



Indicadores de transparencia de sitios web venezolanos de gobierno electrónico

*Silvia Matheus**

Resumen

El uso de las TIC en los últimos años ha propiciado cambios sociales y el desarrollo de la sociedad actual, modificando desde la forma en cómo se comunican las personas hasta la manera de ejercer la gobernanza. Las propiedades multidireccionales e hipermediales de internet permiten establecer canales directos entre el gobierno y los ciudadanos, reafirmando valores democráticos de cualquier estado que utilice estos canales de comunicación, al ofrecer no solo información sino que también promuevan la participación y la tramitación, esperando poder llegar hasta el nivel de la contraloría ciudadana; permitiendo establecer a través de los sitios web de gobierno electrónico un canal oportuno que facilita la interacción directa entre el gobierno y el ciudadano. Sin embargo, para que se lleve a cabo este proceso de manera satisfactoria, se debe presentar información clara, detallada, veraz y accesible en dichos portales. El artículo presenta indicadores de transparencia en sitios web de gobierno electrónico.

Palabras Clave: Transparencia; gobierno electrónico; usabilidad; arquitectura de la información.

Recibido: Junio 2016 - Aceptado: Septiembre 2016

* Licenciada en Diseño Gráfico. Docente de La Universidad del Zulia. Maestrante en Ciencias de la Comunicación, mención Nuevas Tecnologías, Universidad del Zulia. Correo-e: samatheus@gmail.com

Transparency indicators on venezuelan e-government websites

Abstrac

The use of ICT in recent years has led to social changes and the development of modern society, changing from the way people communicate how to how to exercise governance. Multidirectional and hypermedia properties Internet allow to establish direct channels between the government and citizens, reaffirming democratic values of any state to use these communication channels, offering not only information but also promote participation and processing, hoping to reach the level of citizen oversight; allowing to establish through e-government websites timely channel that facilitates direct interaction between government and citizen. However to be carried out this process successfully, you must present clear, detailed, accurate and accessible information on these portals. This article presents transparency indicators on venezuelan e-government websites.

Keywords: Transparency; e-government; usability; Information Architecture.

Introducción

Actualmente la economía está orientada hacia el consumo y producción de servicios propiciados en gran medida por el boom de la tecnología y de la evolución de las telecomunicaciones que ha permitido en cierta medida la descentralización del estado. El carácter libertario de internet; pese a no estar a disposición de la totalidad de la población; ha propiciado que la noción de Estado y gobierno evolucionen hasta estar más acorde con los tiempos en los que vivimos, al menos de una manera idealizada.

(Strikovsky Vestel, 2000) afirma que Internet se ha convertido en un instrumento indispensable de expresión política de la sociedad civil y se espera que se convierta en instrumento de presión social e internacional, ya que permite: la difusión de mensajes de todo tipo, el anonimato y hasta los momentos, no existe un centro que lo controle permanentemente, lo que hace de éste un medio más abierto y democrático que se puede aprovechar en la actualidad.

(Castells, 1998) indica que “el Estado sigue siendo un elemento esencial de regulación electrónica, de representación política y de solidaridad social... El Estado red (propuesto por el autor) es la forma institucional que surge y se adecua a los nuevos problemas de administración y gestión pública. Continúa indicando que el “Estado red se caracteriza por compartir la autoridad o la capacidad institucional de imponer una decisión, a lo largo de una red de instituciones. Una red, por definición, no tiene centro sino nodos, de diferentes dimensiones y con relaciones internodales que son frecuentemente asimétricas”

El funcionamiento en red, asegurando descentralización y coordinación en la misma organización compleja, es un privilegio de la era de la información. El grado de eficiencia de las administraciones estatales de distinto rango dependerá en buena medida de su capacidad para procesar información y asegurar el proceso de decisión compartida que permite aliviar la tensión entre lo local y lo global (Castells, 1998)

El autor concluye con lo que debería ser la reforma administrativa, resumida en los siguientes aspectos:

1. La subsidiariedad la cual implica que la administración debe descentralizarse para desempeñar sus funciones de manera más efectiva.
2. Flexibilidad en la organización y actuación de la administración, que permita la adecuación de sus procesos en los cambiantes tiempos que se viven, procurando un estado negociador por encima de un estado decretador.
3. Coordinación, cada nodo del “Estado red” ha de estar trabajando en sincronía, respetando jerarquías y prioridades previamente establecidas para la lograr la flexibilidad que se mencionaba en el apartado anterior
4. Participación ciudadana, sin la cual no habría legitimación del estado, pues cualquier obra que se llevase a cabo podría no ser entendida por sus habitantes. Este aspecto es más factible de desarrollarse hoy en día gracias a la proliferación de las TIC, en especial de Internet.

