

Ciberperiodismo y Gobierno Electrónico

Ángel Páez¹ y Carolina Iribarren²

Tema: Características del nuevo medio: los sitios periodísticos y de gobierno digitales como un nuevo espacio de interacción, flujos y redes.

Resumen de la Ponencia

El presente trabajo examina el rol que debe cumplir el periodista ante los retos que actualmente plantean los procesos de modernización del Estado; ¿Quién va a generar los contenidos en los sitios de Gobierno Electrónico?, ¿Quién va a ser el mediador entre Gobierno y Ciudadanos en la plataforma digital?; son algunos de los cuestionamientos que se hacen en este ensayo en el que se analiza la oferta de Gobierno Electrónico presente en los sitios de Gobierno Local de Venezuela (Alcaldías). Es una investigación descriptiva en la que se aplicaron herramientas y técnicas adaptadas a la naturaleza tecnológica del medio. Se tomó una población de 36 sitios web de las Alcaldías que aparecen asociadas a la página oficial de Alcaldías de Venezuela (www.alcaldias.com) y que cumplieron con los rigores necesarios para el estudio. Luego del análisis se concluye que la mayoría de las experiencias de Gobierno Electrónico emprendidas por las alcaldías venezolanas viven todavía un período inicial en su evolución, ya que son sitios que se encuentran en su mayoría en el nivel de información, aunque se consiguen experiencias que incluyen recursos de interacción en su oferta. Se pudo constatar que, en cuanto a los sitios de web de Alcaldías venezolanos, no existen lineamientos y objetivos que marquen el rumbo en su evolución.

Palabras claves:

Ciberperiodismo, Gobierno Electrónico, Interactividad, Participación Ciudadana .

¹ Master en Ciencias de la Comunicación. Investigador en Comunicación Global (TIC+Gerencia), Universidad del Zulia. Profesor de la Universidad Católica "Cecilio Acosta". Secretario Ejecutivo de la Sociedad Iberoamericana de Periodistas en Internet. Maracaibo – Venezuela. Correo Electrónico: apaez@net-uno.net - apaez@cantv.net - aepaezmoreno@hotmail.com

² Master en Ciencias de la Comunicación. Periodista de la Facultad de Ingeniería de La Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela. Correo Electrónico: c_tribarren@hotmail.com

Introducción

Para entender un poco la naturaleza de este trabajo tendríamos que hacernos una pregunta como la siguiente: ¿Es el Ciberperiodismo la clave para el Gobierno Electrónico?; sin duda, implica una tremenda reflexión para todos los profesionales de la comunicación y la información, en un contexto en el que difícilmente pueden delimitarse los horizontes profesionales. Evidentemente, nos enfrentamos a escenarios que demandan nuevos profesionales capaces de generar, capturar, distribuir y facilitar el uso de la información para los diferentes públicos de la red.

En la primera parte de este trabajo se exponen algunas propuestas de nuevos perfiles para los profesionales de la comunicación y la información. También contiene los lineamientos teóricos del estudio *“Análisis de la Oferta de Gobierno Electrónico en los sitios web de las Alcaldías de Venezuela”*, una investigación que logra un primer diagnóstico de la etapa en la que se encuentra el proceso de digitalización de los servicios estatales en Venezuela.

Ciberperiodismo: algunos apuntes

El término Ciberperiodismo ha desatado muchas preguntas y nodos de discusión en el campo de la comunicación, a la luz del nuevo perfil que están demandando los medios de comunicación social y la dinámica misma de la sociedad informatizada en la que nos estamos desarrollando.

En este sentido, nos parece interesante la invitación de Vivar y Arruti (2001) para empezar a utilizar un término más apropiado como el de *profesional de la información y la comunicación*. En realidad, no se trata de entrar en una discusión semántica, sino de leer las nuevas tendencias de recomposición de los mercados y de la sociedad en general, producto del impacto de las telecomunicaciones en la economía.

