

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/303264218>

# Observatorio sobre la Calidad de los Contenidos de la Comunicación Pública

Conference Paper · September 2015

---

CITATIONS

0

READS

73

2 authors, including:



**Raquel Tarullo**

Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires

34 PUBLICATIONS 35 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Redes sociales y jóvenes universitarios [View project](#)

**Título: Observatorio sobre la Calidad de los Contenidos de la Comunicación Pública**

**Autores: Dra. Graciela M. Paredes** (Universidad del Salvador)

**Mg. Raquel Tarullo** (Univ. Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos

**Email** [graciela.paredes@usal.edu.ar](mailto:graciela.paredes@usal.edu.ar)

[raqueltarullo@gmail.com](mailto:raqueltarullo@gmail.com)

**Palabras clave:** Comunicación pública, Gobierno digital, Observatorio de medios digitales

**Eje temático: 7. Nuevas tecnologías y comunicación**

### **Introducción**

Esta investigación, realizada en el marco del Programa de Promoción de la Universidad Argentina -PPUA- del Ministerio de Educación, desarrolla un marco para evaluar los sitios web estatales en el contexto de lo que se conoce como gobierno electrónico. El gobierno electrónico existe en los tres poderes (ejecutivo, legislativo y judicial) y en todos los niveles (nacional, provincial y municipal) lo que constituye un amplio universo para evaluar. Por eso se decide limitar el análisis a los sitios de los dieciséis Ministerios Nacionales de la República Argentina. La muestra no pretende ser representativa del gobierno electrónico sino evaluar el funcionamiento en el sector definido.

Internet brinda nuevas oportunidades a los gobiernos para realizar su tarea de manera más eficiente. Así se ha convertido en un canal por el cual los ciudadanos entran en contacto con sus gobiernos. Se informan, realizan trámites, opinan a través de la Web. Pero a veces se quejan de que les resulta difícil encontrar la información que necesitan o que es muy complejo utilizar los servicios que brindan los sitios. En definitiva, no están conformes con la calidad de gobierno digital.

Existen muchas definiciones de gobierno electrónico, gobierno digital o e-government. Como señala un estudio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE u OECD, por su sigla en inglés), (2003), las definiciones se agrupan en tres tipos:

- Gobierno electrónico definido como la entrega de un servicio por Internet (en línea) y toda otra actividad basada en Internet, tales como consultas electrónicas.

- Gobierno electrónico igualado con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito del gobierno. Si bien se hace foco en la entrega de servicios y procesamiento, la definición alcanza todos los aspectos de la actividad gubernamental.
- Gobierno electrónico definido como la capacidad para transformar la administración pública a través del uso de TICs o usado para describir una nueva forma de gobierno construida a través de los uso de las TICs.

Esa organización lo define como “el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, y particularmente de Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno” (OECD, 2003).

Por su parte, la Comisión de las Comunidades Europeas (2003) sostiene que es “el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Especialistas como Janet Caldwell llaman la atención sobre las visiones limitadas que se tiene de lo que significa gobierno electrónico. Sostiene que si bien para mucha gente simplemente es “poner en línea los servicios al ciudadano”, es más que eso. En un sentido amplio, es “la transformación del gobierno facilitada por la tecnología”. (Caldow, 2003). Es una reforma institucional que permite reducir los costos, lograr la integración, implementar mejores controles sobre el fraude y el abuso, incrementar la capacidad de innovación, mejorar la transparencia y la responsabilidad, promover el desarrollo económico y la democracia, simplificar los servicios y brindar mejor seguridad a los ciudadanos.

Según el informe de la OCDE antes señalado, el gobierno electrónico tiene varias ventajas, dos de las cuales resultan de importancia para este trabajo. La primera es la mejora de la calidad del servicio. El uso de las TICs ha dado un impulso a los servicios centrados en el ciudadano. En ellos el objetivo específico debe ser ofrecer una interfaz coherente que se adapte a sus necesidades en lugar de hacerlo a la estructura del gobierno. En general, los ciudadanos se benefician de los servicios en línea, ya que pueden tomar conocimiento de los cambios de políticas que los afectan, de actividades específicas de su comunidad o de propuestas a nivel local. Además pueden llevar a cabo trámites de rutina, tales como pagos y presentaciones de documentación.