5. Transparencia administrativa, referida a permitir el acceso a datos, procesos administrativos llevados a cabo por el gobierno, entre otros, a la ciudadanía; generando un enlace claro entre el estado y la sociedad.
6. Modernización tecnológica de la administración, dónde se fomente el uso de las redes informáticas y las telecomunicaciones. Lo cual requiere capacitación de los recursos humanos capaces de aprovechar las ventajas de este beneficio.
7. Transformación de los agentes de la administración, utópico enunciado que proclama que para que todo lo anterior se cumpla, el cambio debe venir desde el recurso humano que forma parte del órgano administrativo; motivándolos mediante mejoras en sus condiciones laborales y remunerativas a ser cada día mejor y evitar la corrupción.
8. Retroacción de la gestión, que permita aprender de sus propios errores y tenga la flexibilidad justa para cambiar las reglas de acuerdo a los propios resultados de su propia evaluación, siempre respetando la jerarquía establecida.

1. Gobierno electrónico (Gob-e)

Las coyunturas anteriormente expuestas, sientan las bases para el surgimiento y desarrollo de lo que se conoce hoy en día como gobierno electrónico, este viene a estar definido por (Del Brutto, 2003) como:

Toda prestación de servicios e informaciones de manera electrónica, para otros niveles de gobierno, para empresas y para ciudadanos. Lo que caracteriza por lo tanto al e-government o gobierno electrónico son las relaciones mediadas por redes entre administraciones públicas y ciudadanía (Del Brutto, 2003).

El autor continúa estableciendo que su funcionalidad es prestar servicios a una comunidad determinada por medio de las tecnologías de la información y comunicación, produciéndose la innovación en tanto que la comunicación y la información se realicen y refuercen con la comunicación externa, siendo un medio para los ciudadanos.

En opinión de Páez, Iribarren y Neüman (2003), el gobierno electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de

los servicios gubernamentales y está directamente vinculado con gerentes públicos comprometidos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales.

En este aspecto Páez (2009) aporta que las TIC e internet, no pueden ser esenciales en discusión del gobierno electrónico para que sea vinculado únicamente a la tecnología, eficiencia y eficacia de servicios, sino que se vincule a procesos reestructurativos de la democracia, es decir enfocarlo más a lo social que a lo instrumental. Igualmente apoya el planteamiento de Araya (2005:65) el cual asevera que debe existir la separación entre gob-e (Gobierno Electrónico) como herramienta para propiciar cambios y la democracia electrónica como vínculo interactivo que enlaza a pueblo y gobierno, ambas enmarcadas dentro de la llamada gobernanza electrónica.

En cuanto a Venezuela, se ha demostrado que en los últimos años el contenido de los sitios web de gobierno electrónico ha evolucionado, tal es el caso de los portales que ofrecen no solo información sino también la posibilidad de ejecutar transacciones, por nombrar un ejemplo se puede observar el sitio del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria y Aduanas, conocido por sus siglas SENIAT, el cual no solo ofrece información tributaria, sino también la posibilidad de declarar los impuestos, tras previa verificación de datos fiscales del usuario. Esto permite validar que los servicios de los sitios web de gob-e sean más pertinentes y útiles a la ciudadanía. Incluso se observa el aumento de los entes gubernamentales con presencia en el ciberespacio, sin embargo, aún queda un largo trecho para poder aprovechar las verdaderas bondades del gob-e en el país. (Páez y Castañeda, 2007:12)

Se puede observar, tal como lo afirma, Páez (2009) que a pesar que en Venezuela no se ha consolidado una teoría concreta sobre gobierno electrónico, es el país en Latinoamérica que más ha centrado sus esfuerzos en evolucionar el gob-e hacia el ciudadano común y no en pro a la tecnología, ya que ésta en sí misma no determina los cambios sociales, si no los mismos involucrados son los que deciden como apropiarse de ellas para satisfacer las necesidades particulares de su sociedad heterogénea.

2. Participación y contraloría ciudadana

Para que se dé la gobernanza electrónica es necesario tomar en cuenta el enfoque más social de la tecnología, orientándose hacia las personas que se beneficiaran de ésta, más allá que el aspecto instrumental del mismo. Por ello se puede afirmar, como indica Gómez y otros (2005), que sin que se logre dar la participación ciudadana a través de todos los canales disponibles actualmente, incluidos los sitios web de gobierno electrónico, no se podrá garantizar una verdadera democracia participativa y social:

La categoría más avanzada y completa de los sistemas participativos incluye el empleo de plataformas telemáticas para permitir a los ciudadanos participar en debates y expresar su opinión sobre los temas que más directamente les atañen, con el objetivo primordial de que su voz sea escuchada y considerada cuando se alcancen las conclusiones finales (Gómez y otros, 2005).

Llerenas (2007:136). añade que la participación ciudadana es un derecho que tienen los pueblos que son los principales beneficiarios de los programas sociales y es una condición fundamental para que se genere confianza entre ellos y los diferentes entes del estado.

La participación social viene dada por el intercambio de información pública, en este caso particular, a través de los sitios de gobierno electrónicos en internet, que se da en las instancias de gobierno nacional, regional y local (Montilla y Páez, 2007:21)

Este fenómeno se beneficia gracias a que las TIC pueden conectar a ciudadanos que no han tenido relación entre si y ofrece una oportunidad única de participación a personas marginadas que nunca había estado en contacto. Igualmente puede facilitar el establecer una relación directa entre gobernados y gobernantes, nunca antes vista y ser los más afectados de este proceso, los que tomen parte dentro de la toma de decisiones políticas, propiciando la igualdad y participación de los actores involucrados (Strikovskiy Vestel, 2000)

Algunas de las bondades de internet como intermediario entre ciudadanos y entes estatales incluyen:

- Puede reducir desigualdades sociales, educativas y políticas al no discriminar a quien transmite la información.
- Se puede utilizar como medio de presión si se le da un uso justificado. (Strikovsky, citado por Montilla y Páez, 2007:24)
- Como es interactiva, ofrece una comunicación bidireccional, permitiendo el intercambio de ideas.
- Proporciona anonimato a los que participen, elimina los intermediarios entre entes estatales y no estatales y gracias a una política editorial flexible, hace factible que el internet sea usado como medio para establecer la participación ciudadana.

Todos estos factores influyen positivamente en la segregación de la información y quizá fomente la participación ciudadana pero no es suficiente para que se establezca una contraloría social. De la misma manera, los autores que han estudiado este aspecto, también establecen diferencias entre los niveles de participación ciudadana que se pueden encontrar.

Cunill (2006), establece cuatro niveles de participación ciudadana: La primera fase **consultiva o asesora**, que implica la exposición de los diferentes puntos de vista por parte de la ciudadanía sin obligación a la toma de decisiones. La **fiscalizadora** es la segunda fase, donde se interviene dentro de la actividad pública mediante la toma de decisiones. La **ejecución** es donde se interviene directamente en una acción o prestación de servicio específica. Al mismo tiempo plantea que la participación ciudadana no puede llegar hasta la **fase ejecutora**, pues esta fase compete única y exclusivamente a los entes administrativos gubernamentales (Cunill (2006) citado por Montilla y Páez, 2007:16).

Por otra parte, Coleman y a Gotze, quienes analizan otros niveles de intensidad de la participación ciudadana los cuales son: la **democracia electrónica de opinión pública** donde se realizan consultas públicas a la ciudadanía sin llegar a una conclusión. La **democracia directa o plebiscitaria**, en el cual se hacen sondeos públicos con carácter resolutivo. La **democracia electrónica basada en comunidades locales**, participación basada en el carácter territorial de la interacción y la última, **el compromiso cívico en la deliberación política**, enfatizando el carácter deliberativo de la democracia. (Coleman y Gotze, 2001; citado por Paéz, 2009).

Se observa que los planteamientos de Cunill (2006) y de Coleman y Gotze, coinciden en una fase de la participación ciudadana de sondeo público sin llegar al planteamiento de una resolución, donde sólo se mida la opinión pública sobre temas particulares y en otra donde aparte de consultar, se tomen decisiones directamente por los implicados de las decisiones gubernamentales. (Coleman y Gotze, 2001; citado por Paéz, 2009).

Paéz añade que en el caso venezolano se ha observado mediante estudios realizados a través de infocentros y centros de gestión parroquial en el país, que es mayor la fuerza de la ciudadanía que la del mismo gobierno, es decir que el proceso participativo en Venezuela, podría estarse dando de manera inversa a los niveles planteados por Coleman y Gotze, comenzando de abajo hacia arriba, por la democracia electrónica basada en comunidades locales y por el compromiso cívico de la deliberación política (Coleman y Gotze, 2001; citado por Paéz, 2009).

Todo esto viene a reflejar la importancia de lo que es la participación ciudadana dentro del proceso de la democracia, pero tal y como se ha observado en las líneas anteriores no es suficiente quedar en un nivel consultivo, sino ir más allá y llegar a un nivel de toma de decisiones, o mejor aún, a un nivel contralor.

La contraloría social es entonces un mecanismo social que sirve para la rendición de cuentas; debido a que contempla acciones de transparencia, intercambio de información, evaluación y control, en el cual los mismos beneficiarios de los planes sociales vigilan y valoran las políticas que les afectan a través de esquemas establecidos en programas políticos a los que tienen derecho (Llerenas, 2007:135).

- Llerenas (2007:135) continúa explicando que para que se de la contraloría de manera satisfactoria, es necesario que:
- Las decisiones técnicas deban ser acompañadas de justificación y compromiso por parte de quien la ejecuta, al mismo tiempo que flexibiliza la toma de decisiones a los funcionarios públicos y permite que asuman la responsabilidad política de sus decisiones ante los ciudadanos.
- Combatir los vicios de las políticas públicas existentes, a través de la vigilancia de las acciones del estado, que ayuden a detectar y corregir aspectos del desempeño político que no contribuyan al bien común.

- Ciudadanos que formen parte de las diferentes políticas que les competen y tomen parte activa en la toma de decisiones que les afecten y que cuenten con la información y las herramientas necesarias para hacer exigir sus derechos y así compensar la asimetría del poder entre el proveedor, en este caso el gobierno y el usuario. Todo esto se podrá efectuar mediante el entrenamiento y al fortalecimiento de las capacidades de los ciudadanos en estas herramientas para que hagan valer sus derechos.
- Una ciudadanía empoderada por igual para evitar las desventajas sociales en cualquier sector, donde prevalezcan los derechos e intereses de los ciudadanos por encima de los burócratas.
- Sinergia entre los actores estatales y los no estatales para resolver los problemas más complejos de las comunidades. Esto se puede lograr ganándose la confianza de la comunidad para que participe y colabore de manera activa y directa en la toma de decisiones.

Finalmente, concluye indicando que el objetivo principal de la contraloría es ayudar a generar corresponsabilidad entre los ciudadanos para el uso correcto de los programas, el aporte de recursos y la cogestión de las políticas, así como también el afinar los esquemas de vigilancia ciudadana que el gobierno ha abierto a través de los programas sociales para ampliar sus objetivos y convertirlos en instrumentos para que dichas políticas funciones de manera más idónea. (Llerenas, 2017:136)

3. La transparencia y la calidad de datos

Crucianelli (2007) en su estudio los sitios web gubernamentales como herramientas del control social y del periodismo investigativo, coincide con lo que ya varios autores han afirmado acerca de los beneficios de la existencia de sitios de gobierno electrónico, es que estos podrían promover el control social y hacer transparente la práctica de los actos de gobierno, al igual que pueden mejorar el acceso a la información a través de la obtención de documentos oficiales para el ciudadano común.

Pero como ella misma afirma en su estudio, la transparencia no se proclama, sino que se demuestra, es por ello que “La voluntad política por transparentar las acciones de gobiernos está directamente relacionada con la

entrega de información relacionada con el manejo de los fondos públicos". (Crucianelli, 2007)

La transparencia es un conjunto de mecanismos que asegura la igualdad de los ciudadanos y el cumplimiento de sus actividades mediante el acceso y difusión de la información. Al proveer a los usuarios con la información gubernamental que le compete, se puede establecer vínculos entre las acciones estatales y los intereses de los ciudadanos, con el fin de la regulación de la acción gubernamental. (Crucianelli, 2007)

Andrade apoya esta tesis, afirmando que la transparencia genera motivación, credibilidad y confianza en los ciudadanos (Andrade, 2006:82).

La transparencia, entendida como la obligación del estado de proveer información sistematizada a los ciudadanos, debe ser explícito para cualquiera, no debe contener sólo lo que hace gobierno sino también, el con qué, el cómo y por qué se tomaron las decisiones y no otras. Igualmente se reconoce como parte del derecho de información y por lo tanto asimila la exigencia de un derecho humano fundamental y no como una graciosa concesión de la clase gobernante. Por ende, se considera estrategia para la democratización y la legitimación del poder público y se percibe como un medio para que los gobernantes se sepan vigilados y los ciudadanos asuman la responsabilidad de revisar las acciones, logros y fracasos de los gobernantes más allá de los procesos electorales.

Igualmente se recomienda que se presente la información de manera sencilla y clara, con portales que permitan búsquedas rápidas y cruces de información. (Marván, 2005)

Entre las recomendaciones para lograr la transparencia en los sitios web de gobierno electrónico destacan:

- Difundir conocimientos con respecto a las TIC para que sirvan como herramienta poderosa para el acceso de la información.
- Promover el acceso a la información electrónica entre la ciudadanía.
- De igual forma promover el control social mediante alianzas con el sector civil dispuestas a trabajar en conjunto con el estado.
- Capacitar a la ciudadanía para que vigilen la calidad de los sitios y que trabajen en conjunto con los medios de comunicación para este fin.

- Promover el acceso a documentos públicos.
- Fomentar la asociación del acceso a la documentación pública con el concepto de transparencia y gobernabilidad
- De la misma manera se busca fomentar la creación de centros de conectividad a internet de rápido acceso para poblaciones estratégicas. (Crucianelli, 2007)

3.1 Transparencia en la gestión pública

- La transparencia es percibida como un valor democrático.
- Lo público es de interés general y debe estar a la de todos para poderlo ver.
- Sin el apoyo y respaldo político al plan de acción y a sus ejecutores no es posible hacer transparente a la gestión pública.
- Los planes de acción necesitan participación ciudadana.
- La rendición de cuentas de ser clara, sencilla y precisa, para que permita al ciudadano promedio entender fácilmente su contenido. (Zuleta, 2007).

4. Organización de los contenidos

Perez-Montero señala que el éxito comunicativo de las webs radica en ellas mismas; esto suele evidenciarse mediante la capacidad que tiene un sitio de permitir que el visitante encuentre lo que está buscando con facilidad, ya que debido a la vasta cantidad de información que se encuentra en internet, es siempre posible encontrar contenido similar al nuestro, pero más fácil de digerir por el visitante. (Perez-Montero, 2010:334)

Para evitar que esto suceda, se comienzan a establecer las bases de la **Arquitectura de la Información (AI)** la cual consiste en la organización de los espacios informacionales con el propósito de ayudar al usuario a satisfacer sus necesidades de información y comunicación (Toub, 2000, citado por: Hassan, Martín Fernández, & Iazza, 2004).

La AI es una disciplina que se encarga del etiquetado y del diseño estructural de espacios digitales informativos, síntesis de información, búsqueda, sistema de navegación en entornos digitales y físicos, darle forma a la información para mejorar la usabilidad, la encontrabilidad y entendimiento de la misma, para facilitar la realización de tareas y el acceso a los contenidos de forma intuitiva. (Rosenfeld y Morville, 2015:24)

A primera vista la AI es invisible a los usuarios, esta nunca interfiere sino que ayuda a la navegación y está conformada principalmente por cuatro sistemas:

- a. Organización: Presentación de la información del sitio agrupando o separando componentes, siguiendo órdenes preestablecidas e influenciados por la audiencia a la que se dirigen.
- b. Navegación: Ayudan al desplazamiento y exploración de los visitantes.
- c. Etiquetado: Se describen categorías, opciones y enlaces utilizando términos significativos.
- d. Búsqueda: Motores que permiten ubicar contenidos concretos. (García, 2010:341).

La AI se basa entonces en el diseño estructural del contenido en los sistemas informativos, enfocándose en la organización y presentación de la información a través de diseño de interfaces gráficas intuitivas; son preconcepciones concebidas como especies de planos o esquemas sobre los que se construyen los cimientos informacionales de los espacios virtuales visitados por los usuarios. (Hassan y otros, 2004)

5. Usabilidad

Por su parte la usabilidad es definida como la medida en que un producto puede ser usado por determinados usuarios para alcanzar objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso determinado (ISO, 1998); de igual modo Nielsen define la misma como el atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web. Esta facilidad de uso se puede evidenciar no solo con que un usuario visite un sitio web, sino al momento en que este se queda, lo recorre de manera pllacentera y decide regresar en otro momento. (Nielsen, 2000:10)

Para que un sitio web sea usable cualquier usuario puede navegar a través de él sabiendo que hacer y desarrando las tareas propias del medio de manera correcta (efectividad), puede desarrollar dichas actividades en un tiempo razonable (eficiencia) y se siente bien usándolo, quedándose en este y regresando en otro momento (satisfacción). Estos tres principios pueden ser medidos por atributos cuantificables de manera objetiva y subjetiva. En el renglón de items objetivos se agrupan los principios de eficacia y eficiencia, el primero medido desde el número de metas alcanzadas y la eficiencia como el tiempo invertido por el usuario para alcanzar dichos objetivos. La satisfacción se mide de una manera más subjetiva, ya que va a depender de cómo el usuario percibió y se sintió usando y navegando por el sitio web.

Usabilidad y accesibilidad son términos íntimamente relacionados, mientras que la primera persigue la satisfacción que siente el usuario al usar un sitio la segunda contempla que la mayor cantidad de usuarios puedan utilizar correctamente este tipo de medio, mostrando la flexibilidad oportuna para adaptarse a las necesidades particulares de un rango de usuarios diversos con características de interacción igualmente diversas.

Todo proyecto web debe partir de la organización de la información, y la premisa inicial para definir dicha estructura o esquema informacional debe ser la usabilidad, de manera que se posibilite una participación masiva y cómoda de la mayor cantidad de actores sociales. Para Nielsen las principales consideraciones en cuanto a usabilidad que se deben contemplar en todo sitio web son las siguientes:

5.1 Identificación

Para el autor todo sitio web debe tener en una zona visible el identificador, marca, nombre o lema del sitio web, recomendando la zona superior izquierda de la página para la ubicación de dicha información; de igual modo recomienda que todas las páginas deben estar tituladas con dicho lema, acompañado de la identificación del nombre de la sección en la que se encuentra el usuario; esto con el propósito de facilitar su recorrido por el sitio y su fácil reconocimiento e identificación dentro del conjunto de páginas del sitio web.

5.2 Interfaz Gráfica de Usuario

Nielsen expone que el *diseño del sitio* debe orientarse a la simplicidad, de manera tal que el usuario se encuentre con la mínima cantidad de distracciones posibles que le dificulten su recorrido y comprensión del contenido. Este apunta que debe existir consistencia en el diseño del conjunto de páginas que integren el sitio, pero que la página de inicio o *“homepage”* debe tener ciertas características propias, que la diferencien del resto, y que a su vez le permita al usuario ubicarse en el contexto en el que se encuentra siendo a su vez el portal de navegación al resto de secciones o contenido. (Nielsen, 2000:18)

El autor también recomienda no utilizar páginas de bienvenida, ya que estas alargarían el recorrido que tiene que hacer el usuario para llegar a la información que realmente le interesa y está buscando. El resto de secciones, diferentes a la página de inicio, deben presentar un botón que lleve al usuario a dicha página principal.

En cuanto al *contenido* este debe ocupar al menos el 50% de la totalidad de la página, mientras que la zona de navegación debe estar por debajo del 20%. Para evitar distracciones del usuario, que puedan comprometer la percepción y comprensión de los contenidos, también se debe eliminar la publicidad innecesaria, y llevar la misma a su mínima expresión, solo para promocionar algunos eventos o hechos especiales.

El *diseño de la página* debe ser independiente de la resolución del dispositivo de salida del usuario, es decir que la interfaz gráfica debe adaptarse a la mayor cantidad de tamaños, pensando que en la actualidad uno de los principales dispositivos de interacción con los contenidos digitales son los teléfonos celulares o dispositivos móviles. A esto el autor apunta que debe evitarse que las páginas se desplacen vertical y horizontalmente la vez (siendo la primera la más común y la más recomendada) ya que esto dificulta la interacción del usuario con los contenidos.

“El contenido de calidad es una de las determinantes más importantes de la usabilidad” (Nielsen & Loranger, 2006:160); este debe ser presentado de una manera reducida, con una redacción simple y clara, de manera tal que se garantice la comprensión de los contenidos manejados por la mayor cantidad de personas.

En cuanto a la *búsqueda*, los autores citados anteriormente señalan que gran parte de los usuarios que visitan un sitio no están interesados en ver la totalidad del contenido manejado en estos medios, sino que persiguen encontrar la información que requieren lo más rápido posible; por su parte la zona de búsqueda debe ser de fácil acceso y reconocimiento a lo largo de todo el compendio de páginas que integran un sitio, recomendándose para tal fin la parte superior de la pantalla.

6. Metodología

Esta investigación se asumirá desde la perspectiva cuantitativa, en la que la medición de datos expondrá la realidad social estudiada y el grado de transparencia de los sitios web de gobierno electrónico venezolanos, a través de las variables de usabilidad, arquitectura de la información y calidad de los datos presentes en dichos sitios.

El tipo de la investigación se considera de tipo **exploratorio** pues los sitios web de gobierno electrónico venezolanos, no han sido estudiados desde el punto de vista de la transparencia, por lo que se trata de un tema novedoso del que no se encuentran numerosos trabajos realizados, (Del Rio y Velázquez, 2005).

Igualmente es de tipo **descriptivo** pues se procederá a evaluar cada uno de los elementos que evidencien la transparencia de los sitios web de gobierno electrónico más visitados por los ciudadanos venezolanos, lo cual obedece, de igual manera a la premisa de los estudios de este tipo, en los cuales selecciona una serie de puntos específicos y se mide cada uno de ellos de manera independiente, para así proceder a describir lo que se investiga (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

Esta investigación extraerá información directa de los portales web de gobierno electrónico más utilizados por los venezolanos para ejercer la participación ciudadana, por lo que se considerará una investigación de campo, específicamente de tipo **transeccional descriptiva**, pues tiene como objeto indagar la incidencia y los valores que se manifiestan de una o más variables dentro del enfoque cuantitativo; o ubicar, categorizar y proporcionar una visión o descripción de un fenómeno o una situación. (Orengo Puig, S/A)

La **población** que conformará la investigación serán los sitios web de gobierno electrónicos utilizados de manera más recurrente por los venezolanos para ejercer su derecho a la participación ciudadana a través de los principales sitios de administración pública nacional y la **muestra** a utilizar para este estudio será de tipo **no probabilístico opinático o intencional**, puesto que primero se procederá a registrar los 500 sitios web más visitados por los venezolanos, para ello se utilizará el sitio web alexa.com, el cual es ampliamente conocido por proveer información acerca de la cantidad de visitas que recibe un sitio web y los clasifica en un ranking mundial, luego se seleccionaran únicamente aquellos que pertenezcan al sitios de gobierno electrónico de administración pública nacional, los cuales serán el objeto de estudio definitivo para la aplicación de la investigación que permitirá conocer qué grado de transparencia presentan estos sitios web de gobierno electrónicos para los venezolanos.

Consideraciones finales

Este trabajo forma parte de un estudio macro que consistirá en medir la transparencia de sitios web de gobierno electrónico venezolanos y que aún está en proceso, por lo que los resultados se expondrán a posteriori. Mientras tanto, los postulados teóricos aquí presentados, sientan las bases para estructurar y diseñar los contenidos de manera que sean atractivos y fáciles de manipular por los usuarios de cualquier nivel de experticia.

Un sitio web no puede considerarse útil solo por poseer cantidades excesivas de información o que se puedan realizar algunos trámites en él, debe presentar información, pero ésta debe estructurada, sistematizada, manipulable, actualizada, y sobre todo debe fomentar la rendición de cuentas. Unas correctas políticas de Estado darían prioridad a desarrollar un gobierno electrónico, que permita mejorar el acceso a la información de manera que provea de documentación oficial para ser discutida por la población en general y mediante estas herramientas, promover el control social que se traduciría en una práctica para transparentar los actos de gobierno. (Crucianelli, 2007)

En Venezuela el marco legal ha dado prioridad a establecer el gobierno electrónico no como una herramienta para resolver problemas de transparencia, sino más bien para transitar hacia una genuina democracia, cuyo objetivo principal es establecer un nuevo modelo de Estado y de gestión en el proceso de transformación del mismo. (Paéz, 2011:50)

Referencias bibliográficas

- Andrade, J., & Yendra, Y. (2007). Sistemas Transparentes para Gobiernos Eficientes. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 81-95.
- Araya, R. (2005). Internet, política y ciudadanía. *Nueva sociedad*, 56-71.
- Castells, M. (1998). *¿Hacia el estado red?* Recuperado el 25 de Julio de 2008, de http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF
- Castells, M. (26-28 de Marzo de 1998). *¿Hacia el Estado Red? Globalizacion economica e instituciones politicas en la era de la Información.* Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Planejamento. Ministério Do Planejamento, Orgamento e Gestao: http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/seges/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF
- Castells, M. (1999). *Internet y la Sociedad Red.* Recuperado el 04 de Febrero de 2008, de http://www.livros.online.pt/ideias/pdf/IOP_Castells_Internetylasociedaddered.pdf: <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm>
- Crucianelli, S. (Agosto de 2007). *Acceso a la Información Virtual. Los sitios web gubernamentales como herramientas del control social y del periodismo investigativo.* Recuperado el 8 de Febrero de 2008, de <http://www.alianzaregional.com/acceso/salvador.htm>: <http://www.alianzaregional.com/acceso/acceso.pdf>
- Cunill Grau, N. (2006). *Dialnet.* Recuperado el 17 de Julio de 2008, de La transparencia en la gestión pública ¿Cómo construirle viabilidad?: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2315250>
- Del Brutto, B. A. (2003). *Observatorio para la Cibersociedad.* Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Gobiernos electrónicos en América Latina, en especial, Argentina. ¿Nuevas formas de recrear los espacios públicos o nuevos escenarios de poder?: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=154>
- García, R., Federico, B., & Mari-Carmen, M. (2010). Hacia la arquitectura de la información 3.0: pasado, presente y futuro. *El profesional de la información*, 339-347.

- Gómez Oliva, A., Sanchez, S., Gonzalez, C., Pérez, E., & Moreno, J. (2005). *Voto Telemático*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Diseño de una plataforma de Democracia Digital aplicable a escenarios de participación ciudadana: Diseño de una plataforma de Democracia Digital aplicable a escenarios de participación ciudadana
- Hassan, Y., Martín Fernández, F., & Iazza, G. (Mayo de 2004). *Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información*. Recuperado el 4 de febrero de 2008, de Hipertext.net: <http://www.hipertext.net/web/pag206.htm>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Llerenas Morales, V. (2007). Contraloría Social: ejerciendo el derecho a la rendición de cuentas en los programas de desarrollo social. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* #39, 132-148.
- Marván Laborde, M. (18 al 21 de Octubre de 2005). *La Promoción de la Ética y la Transparencia en la Gestión Pública*. Recuperado el 4 de Febrero de 2008, de CLAD: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0052105-3.pdf>
- Montilla, A., & Páez, Á. (2007). Participación Ciudadana a través del Gobierno Electrónico. Caso: Centro de Gestión Parroquial “Jesús Enrique Lossada”. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11-44.
- Nielsen, J. (1997). *useit.com: Jakob Nielsen's Website*. Recuperado el 17 de Julio de 2008, de Report From a 1994 Web Usability Study: http://www.useit.com/papers/1994_web_usability_report.html
- Nielsen, J. (2000). *Usabilidad. Diseño de sitios web*. Madrid: Prentice Hall.
- Nielsen, J., & Lorangel. (2006). *Usabilidad. Prioridad en el diseño web*. Madrid: Ediciones Anaya.
- Páez, Á. (2009). *Hacia una teoría venezolana sobre gobierno electrónico*. Recuperado el 7 de Octubre de 2009, de Invecom: http://www.invecom.org/eventos/2009/pdf/paez_a2.pdf
- Páez, Á. (2011). *Gobierno Electrónico de abajo hacia arriba: Una propuesta de Venezuela*. Madrid: IAJ Press.
- Páez, Á., & Castañeda, H. (2007). Evolución del gobierno-e local en Venezuela. *Revista Temas de Comunicación*, 1-13.

- Paéz, A., Iribarren, C., & Neüman, M. I. (Octubre - Noviembre de 2003). *Gobierno electrónico y administración pública local*. Recuperado el 4 de Febrero de 2008, de Razón y Palabra: <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n35/apaezmneuman.html>
- Pérez-Montero. (2010). Arquitectura de la Información en entornos web. *El Profesional de la información*, 333-337.
- Rosenfeld, L., Morville, P., & Arango, J. (2015). *Information Architecture: For the web and beyond*. Canadá: O'Reilly.
- Strikovsky Vestel, S. (Febrero - Abril de 2000). *Razón y Palabra*. Recuperado el 08 de febrero de 2008, de La Democracia en la era Digital: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antiores/n17/17sstrikovsky.html>
- Zuleta González, M. M. (2007). Ética y transparencia en la gestión pública. *XII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (págs. 1-2). Santo Domingo: CLAD.
- Zuleta, M. M. (Octubre - Noviembre de 2007). *Ética y transparencia en la gestión pública*. Recuperado el 6 de Febrero de 2008, de CLAD: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0057400.pdf>



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

QUÓRUM ACADÉMICO

Revista especializada en temas de la Comunicación y la Información

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada
en junio de 2017, por el **Fondo Editorial Serbiluz,**
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
produccioncientifica.luz.edu.ve