Uno de los escenarios para los profesionales de la comunicación son las plataformas de formación online, cuyo mecanismo de aprendizaje es la **Red Inteligente**. En una **Red Inteligente** se organiza la comunicación en una Intranet corporativa, se gestiona el conocimiento dentro y fuera de la organización, se promueve la toma de decisiones en red, se orienta el desarrollo de conocimiento en entornos virtuales, se enseña a crear comunidades virtuales del conocimiento, se crean medios de comunicación y se crean contenidos (Ricci, 2001).

Ricci (2001) plantea que en función de las nuevas demandas del mercado, debemos plantearnos perfiles profesionales que sepan adaptar los procesos que integran y aprovechan las tecnologías de la información y la comunicación. Estos perfiles serían: a) Organizadores de la comunicación digital, B) Organizadores en red de la información como capital fundamental tanto de una organización como de los agentes que la componen, C) Desarrolladores de la formación continua de los agentes integrantes de una red inteligente, D) Gestores de información y creadores de conocimiento en entornos virtuales, y E) Arquitectos de contenidos y de procesos de comunicación en las intranets.

En lo que tiene que ver con los *profesionales de la información y la comunicación*, empiezan a surgir nuevas figuras que pretenden llenar las necesidades de los medios de comunicación y de las organizaciones en general. Cornella (1999) nos presenta una clasificación de estas nuevas figuras:

- ✓ Los **Noise Killers** o quita ruidos, encargados de filtrar las informaciones que entren a una compañía, obteniendo la información de relevancia para la misma.
- ✓ Los **Cibercoligist**, que son los profesionales de la información del mundo digital que enfocan su trabajo hacia el medio ambiente y a la tecnología, y
- ✓ Los **Infocops** o guardias de la información, encargados de velar por el cumplimiento de las normas éticas sobre información en internet.

Existen también otros perfiles que se ajustan según la naturaleza de la Industria de la Información y la Industria de los Contenidos. En cuanto a la Industria de la Información, aparecen perfiles como el **Buscador de Información en la Red**, que son los profesionales que bajo un criterio de análisis de contenido de información, buscan y procesan información proveniente del mundo de internet, para luego proporcionarla a la organización de forma dosificada y precisa. También aparece el **Free Lance Digital**, que es aquel profesional que usa los medios digitales para transmitir su información y que es contratado por los medios de comunicación cuando estos no cuentan con delegado especial o corresponsal para tal fin. Está el **Asistente de Información en la Redacción**, que cumple las funciones de un periodista novel, con la diferencia que su labor principal es la de procesar los correos electrónicos que envían los usuarios o lectores a los periodistas consolidados. Y está el periodista web o **Ciberperiodista**, cuya cualidad fundamental es su capacidad para lograr altos niveles de interactividad con los

usuarios/lectores, en contraste al perfil del periodista tradicional que se especializa en una fuente de información específica (Vivar y Arruti, 2001).

También, en la Industria de los Contenidos, están apareciendo nuevos perfiles como el del **Broker de Información**, que es un profesional que trabaja sobre la información externa de interés para la compañía para la cuál presta sus servicios, manteniendo la información siempre dosificada e instantánea, para la toma de decisiones. Igualmente, surge la figura del **Web master**, que es el soporte dinámico de un sitio web, configurando los contenidos de la empresa, así como su imagen en el entorno empresarial. El **Auditor de Información**, que es un profesional que regula la dinámica del Proceso Administrativo de la Información, en el se contemplan cuatro etapas: 1) Detección de Necesidades de Información, 2) Mecanismos para Capturar la Información, 3) Mecanismos para Distribuir la Información, y 4) Uso de la Información por el personal de la organización. Por último, el **Redactor-Copy**, cuyo entorno de trabajo es la redacción de contenidos en formato electrónico (Vivar y Arruti, 2001).

El Generador de Contenidos: una figura necesaria para el Gobierno Electrónico

Consideramos que el Redactor-Copy, como lo denomina Vivar y Arruti (2001), o **Generador de Contenidos**, como preferimos denominarlo, es el perfil profesional que podría satisfacer los procesos de modernización del Estado. El Generador de Contenidos, debe tener una formación fundamentalmente periodística, que le permita tener una buena redacción, seleccionar los mensajes con criterio periodístico y sobre todo, poder lograr la química entre el emisor y el receptor; es aquí donde se hace inminente la figura de este profesional en el contexto del Gobierno Electrónico, ya que a través de él se pretende crear las condiciones para el apoderamiento (Empowerment) de los individuos, las comunidades y la sociedad civil, la activación de la participación en la sociedad de la información, crear la infraestructura para la sociedad de la información y propiciar la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las tecnologías de la información (Okot-Uma, 2002).

La *Gobernabilidad Electrónica* persigue la motorización de los procesos y estructuras creadas para aumentar las potencialidades de las tecnologías de información y comunicación, planteándose varios niveles del gobierno y el sector público, que en última instancia se consolidan en lo que Okot-Uma (2002) ha llamado como *Buena Gobernabilidad*.

El *Gobierno Electrónico* se refiere entonces a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. El *Gobierno Electrónico* depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno.

La *Gobernabilidad Electrónica* también incluye en su definición a los *Negocios Electrónicos*, termino cercano al Comercio Electrónico, en tanto se diferencia en que no sólo se basan en la compra-venta de productos, sino que centran su atención en las necesidades de los clientes y de las organizaciones en general.

Por su misma naturaleza, la *Gobernabilidad Electrónica* se enfoca y se estructura conforme a patrones crecientemente identificables con los conceptos de red. Se estructura cada vez más como una red de actuación guiada por el diálogo multidireccional. Este es, esencialmente, un modelo de cambio de paradigma hacia el interior de la administración pública. En este nuevo modelo de gobierno, se van abandonando los tradicionales esquemas de oficinas fuertemente jerarquizadas,

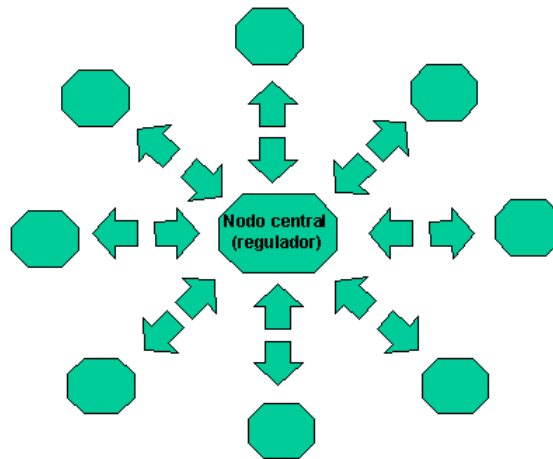
piramidales y verticales, dando origen a organizaciones basadas en las necesidades de los ciudadanos, con nuevos equipos de trabajo que operan en forma integral, horizontal y en línea.

Como consecuencia de esta tendencia que sigue o de la naturaleza misma del medio que utiliza, es lógico que se debiliten las relaciones organizativas de carácter jerárquico. Esto es lo que se observa en la reflexión que realiza López (1999) sobre la conformación, o como él le llama, la topología, de las redes de actuación pública, marcada por la multilateralidad de comunicación.

Para López (1999), en la arquitectura de redes de ordenadores se distinguen tres tipos fundamentales de topologías o conformaciones :

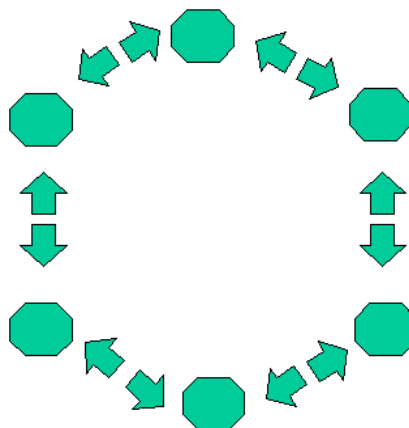
En estrella

En esta topología, existe un nodo central que regula la actuación de la red, y es el interlocutor único de todos los restantes nodos que la conforman. En las redes en estrella, el nodo central resulta crítico para el funcionamiento de la red, de forma que es el que da sentido y ordena la misma.



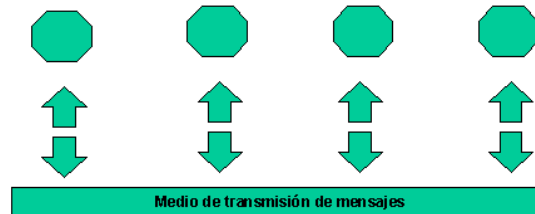
En anillo

En esta topología, todos los nodos ejercen funciones de regulación. Cada nodo se comunica con los dos adyacentes, y en su versión pura, sólo con éstos. De este modo, todos los nodos se hacen críticos para el funcionamiento de la red.



En forma de bus

En esta topología, existe un medio común donde circulan libremente los mensajes. Cada nodo identifica, de toda la información circulante, la que está dirigida o es relevante para él, y sólo decodifica dicha información. La retirada de un nodo de esta arquitectura tiene relevancia sólo en tanto que los mensajes que produce para la red sean relevantes para un número elevado de nodos, y únicamente (en primera instancia) para éstos.



Se observa que los procesos de descentralización, internacionalización e integración en redes globales, amenazan las topologías en estrella y aproximándose a una configuración multidireccional, por tanto, más próxima a la topología en bus.

Backus (2001), presenta reflexiones en torno a los retos políticos, sociales, económicos y tecnológicos que enfrentan las diferentes iniciativas de Gobierno Electrónico. Los riesgos se presentan en cuanto a la estabilidad política, el nivel de confianza pública, las amenazas a la identidad del gobierno, la estructura económica, la estructura del gobierno, y la demanda para las iniciativas electrónicas. El autor recomienda que la implementación del Gobierno Electrónico debe estar basada en un programa de pasos pequeños y precisos, pero bajo una visión a largo plazo. Sugiere como modelo de implementación el refrán "Think big, start small and scale fast" (piense grande, empiece pequeño, y crezca rápido.)

Es de aclarar, que la clasificación que a continuación se presenta, aunque responde a una idea de escalones, no quiere decir que algunas experiencias de e-gobernabilidad no se ubiquen en más de un escalón a la vez. En este caso, la definición por escalones se presenta de la siguiente manera:

Nivel Informativo

Es la primera fase de gobernabilidad electrónica, y significa estar presente en la web, proporcionando al público externo (Gobierno-Ciudadano y Gobierno-Empresa) información relevante. El formato del primer sitio web de gobierno es similar a los de un folleto u hoja impresa.

En esta de presentación de información, las diferentes agencias gubernamentales ofrecen información sobre sí mismas a través de la red. Esto coincide con el primer nivel de participación en la escala.

Nivel de Interactividad

En una segunda etapa la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al usuario remitir información personal vía electrónica. La idea es que en los tres tipos de interacción esenciales a la gobernabilidad (G-C y G-E), el gobierno podrá hacer más con menos y, al mismo tiempo, fortalecerá la comunicación directa con los ciudadanos, eliminando la intermediación que normalmente efectúan las burocráticas oficinas

gubernamentales. Para el caso del e-gobierno, el término “interactividad” representa el rescate de los productos y servicios del gobierno, intercambio de información, comunicación.

Nivel de Transacción

Con la tercera fase la complejidad de la tecnología se incrementa, pero la valoración del cliente (ciudadanía y sector privado) también aumenta. La completación de transacciones puede ser hecha sin tener que acudir a una oficina.

En esta fase, los procesos internos han de ser rediseñados para proveer un buen servicio.

El gobierno necesita crear nuevas leyes que validen la transacción de papeles con certificación legal. Lo más novedosos en materia de administración pública es la posibilidad de completar los procesos en línea, incluyendo pagos, firma digital, etc. Esto ahorra tiempo, papel y dinero.

En la tercera etapa se permite un intercambio más efectivo entre el gobierno y los administrados, permitiendo por ejemplo, el pago de una tasa administrativa o la obtención de un certificado vía electrónica.

Nivel de transformación

La cuarta fase es la fase de transformación, en la cual todo el sistema de información está integrado y el público (Ciudadanía y Sector privado) puede tomar los servicios en un oficina de atención virtual. La meta es que el portal de Gobierno Electrónico sea el único punto de contacto para todos los servicios.

El aspecto complejo de alcanzar esta meta esta del lado interno, por ejemplo la necesidad drástica del cambio de cultura, procesos y responsabilidades dentro de la institución gubernamental (G-G). Los empleados gubernamentales en sus diferentes departamentos deben trabajar juntos de una forma uniforme y sin divisiones. En esta fase el ahorro de costos, la eficiencia y satisfacción del cliente alcanzan los niveles más altos posibles.

En esta etapa todos los servicios gubernamentales son integrados en un solo portal el cual reúne condiciones de funcionalidad y facilita información en forma completa sobre el gobierno.

Acciones promotoras del Gobierno Electrónico en Venezuela

El Ministerio de Ciencias y Tecnología, a través del Plan Nacional de Tecnología de Información, define los siguientes lineamientos generales:

Objetivos Generales

- Utilizar las nuevas tecnologías para acelerar la modernización del Estado, para incrementar la calidad en la prestación de los servicios públicos a las personas y empresas.
- Promover la investigación y el desarrollo de productos y servicios en el sector de tecnologías de información, y el uso de las tecnologías de información como factor potencial del resto de las áreas de investigación y desarrollo.
- Promover las tecnologías de información como un elemento para elevar la competitividad en el sector productivo
- Facilitar a la sociedad el acceso a Internet. Lograr que el acceso a las redes digitales de información y a los servicios que otorgan, sea tan universal como lo es hoy el acceso a la televisión y la radio, enriqueciendo simultáneamente la oferta nacional de contenidos y aplicaciones sobre Internet.

Lineamientos Generales

- Desarrollar y consolidar un Sistema Nacional de Tecnologías de Información que permita fortalecer las capacidades humanas y mejorar la calidad de vida
- Crear una adecuada base de recursos humanos en tecnologías de información, mediante la formación masiva para la apropiación de una cultura tecnológica por parte de los usuarios de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- Acelerar la modernización del Estado mediante el uso masivo de las TIC, con la finalidad de facilitar la comunicación intra e intergubernamental y con la sociedad en general, e incrementar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones.
- Promover las tecnologías de información y comunicación en el sector productivo, público y privado, a fin de elevar su productividad y competitividad, en el marco de la economía digital mundial.

Partiendo de esta lógica política el gobierno, a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, impulsa y promueve el e-gobierno desde el marco integrador del Plan Nacional de Modernización del Estado, otorgándole con ello el carácter de aspecto necesario para la concreción de parte importante de las reformas en él incluidas.

Metodología

La población o universo asumido para la presente investigación, fue constituido por el listado de Sitios Web de las Alcaldías de Venezuela, presentes en el portal de alcaldías **Red Nacional de Alcaldías** (www.alcaldias.com), porque se presenta como un espacio oficial que reúne las iniciativas y políticas que emprenden los gobiernos locales del país, de manera conjunta, organizada y cónsona con la misión o proyecto de país. Igualmente, se pudo constatar que es éste sitio web el que agrupa la mayor cantidad de sitios de gobiernos locales. Se diseñó y aplicó una ficha de observación con premisas e ítems abiertos y cerrados, para estudiar los sitios web que fueron previamente bajados a un disco duro utilizando el programa MEMO WEB (www.memoweb.com). Para la recolección de datos técnicos de constitución y dominio, se utilizó el software ALEXA (www.alexa.com), un programa agente manejador de base de datos en ambiente web, que arroja información sobre la ubicación de la página, vínculos e información estadística, así como un historial de las páginas consultadas.

Resultados

En 1999 se incorporaron la mayor cantidad de sitios web oficiales de las alcaldías venezolanas, bajo la conformación de la Red Nacional de Alcaldías, y hasta ahora, la mayoría continúa en la misma situación. Sólo cuatro (4) del total del censo cuentan hoy con un dominio y dirección propios.

Estos pocos casos, son los que muestran una estructura propia y más completa, en comparación con los index que se encuentran formando parte de otra estructura central, los cuales son mucho más pequeños y no cuentan con los enlaces ni recursos que exige la complejidad que definen sus nuevas funciones.

Prevalece la información de tipo general, la cual no representa un recurso informativo clave para el fortalecimiento de la nueva relación que supone la e-gobernabilidad y no promueve la participación efectiva de sus interlocutores a través del mismo medio.

Aparecen como tabloncillos de anuncio, que se aprovecha para la difusión de información que refuercen los usos y formas tradicionales.

Por otra parte, las posibilidades de interactividad son pocas aunque estos recursos se consideran necesarios en el gobierno electrónico, porque es un aspecto esencial a la naturaleza del medio.

En el nivel de transacción no se han llevado a cabo avances que se reflejen en estos sitios de una forma operativa. No existen, en ninguno de los casos, recursos para la solicitud o completación de transacciones, o la elaboración de un pago vía electrónica.

Todo parece indicar que la oferta de servicio no incluirá en corto plazo, las posibilidades de gestionar trámites y transacciones a través de la mayoría de estos sitios. El gobierno necesita crear, para esto, nuevas leyes que validen la transacción de papeles con certificación legal. Deben promoverse los procesos de transacción en línea (pagos, firma digital, etc.), ahorrando tiempo, papel y dinero.

Pero, hasta ahora, no se muestra ningún criterio uniforme para el desarrollo de iniciativas de Gobierno Electrónico en los municipios.

Consideraciones finales

Es fundamental entender que los sitios web de Gobierno Electrónico son algo más que plataformas tecnológicas para la distribución de información y la prestación de servicios estatales. El propósito transformador del Gobierno Electrónico consiste en crear las condiciones para el apoderamiento (Empowerment) de los individuos y propiciar la consolidación de una ciudadanía e identidad cultural basada en el uso de las tecnologías de la información. Es dentro de este marco que se hace imprescindible la figura de un profesional que cuente con una formación integral y una profunda sensibilidad social; además, debe tener una buena redacción y poder lograr la química entre el emisor y el receptor. Insistimos entonces en el Ciberperiodista (a través de una figura transitoria como la del Redactor-Copy), ya que es el profesional más calificado para responder a las necesidades de los sitios web de Gobierno Electrónico, al menos en los actuales momentos. Insistimos también el carácter transdisciplinario que deben tener los equipo generadores de proyectos para la web, debido a que hoy en día es casi imposible responder a los retos de la Sociedad de la Información con profesionales técnicos o profesionales sociales, hacen falta varias disciplinas; a saber: la comunicación, la ingeniería, el diseño gráfico, la psicología y la sociología, entre otras.

En cuanto al análisis de la oferta de Gobierno Electrónico en los sitios web de las Alcaldías de Venezuela, se concluye que la mayoría de las experiencias se encuentran todavía en una etapa inicial de su constitución. En esta etapa, no están definidos los lineamientos y objetivos a seguir. La caracterización de los sitios web de las alcaldías de Venezuela se establece según la oferta de Gobierno Electrónico que se presenta en ellos, bajo una idea de niveles, tal y como lo propone Backus (2001), en un plan de evolución general, para lograr el desarrollo estructural del nuevo recurso tecnológico en favor de una *buena gobernabilidad*.

Los sitios venezolanos se encuentran en su mayoría en el nivel de información, aunque se consiguen experiencias que incluyen recursos de interacción en su oferta. En todo caso, se encuentra que su oferta es mayormente informacional, pero el nivel no ha sido desarrollado en su completa definición.

La información que predomina no promueve la participación de los componentes de la e-gobernabilidad, viéndose limitada las posibilidades de generar una relación activa e innovadora de la forma tradicional de relación entre elementos conformadores de la gobernabilidad. Lo cual está bien sí sólo se toma en cuenta lo dicho por Backus (2001) como la fase en la que lo más importante es estar presente en la web, aunque resalta la necesidad de proporcionar información relevante al público externo (Ciudadano-Gobierno-Empresa). Sin embargo, no corresponde con el nivel de participación ciudadana descrito

por Juliana Martínez (2001), como un nivel básico de participación en el cual debería aclararse dudas, explicarse alcances, beneficios y consecuencias de las acciones, rendición de cuenta y demás aspectos que son importantes, desde el punto de vista de la transparencia de gestión y argumentación en la toma de decisiones.

Este nivel se plantea, por lo general, para evitar oposición pero no para incorporar la perspectiva ciudadana. La información debe garantizar el control social y dirección del desarrollo democrático, ya que es el equilibrio entre la autoridad que representa el Estado y la Libertad de la sociedad.

Las posibilidades de ampliar la oferta de servicios en los sitios de gobiernos locales en el país, se encuentran limitadas por dos necesidades básicas:

- La necesidad de desarrollar un sistema o estructura tecnológica adecuada, seguidas de las orientaciones correspondientes que soporten los procesos que son necesarios implementar para ampliar la oferta de servicios y estrechar relaciones beneficiosas.
- La formulación y difusión de políticas públicas específicas a la conformación y evolución de iniciativas de gobierno electrónico en el país.

Esto corresponde a la idea de que el objetivo de la e-gobernabilidad, no es el de ampliar la oferta de servicios gubernamentales a través de la red, por seguir una corriente mundial, sino adecuarla a los intereses democráticos y necesidades de los usuarios.

Referencias

1. Cornella, A. (1999). **Nuevas profesiones en la información**. Revista Extranet.
2. Vivar y Arruti (2001). **Ciberperiodismo: nuevos enfoques, conceptos y profesiones emergentes en el mundo infodigital**. Madrid: Limusa Noriega Editores.
1. ARELLANO, D. y RIVERA, L. (1998). **Gobiernos locales: Innovaciones y perspectivas en la gestión de la participación social**. CIDE. Documento de Trabajo N° 67. [En red] Disponible en: <http://www.cide.mx/arellano-rivera.htm>
2. Backus, M. (2001). **E-governance in Developing Countries**. Publicaciones del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD). [En red] Disponible en: http://www.iicd.org/base/show_page?subcat=7&cat=8
3. Barbero, M. (1991). **De los Medios a las Mediaciones: comunicación, cultura y hegemonía**. México D.F.. Editorial Gustavo Gilli.
4. Bedoya, A. (1997). **¿Qué es interactividad?**. [En red] Disponible en: <http://www.sinpapel.com/art0001.shtml>
5. Camacho, K. (2001). **Internet ¿Una herramienta para el cambio social?. Elementos para una discusión necesaria**. Publicación electrónica del proyecto Democracia Digital. Costa Rica. [En red] Disponible en: (<http://www.democraciadigital.org>).
6. Caridad M. y Mosco P, (1991) **Los sistemas de hipertextos e hipermedios. Una nueva aplicación en informática documental**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
7. Castells, M. (1997) La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol 1. **La sociedad red**. Alianza Editorial. Madrid
8. Cely, A. (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.
9. Costa, J. (1993). **Identidad Corporativa**. Primera Edición. México, Editorial Trillas.

10. Cuéllar, F.(2000) **Mexico: El empleo de medios electrónicos en los procedimientos de la Administración Pública Federal.** [En red] Disponible en: <http://www.alfa-redi.org/revista/data/39-4.asp>
11. Fernández, I. (2000). **Perú: El Gobierno en la Era Digital, E-government.** [En red] Disponible en: http://publicaciones.derecho.org/redi/No._25_-_Agosto_del_2000/5
12. Fuentes, M. (2002). **Democracia en la Era de la Información.** Trabajo de Tesis. Universidad Intrenacional de las Américas. Costa Rica.
13. Gates, B. (1999). **Los Negocios en la Era Digital. Cómo adaptar la tecnología informática para obtener el mayor beneficio.** Plaza Janés Editores, S.A. Barcelona
14. Gómez, R. Y Martínez J, (2000) Internet y Sociedad. Más allá del acceso: ¿Qué puede hacer la Internet por una mayor equidad social. **Serie Políticas Públicas #5.** Fundación Acceso, Costa Rica. [En red] Disponible en: <http://www.acceso.or.cr/publica/telecom/REFL5-pppp.shtml>
15. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). **Metodología de la investigación.** México, D. F. : McGraw Hill Interamericana de México.
16. Iribarren, C., (2002). **Análisis de la Oferta de Gobierno Electrónico en los sitios web de las Alcaldías de Venezuela.** Tesis de Maestría, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
17. Joyanes, L. (1997). **Cibersociedad: Los retos sociales ante un nuevo mundo digital.** Madrid: McGraw Hill.
18. Kaplan, M. (2001). **Democracia y Gobernabilidad.** Memoria del IV Congreso Nacional de Derecho Constitucional II. Biblioteca Jurídica Virtual. [En red] Disponible en: <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=93>
19. López, F. (1999). **La administración pública en la era de la información.**
20. Marí, V. (1999). **Globalización, nuevas tecnologías y comunicación.** Ediciones de la Torre. Madrid.
21. Martínez J. (2001). **Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿por qué, cómo y en qué incidir?** Publicación electrónica del proyecto Democracia Digital. Costa Rica. [En red] Disponible en: <http://www.democraciadigital.org/particip/arts/0106internet.html>
22. Okot-Uma, R. (2001). **Electronic Governance: re-inventing good governance.** London: Commomwealth Secretariat.
23. Piscitelli, A. (1995). **Ciberculturas, en la era de las máquinas inteligentes.** Editorial Paidós, Buenos Aire. SAICF.
24. Ricci, F. (2002). **Formación de Profesionales para la Sociedad del Conocimiento.** [En red] Disponible en: <http://enredando.com/cas/en.medi@/masenredandos/formacion27.html>
25. Rivera, L. (1996). **Dinámica sociopolítica local: entre redes y actores. El caso de Xico, Veracruz.** Tesis de Maestría en Ciencias Sociales. FLACSO. México
26. Sabino, C. (1992). **El proceso de investigación.** Caracas: Editorial PANAPO de Venezuela. Trabajo N. 67. [En red] Disponible en: <http://www.cide.mx/arellano-rivera.htm>
27. Sotelo, A. (2001). E-Gobierno: Estrategia de innovación para el Gobierno Federal. **Revista El Mercado de Valores,** NAFIN. [En red] Disponible en: <http://www.narxiso.com/egob.html>
28. Vega, H. (2001). **La Comunicación Política Gubernamental: E- gobierno como instrumento de transparencia política.** Publicación electrónica del proyecto Democracia Digital. Costa Rica. [En red] Disponible en: (<http://www.democraciadigital.org>).