La segunda ventaja es que aumenta el compromiso y la confianza de los ciudadanos. Al mejorar los flujos de información, el gobierno electrónico logra aumentar la participación y se convierte en una herramienta para la construcción de la confianza pública. Si bien la confianza involucra a una compleja red de factores, las TICs pueden actuar como un facilitador para involucrar a los ciudadanos en el proceso político, promover un gobierno abierto y responsable y ayudar a prevenir la corrupción.

### **Diseño de la investigación**

Muchos de los esquemas para evaluar los sitios web coinciden en los aspectos relevantes a considerar aunque se proponen para sectores muy diferentes como revistas (Rodríguez Gairín, 2001) y portales turísticos (Fernández-Cavia, y otros, 2013). Hay trabajos que presentan pautas para que los educadores puedan evaluar los sitios que utilizan ellos y sus alumnos (Educ.ar, Ministerio de Educación de la Nación; Environmental Education and Training Partnership, 1999). Otros tienen como objetivo específico valorar recursos web orientados hacia el ámbito académico y la investigación tales como los de Jiménez Piano (2001) y Ayuso García (2005). Hay también algunos trabajos que plantean guías para considerar la calidad de sitios generales (Selim, 2011) y de sitios informativos (Alexander & Tate, 1999).

Todos esos esquemas suelen incluir criterios como la accesibilidad, la autoridad, la adecuación a la audiencia, la cobertura, los contenidos, la actualización y el diseño. Sin embargo, no existe un consenso sobre los parámetros que deben evaluarse. Un estudio de la Universidad de Georgia encontró que hay 509 criterios evaluación. (Oliver, Wilkinson, & Bennett, 1997).

No es el fin de este trabajo realizar un análisis comparativo de esas propuestas, sino conocerlas para establecer un conjunto adecuado de factores para evaluar la calidad de un sitio y definir la forma de medir tales parámetros. Se quiere desarrollar un modelo que tenga criterios concretos, fáciles de valorar, que neutralice la subjetividad y que no requiera el empleo de software especializado.

Tambiéne busca que el número de criterios esté dentro de lo que se considera adecuado en estos trabajos. Como marca Lluís Codina, hay una contradicción en la evaluación de sitios web. “Si utilizamos criterios muy eficientes y detallados para evaluar la calidad de un sitio, entonces esta evaluación se torna problemática por los costos de su aplicación” (Codina, 2006).

Tras revisar las metodologías propuestas, se toma como punto de partida un trabajo realizado por investigadores griegos para medir sitios de gobierno electrónico (Panopoulou, Tambouris, & Tarabanis, 2008). Ese trabajo se complementa con otro que busca evaluar los sitios de los ministerios europeos desde el punto de vista de los usuarios, a partir de un marco llamado eGovQual (Ataloglou & Economides, 2009). También se considera un enfoque multicriterio para establecer la calidad de los gobiernos electrónicos (Papadomichelaki, Koutsouris, Konstantinidis, & Mentzas, 2011).

Tras adaptar los trabajos se establecen 4 ejes, 12 parámetros y 39 indicadores. Los parámetros responden a la pregunta ¿qué queremos evaluar?, mientras que los indicadores responden a la pregunta ¿cómo evaluamos este parámetro? (Codina, 2006).

A la hora de la medición de los indicadores hay varios métodos, pero para darle objetividad al trabajo, en este análisis se estipula que los indicadores de los criterios sean preguntas que involucren dos respuestas (existencia o no existencia).

Una vez hecho el análisis se considera el número de indicadores positivos que obtiene cada uno de los 12 parámetros y se determina el porcentaje de satisfacción de cada factor. El nivel de calidad del sitio estará dado por el promedio de los porcentajes obtenidos por todos los factores. A la hora de evaluar cada parámetro y para obtener el porcentaje de cumplimiento de cada uno, se toman como total las positivas y las negativas sin considerar las “no corresponde”.

El marco de evaluación adoptado para este trabajo, que se vuelca en una planilla a fin de sistematizar el trabajo de análisis, es el siguiente:

## **1. EJE CARACTERISTICAS GENERALES**

### **- Accesibilidad**

La accesibilidad incluye la accesibilidad técnica, la accesibilidad para usuarios con discapacidad y la accesibilidad para usuarios sin destrezas para la utilización de Internet. Si bien Internet es vista hoy como accesible para el ciudadano medio, puede ocurrir que muchas personas no sean usuarios frecuentes, no puedan acceder a hardware o software actualizados o no tengan a su disposición conexiones de banda ancha. Por eso debe analizarse la accesibilidad de un sitio.

Además de esto es clave la accesibilidad de las personas con deficiencias visuales, auditivas, motoras, de habla y cognitivas. En el caso de los sitios gubernamentales la accesibilidad es una obligación definida en la ley 26.653, de

Accesibilidad de la Información en las Páginas Web, (2010). Su artículo 3 indica que se entiende por accesibilidad “la posibilidad de que la información de la página Web puede ser comprendida y consultada por personas con discapacidad y por usuarios que posean diversas configuraciones en su equipamiento o en sus programas”.

La Secretaría de Gabinete (2011) desarrolló una “Guía de Accesibilidad para sitios Web del Sector Público Nacional” con detallados puntos de verificación en tres listas con distintos niveles de prioridad. La lista de Prioridad 1 tiene 16 conceptos a seguir por los desarrolladores de páginas, por lo que usarla desequilibraría el estudio. Por eso se eligieron solo dos preguntas que indican que el sitio sigue ese criterio y una genérica que asegura que lo hace: presencia de certificación de cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad especificadas por W3C (W3C-WAI). La Web Accessibility Initiative (WAI) es una rama del World Wide Web Consortium (W3C) que vela por la accesibilidad de la Web y publica guías con una serie de reglas claras para lograr la accesibilidad. Además se analiza si en el sitio se incluye una sección de ayuda.

#### - **Navegabilidad**

La navegabilidad se conecta con la funcionalidad de un sitio web y la facilidad de uso. Factores como la interfaz de la web y la facilidad de búsqueda son mediciones clave. Una prestación fundamental es un motor de búsqueda interno, sobre todo si el sitio cuenta con cantidad de información. Otra herramienta útil es un mapa del sitio o un índice alfabético que brinda una guía de todas las páginas que contiene y resulta útil cuando incluye los enlaces a las páginas.

Otros indicadores de navegabilidad se refieren a la disponibilidad de menús de navegación y su ubicación en cada página del sitio, la disponibilidad de enlaces a la página inicial y la presencia del recorrido que el usuario ha seguido. Además se puede analizar si se diferencia el color en que aparecen los enlaces visitados y los que no lo fueron.

#### - **Privacidad**

Los avances tecnológicos que permiten servicios personalizados y transacciones en línea aumentan la conciencia ciudadana sobre las cuestiones de seguridad y de privacidad. Para evaluar este factor, el primer indicador se refiere a la presencia en el sitio de una declaración de privacidad y seguridad. El segundo indicador se refiere a si se solicitan datos privados de los ciudadanos. En ese caso se debe examinar si hay información explícita sobre la utilización de los mismos.

#### - **Contacto con el público**

El usuario de un sitio web debe ser capaz de realizar todas las acciones en línea sin necesidad de contacto a través de teléfono o correo. Sin embargo, en el caso de los sitios gubernamentales, es importante que se proporcionen más opciones de contacto. Para evaluar este factor se incluyen tres indicadores. Los dos primeros se refieren a la disponibilidad de la información de contacto de la organización (dirección electrónica, teléfono, dirección postal) y del administrador del sitio. El tercer indicador tiene que ver con la posibilidad de que los ciudadanos entren en contacto con los representantes gubernamentales para hacerles llegar sus peticiones o sus quejas.

## **2. EJE CONTENIDO ELECTRÓNICO**

### **- Contenido general**

El primer factor propuesto para medir el eje de contenido electrónico hace referencia al contenido general del sitio. Uno de los parámetros utilizados para la evaluación de este factor tiene que ver con el tipo de información que se ofrece. Se examina si el sitio incluye detalles sobre la visión, la misión, las prioridades de la institución, un mensaje del representante de la institución, los detalles sobre la organización interna del organismo y los servicios que presta. Otro indicador considera la disponibilidad de enlaces externos a organizaciones públicas y privadas relevantes. También se valora si el sitio permite descargar información, campañas de divulgación, revistas, etc. Un cuarto indicador evalúa si la información que se presenta es útil y relevante.

### **- Contenido específico**

El segundo factor también tiene relación con la oferta de contenidos pero en temas más especializados. Las recomendaciones sobre gobierno electrónico sugieren que las autoridades deben promover la contratación electrónica y que deben utilizar Internet para mejorar la transparencia de la administración pública. Para evaluar el factor de contenido específico se incluyen tres indicadores. El primero examina la disponibilidad de los servicios de contratación pública electrónica. Los otros dos están relacionados con cuestiones de transparencia: uno tiene que ver con la disponibilidad de información sobre ofertas de empleo del organismo y el otro atañe a la disponibilidad de información financiera sobre el presupuesto.

### **- Noticias y actualización**

El último factor propuesto para medir el contenido electrónico se refiere a noticias y actualización. Para la evaluación de este factor el marco propuesto incluye

tres indicadores: frecuencia de actualización, disponibilidad de las noticias locales y presencia de un calendario electrónico de actividades importantes.

### **3. SERVICIOS ELECTRÓNICOS**

El eje de los servicios electrónicos se refiere a la prestación de servicios en línea tales como pagos, solicitudes varias, informes de situaciones. También incluye las respuestas a preguntas frecuentes, las posibilidades de solicitud de información y la agilidad de respuesta.

El número de los servicios públicos en línea que se ofrece es importante. Sin embargo, a pesar de que es simple medir el número de trámites en línea, resulta complejo evaluar si esa cantidad es adecuada o no. Por otra parte, no se puede suponer que todos los servicios prestados de manera tradicional se deban ofrecer en línea ya que razones políticas o de procedimiento pueden impedirlo.

La segunda cuestión clave en la evaluación de los servicios en línea es el nivel de sofisticación con la que estos se brindan, ya que hay gran diferencia entre ofrecer solo información sobre un servicio y permitir la realización de toda la transacción.

Hay cuatro etapas de sofisticación en la prestación de los servicios públicos: suministro de información, comunicación unidireccional, comunicación bidireccional y transacción completa. Si bien es posible determinar el nivel de sofisticación que brinda cada servicio en línea, no se puede estar seguro del grado en que cada servicio debería ser ofrecido. No es correcto suponer que todos deben alcanzar el nivel de una transacción completa.

#### **- Servicios ofrecidos**

Dada la dificultad para evaluar la amplitud y profundidad de los servicios ofrecidos, se opta por determinar si el sitio brinda servicios en línea y si van más allá de la simple información sobre los mismos y permitan avanzar en algún paso del trámite.

#### **- Información general**

El segundo factor que se propone para evaluar los servicios electrónicos es la información general sobre los mismos. Además de que se ofrezcan los servicios en línea, es importante evaluar el marco general de la prestación. Se proponen tres indicadores para medirlos. El primero examina la forma en que los servicios se estructuran y cómo esto contribuye a su hallazgo por parte de los usuarios. Los otros indicadores atañen a las posibilidades de interacción: la disponibilidad de datos de



contacto de la dependencia responsable del servicio y la posibilidad de solicitar información sobre un servicio específico.

#### **4. PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA**

Este aspecto se refiere a la posibilidad de los ciudadanos de tener acceso a la información y al fomento de la participación en la toma de decisiones públicas.

Según la OCDE (2001) existen tres niveles de participación: información, consulta y participación activa. La información es un canal unidireccional que brinda datos acerca de una variedad de recursos disponibles. La consulta es un canal bidireccional limitado. Las instituciones públicas demandan y reciben respuestas de los ciudadanos sobre la elaboración de políticas públicas. Para obtenerlas, las instituciones definen de qué interlocutores desean recibir una opinión, así como los puntos precisos sobre los cuales opinar. En tanto, la participación activa es un canal de doble vía en el que los ciudadanos participan en la toma de decisiones y tienen poder sobre la formulación de políticas, por ejemplo, al proponer alternativas.

En este modelo se propone tres factores para medir este eje de participación

##### **- Información**

Para evaluar este factor de la información se analiza si hay en línea documentos sobre políticas del sector y sobre su elaboración.

##### **- Consulta**

En este factor se considera si en el sitio se llevan adelante consultas electrónicas sobre cuestiones importantes.

##### **- Participación activa**

Para analizar este factor se emplean cuatro indicadores. Estos se refieren a la disponibilidad de herramientas de comunicación (chats, blogs, foros electrónicos, redes sociales), a la posibilidad que brinda el sitio de compartir las publicaciones en las redes sociales, a la presencia de herramientas para la toma de decisiones (encuestas electrónicas), y a la capacidad de los ciudadanos para proponer un tema en foros electrónicos y en encuestas.

#### **Los resultados: La calidad según los ejes y los parámetros**

A partir de la evaluación de los sitios de los ministerios se realizan varios análisis. Por un lado, se toman todos los sitios como un universo y se considera qué indicadores se cumplen más acertadamente y cuáles presentan más problemas.

Como se observa en el Cuadro I, el eje en el que se obtiene un porcentaje de cumplimiento más alto es el de Servicios electrónicos con un 69,94%. Este es un buen resultado ya que significa que los sitios están desarrollados pensando en el usuario que busca obtener una utilidad real en el sitio. (De todos modos, hay que aclarar que en el parámetro Información general no se ha tenido en cuenta los sitios que no brindan servicios, por lo cual el porcentaje de cumplimiento es alto y eleva el de todo el eje).

El segundo eje en rendimiento es el de Contenido electrónico, con 68,08% de cumplimiento. Si se hace un repaso de la evolución de los sitios web en todos los sectores, se ve que se interesaron por el contenido antes que por la forma por lo que resulta lógico que este ámbito esté entre los más desarrollados.

En tercer lugar aparece el eje Características generales, con 62,83% de cumplimiento. Este punto, que tiene que ver con cuestiones de presentación y acceso al sitio, tiene aspectos a mejorar, aunque probablemente logra satisfacer a la mayoría de los usuarios, pero no a los que tienen dificultades de accesibilidad.

<b>CUMPLIMIENTO DE LOS EJES DE CALIDAD DE LOS SITIOS DE TODOS LOS MINISTERIOS ARGENTINOS</b>			
<b>EJES</b>	<b>PARÁMETROS</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento</b>
<b>Características Generales (C.G.)</b>	<b>Accesibilidad</b>	<b>47,50</b>	<b>62,83</b>
	<b>Navegabilidad</b>	<b>71,38</b>	
	<b>Privacidad</b>	<b>61,50</b>	
	<b>Contacto con el público</b>	<b>70,94</b>	
<b>Contenido Electrónico (C.E.)</b>	<b>Contenido general</b>	<b>93,75</b>	<b>68,08</b>
	<b>Contenido específico</b>	<b>35,38</b>	
	<b>Noticias y Actualización</b>	<b>75,13</b>	
<b>Servicios Electrónicos (S.E.)</b>	<b>Servicios ofrecidos</b>	<b>59,38</b>	<b>69,94</b>
	<b>Información general</b>	<b>80,50</b>	
<b>Participación Electrónica (P.E.)</b>	<b>Información</b>	<b>81,25</b>	<b>44,15</b>
	<b>Consulta</b>	<b>0,00</b>	
	<b>Participación Activa</b>	<b>51,19</b>	

*Cuadro I*

Por último, se ubica la Participación electrónica con 44,25%, lo que también resulta razonable porque es el aspecto más novedoso que se ha incorporado al gobierno electrónico. Es en este punto donde más se debe mejorar porque la mayoría de los sitios no fomenta la participación real de los usuarios en la toma de decisiones públicas.

Un análisis más detallado y preciso se puede hacer al considerar el cumplimiento de cada parámetro de manera individual, teniendo en cuenta el ranking que se observa en el Cuadro II.

<b>CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DE LOS SITIOS DE LOS MINISTERIOS ARGENTINOS</b>		
	<b>PARÁMETROS</b>	<b>Cumplimiento</b>
1	<b>Contenido general (C.E.)</b>	<b>93,75</b>
2	<b>Información general (P.E.)</b>	<b>81,25</b>
3	<b>Información general (S.E.)</b>	<b>80,50</b>
4	<b>Noticias y Actualización (C.E.)</b>	<b>75,13</b>
5	<b>Navegabilidad (C.G.)</b>	<b>71,38</b>
6	<b>Contacto con el público (C.G.)</b>	<b>70,94</b>
7	<b>Privacidad (C.G.)</b>	<b>61,50</b>
8	<b>Servicios ofrecidos (S.E.)</b>	<b>59,38</b>
9	<b>Participación Activa (P.E.)</b>	<b>51,19</b>
10	<b>Accesibilidad (C.G.)</b>	<b>47,50</b>
11	<b>Contenido Específico (C.E.)</b>	<b>35,38</b>
12	<b>Consulta (P.E.)</b>	<b>0,00</b>

*Cuadro II*

### **1. Contenido general (en Contenido Electrónico)**

El parámetro que más alto se posiciona es Contenido general, con un 93,75% de cumplimiento de los indicadores. Este elevado rendimiento se logra debido a que todos los sitios brindan información útil y relevante. También en todos hay enlaces externos a organizaciones públicas y privadas de interés.

Asimismo es habitual que se incluyan detalles sobre la visión, la misión y las prioridades de la institución gubernamental, como también un mensaje de quien la

conduce, detalles sobre la organización interna y sobre los servicios que presta. Únicamente en dos sitios no se encuentran tales datos.

Además, la mayoría de los sitios permiten descargar información, campañas de divulgación, revistas y publicaciones. Solo en dos de ellos no resulta factible hacerlo.

## **2. Información (en Participación Electrónica)**

En lo que respecta a la Participación electrónica, la Información logra un cumplimiento de 81,25% de los indicadores ya que en trece sitios se encuentran en línea documentos sobre las políticas del sector y sobre su elaboración. Recordemos que se considera información a un canal unidireccional que brinda datos acerca de una variedad de recursos disponibles.

## **3. Información general (en Servicios Electrónicos)**

Un factor que se propone para evaluar el eje de los Servicios electrónicos es la Información general sobre los mismos. En este punto, los sitios web de los ministerios logran un cumplimiento de los indicadores de 80,50%.

El primer indicador considera la forma en que los servicios se estructuran en línea y cómo esto contribuye a su hallazgo por parte de los usuarios. En nueve sitios los servicios están bien organizados, ya sea por departamentos, alfabéticamente o por tema. El segundo indicador se refiere a la disponibilidad de detalles de la dependencia responsable de cada trámite, lo que aparece en diez sitios. Por último, en diez sitios también resulta posible solicitar información sobre un servicio específico.

## **4. Noticias y actualización (en Contenido Electrónico)**

El parámetro Noticias y actualización, que se ubica en el eje de Contenido electrónico, tiene un muy buen rendimiento, alcanzando un 75,13% de cumplimiento de los indicadores.

En cuanto a la frecuencia de actualización, salvo en dos casos, en todos se ha comprobado que se ha producido en la semana de análisis. En lo que respecta a la publicación de noticias locales y regionales, todos los sitios las tienen. Finalmente, uno de los factores que puede considerarse para mejorar los sitios es la presencia de un calendario electrónico de actividades ya que solo seis ministerios cuentan con él.

A esta altura del análisis se observa claramente que los cuatro parámetros que obtienen mejor rendimiento tienen que ver con cuestiones de Información brindada por los sitios, aunque se encuentren en diversos ejes de estudio.

## **5. Navegabilidad (en Características Generales)**

La navegabilidad, relacionada con la funcionalidad y la facilidad de uso de las páginas, es un parámetro en el que los sitios web de los ministerios logran un buen cumplimiento de los indicadores, con un 71,38%.

En general, los menús de navegación están bien organizados y tienen una estructura clara, mientras permanecen en la misma área en todas las páginas del sitio, lo que facilita el desplazamiento del usuario. También es habitual que en todas las páginas esté visible la opción “Regreso a la página principal”, “Inicio” o una posibilidad similar. Lo que no resulta tan común es la presencia del recorrido que el usuario ha seguido en el sitio ni la diferenciación de color en los enlaces visitados.

La facilidad de búsqueda es clave para definir el éxito de un sitio por lo que una prestación importante es un motor de búsqueda interno. Únicamente un sitio no brinda dicha asistencia. Otra herramienta útil es un mapa o un índice alfabético que da una guía de todas las páginas que contiene el sitio. Solo la mitad de los ministerios lo tienen.

## **6. Contacto con el público (en Características Generales)**

El factor de Contacto con el público logra un cumplimiento de 70,94% de los indicadores. Ello se debe a que en todos los sitios hay disponibilidad de información de contacto de la organización. Sin embargo, en nueve casos faltan los datos del administrador del sitio. Otro indicador que está presente se refiere a la posibilidad de que los ciudadanos entren en contacto con los representantes gubernamentales para hacerles llegar sus peticiones o sus quejas. Solo en tres casos no resulta posible hacerlo.

## **7. Privacidad (en Características Generales)**

Los servicios personalizados y las transacciones en línea hacen que se le deba prestar atención a las cuestiones de seguridad y de privacidad. Los sitios analizados cumplen con los indicadores de privacidad solo en un 61,50%, por lo cual esta es un área donde hay terreno para la mejora. El indicador referido a la presencia en el sitio de una declaración de privacidad y seguridad es cumplido solo por tres ministerios. Otro indicador se refiere a si se solicitan datos privados de los ciudadanos. En todos los casos, los usuarios pueden navegar el sitio sin que se les requieran datos personales, pero en los casos específicos en que se les solicitan no es habitual que haya información sobre la utilización de los mismos.

## **8. Servicios ofrecidos (en Servicios Electrónicos)**

En cuanto a los Servicios electrónicos ofrecidos, los sitios web logran un cumplimiento de 59,38%. Como es difícil evaluar la amplitud y profundidad de los

servicios prestados, se optó, primero, por determinar si el sitio brinda servicios en línea de acuerdo a la institución, tales como solicitudes, presentaciones de declaraciones, etc. En doce sitios web de los ministerios ello ocurre. Y en seis de ellos, esto va más allá de la simple información y se permite avanzar en algún paso del trámite.

Es necesario aclarar que hay un sitio llamado Guía de Trámites, ([www.tramites.gob.ar](http://www.tramites.gob.ar)) desarrollado por la Secretaría de Gabinete y Coordinación Administrativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros. En ese sitio se encuentra información sobre los trámites y servicios que brindan al ciudadano los diferentes organismos de la Administración Pública Nacional. Allí se puede navegar en forma dinámica por más de 1.300 trámites y servicios que brindan 72 organismos. De todos modos, en algunos de los ministerios no hay un enlace claro a dicho sitio.

### **9. Participación activa (en Participación Electrónica)**

En lo que respecta al factor de participación activa, que es un canal de doble vía en el que los ciudadanos participan en la toma de decisiones y tienen poder sobre la formulación de políticas, los sitios web de los ministerios obtiene un 51,19% de cumplimiento de los indicadores.

En lo referido a la disponibilidad de herramientas de comunicación (chats, blogs, foros electrónicos, redes sociales), en catorce sitios están indicados como modos de participación. En cuanto a la posibilidad de compartir sus publicaciones en las redes sociales, once sitios lo permiten.

Lo que no existe son encuestas online relacionadas con cuestiones de interés cuyos resultados puedan ser incorporados al proceso de toma de decisiones. Y tampoco los ciudadanos tienen capacidad de proponer temas de discusión.

Este punto se relaciona con el parámetro Consulta: este primer acercamiento al estudio de los ministerios evidencia la escasa presencia de herramientas que involucren al ciudadano en la participación y en la consulta.

### **10. Accesibilidad (en Características Generales)**

El tema de la accesibilidad es uno de los menos considerados por los sitios web de los ministerios, con un promedio de cumplimiento del 47,5%.

En general, suele haber textos equivalentes para los elementos como imágenes, sonidos, videos. Y en todos los sitios suele utilizarse lenguaje apropiado para el contenido del sitio. Pero el problema aparece en los otros tres indicadores. En primer lugar, no suele presentarse el certificado de que cumplen con las Pautas de Accesibilidad especificadas por W3C (W3C-WAI). Solo tres sitios lo indican.

En segundo lugar, no suele haber ayuda disponible en cada página por lo que no se tiene especial consideración a los usuarios sin destrezas para la utilización de Internet. Un solo sitio brinda esta asistencia. En tercer lugar, no resulta habitual que los sitios presenten enlaces para descargar software específico en caso de que se requiera para ver los archivos o para otra funcionalidad.

El punto de la accesibilidad es, por lo tanto, un parámetro en el que se debe trabajar para lograr una mejor experiencia para los usuarios y considerar, sobre todo, a los individuos con discapacidades.

### **11. Contenido específico (en Contenido Electrónico)**

El parámetro de contenido específico es uno de los menos satisfactorios en los sitios de los ministerios, cumpliendo solo con el 35,38% de los indicadores de rendimiento. Este factor tiende a medir lo transparente que resulta la administración pública al informar sobre cuestiones claves.

En lo que respecta a la disponibilidad de servicios de contratación electrónica, solo seis sitios lo tienen disponible. Debe tenerse en cuenta que la Oficina Nacional de Contrataciones (ONC), órgano rector del Sistema de Contrataciones de la Administración Pública Nacional, tiene un sitio ([www.argentinacompra.gov.ar](http://www.argentinacompra.gov.ar)) en el que está disponible toda la información sobre contrataciones de la Administración Central, de los Organismos Descentralizados, de las Universidades Nacionales y de las Fuerzas Armadas y de Seguridad. Sin embargo, la mayoría de los sitios de los ministerios no presentan enlaces a dicho sitio.

En cuanto a la disponibilidad de información sobre vacantes de trabajo en el organismo, solo cinco sitios la presentan. Finalmente, en lo que respecta a la disponibilidad de información sobre cuestiones financieras tales como presupuesto del organismo, hay seis sitios en los que aparece.

En definitiva, este es otro de los ámbitos donde los sitios web tienen espacio para mejorar.

### **12. Consulta (en Participación Electrónica)**

En la factor de consulta, que es un canal bidireccional limitado ya que las instituciones demandan y reciben respuestas de los ciudadanos sobre la elaboración de políticas públicas, es el único en que ningún sitio logra algún grado de cumplimiento ya que ninguno realiza consultas online sobre cuestiones de importancia. Es decir que el segundo nivel de Participación electrónica no se logra.

Esto resulta una contradicción ya que los sitios gubernamentales (tal como se explicita en el punto 9) participan de las redes sociales, espacios virtuales que permiten, en su esencia, la comunicación bidireccional, además de promocionar la autonomía de los usuarios y la participación horizontal en los flujos de comunicación. Los ministerios estudiados tienen cuentas en Facebook y Twitter (con excepción del Ministerio de Educación), y algunos participan también de otras redes sociales, pero en sus páginas oficiales no ofrecen la herramienta de consulta a los ciudadanos.

### **Resultados: El nivel de calidad de los sitios de cada Ministerio**

En segundo lugar, se hace un ranking de los sitios web de los ministerios según su cumplimiento de los indicadores de calidad estipulados. La clasificación que se obtiene es la que refleja el cuadro III.

<b>RANKING DE CALIDAD DE LOS SITIOS DE LOS MINISTERIOS</b>		
<b>Ranking</b>	<b>Ministerio</b>	<b>Promedio de cumplimiento factores de calidad</b>
1	Ministerio de Turismo	76,67
2	Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva	72,83
3	Ministerio de Desarrollo Social	71,25
4	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	68,50
5	Ministerio de Industria	68,42
6	Ministerio del Interior y Transporte	64,50
7	Ministerio de Defensa	64,00
8	Ministerio de Educación	61,92
9	Ministerio de Salud	59,25
10	Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios	57,58
11	Ministerio de Cultura	56,67
12	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	51,91
13	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social	50,00
14	Ministerio de Seguridad	49,00
15	Ministerio de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos	46,42
16	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	42,09

*Cuadro III*

El promedio de logro de los indicadores de calidad de los sitios es del 60,06%. Tomando esta cifra como valor clave, pueden armarse dos grupos: los organismos que se encuentran por encima del promedio y los que se hallan por debajo de dicho número.

En el primer caso hay ocho entidades: Ministerio de Turismo; Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva; Ministerio de Desarrollo Social;



Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Ministerio de Industria; Ministerio del Interior y Transporte; Ministerio de Defensa y Ministerio de Educación. En tanto, en el segundo grupo también hay ocho dependencias: Ministerio de Salud; Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios; Ministerio de Cultura; Ministerio de Economía y Finanzas Públicas; Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Seguridad; Ministerio de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos y Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

## **Conclusión**

El objetivo principal de este estudio fue evaluar la calidad de los sitios de los ministerios nacionales de Argentina. Para tal fin, se diseñó una herramienta conformada por 39 indicadores pertenecientes a 12 parámetros reunidos en 4 ejes.

A partir del examen de los sitios se realizaron varios análisis. Por un lado, se tomaron todos los sitios web de los ministerios como un universo y se consideró qué indicadores se cumplen más acertadamente y cuáles presentan más problemas y requieren atención. Al analizar los cuatro ejes, el que obtiene un porcentaje de cumplimiento más elevado es el de Servicios electrónicos. En tercer lugar aparece el eje Características generales, Por último, se ubica la Participación electrónica, que es donde más se debe mejorar porque la mayoría de los sitios no fomenta la participación real de los usuarios en la toma de decisiones públicas.

Si se examina cada uno de los 12 parámetros analizados, el que mayor cumplimiento obtiene es Contenido General (Contenido electrónico) seguido por Información General (Participación electrónica), Información General (Servicios electrónicos) y Noticias y actualización (Contenido electrónico). Claramente, los cuatro parámetros que obtienen mejor rendimiento tienen que ver con cuestiones de información brindada por los sitios, aunque se encuentren en diversos ejes de estudio.

Hay un grupo de factores que presentan un rendimiento intermedio. Ellos son: Navegabilidad (Características generales), