culturales que merecen ser estudiadas.

De forma tal que hoy contamos con las pistas necesarias para ir configurando un registro cultural, el de la participación ciudadana a través de las plataformas de gobierno electrónico, que será fundamental para diseñar los actuales y futuros instrumentos y políticas de Estado que nos permitirán ir avanzando hacia el desarrollo humano en nuestra región. La cibergrafía, así como la hemerografía y la audiografía en su tiempo, debe seguir experimentado y buscando la manera de consolidarse para convertirse en una indispensable herramienta de estudio cultural en el ciberespacio.

Referencias bibliográficas

- Backus, Michiel (2001). *E-Governance and Developing Countries*. Londres, Inglaterra, disponible en: <http://www.ftpiicd.org/files/research/reports/report3.pdf> (Consulta: 2009, agosto 11)
- Benedetti, Mario (s/f). *Antología poética*. Buenos aires: Editorial Sudamericana. Disponible en <http://www.slideshare.net/waskgr/antologa-potica-de-mario-benedetti>.
- Castells, Manuel (1999). *La revolución de la tecnología de la información*, disponible en: <http://ow.ly/9w0qL> (Consulta: 2012, enero 27)
- Cely, Adriana (1999). “La Innovación Tecnológica en las Publicaciones Electrónicas Diarias de Venezuela”, trabajo especial de grado para optar al título de Magister en Ciencias de la Comunicación. Universidad del Zulia.
- Cely, Adriana (2004). *Cibergrafía: Propuesta teórico metodológica para el estudio de los medios de comunicación social cibernéticos*, **Revista de Ciencias Humanas y Sociales** [online], 2004, vol.20, n.43 pp. 55-72, disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S101215872004000100007&script=sci_arttext (Consulta: 2013, mayo 18)
- Cely, Adriana (2006). *Estructura editorial de los cibermedios de Venezuela*. En: *10 años de periodismo digital en Venezuela 1996-2006*. Caracas: Centro de Investigación de la comunicación de la UCAB. Disponible en: <http://www.ucab.edu.ve/indice2.html>
- Cely, Adriana y Neüman, María (2000). *Caracterización de los nuevos medios cibernéticos de comunicación social en Venezuela*. **Revista Comunicación**, 111, Centro Gumilla, Caracas.
- Funredes (2005). *Respuesta de Funredesa la consulta pública de Indotel sobre: ¿Cómo integrar una estrategia nacional para la sociedad de la información con la estrategia nacional para el desarrollo?*, disponible en:

- nicana.gov.do/contribuciones/Funredes_Consulta_Indotel_ESI3.pdf (Consulta: 2009: junio 27)
- Gartner, Group (2000). **Singapor's E- Government initiative**, Stanford, Connecticut: Gartner. FirstTake.
- Gobierno de Chile (2003). Gobierno Electrónico en Chile 2002-2005, Estado del Arte II, disponible en: <http://www.cenit.gob.ve/cenitcms/servlet/com.mvdcomm.cms.andocasociado?78,101> (**Consulta: 2009, agosto 06**)
- Gutiérrez, Gustavo (2009). Usabilidad de las páginas iniciales de cybermedios venezolanos. Trabajo especial de grado presentado para optar al Título de Magíster Scientiarum en Ciencias de la Comunicación, mención Nuevas Tecnologías de la Información. Universidad del Zulia.
- Gutiérrez, Gustavo y Páez, Ángel (2012). Usabilidad en cybermedios nativos e inmigrantes. **Revista Temas de Comunicación** # 24, disponible en: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/article/view/736> (Consulta: 2013, mayo 18)
- Jensen, Jens (1998). “**Interactivity**”. **Nordicom Review, Nordic research on media and communication review**, No. 19 (2)
- Kaufman, Ester (2007). “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 Ester Kaufman (Comp). **Políticas públicas y tecnologías**. (p. 69), Primera edición, Buenos Aires, Argentina, La Crujía Ediciones.
- Lawton, Shawn (2005). WAI: estrategias, pautas, recursos para hacer la Web accesible a personas con discapacidad, disponible en: <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/accessibility> (Consulta: 2013, mayo 18)
- Marí, Víctor (2012). Reflexión crítica sobre los indicadores utilizados para la medición de los usos sociales de Internet, **Enl@ce, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento**, 9 (1), 61-71.
- Páez Ángel, Iribarren Carolina y Neuman María (2003). Gobierno electrónico y administración pública local, **Revista Razón y Palabra**, N° 35, disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n35/apaezmneuman.html> (Consulta: 2012, mayo 18)
- Páez, Ángel (2009). De la hemerografía a la blogografía: Evolución de las técnicas de medición de los medios de comunicación social, Caracas UCAB/UCV, disponible en: <http://www.ucab.edu.ve/eventoscic.html> (Consulta: 2013, mayo 18)
- Páez, Ángel y Castañeda, Holy (2007). Evolución del gobierno electrónico en Venezuela. **Revista Temas de Comunicación**, Universidad Católica

Andrés Bello, disponible en: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/article/view/320> (Consulta: 2013, mayo 18)

Pere, Masip y Francesc, Vilallonga (1997). Análisis de la prensa española en internet, **El Ciervo**, julio-agosto, España.

Vaquero, José Raúl (2010). La brecha digital en Iberoamérica: cuestión de comunicación. Artículo. Fundación Ciencias de la Documentación. Disponible en: <http://www.documentalistas.org/sitemap.xml> (Consulta: 2012, febrero20).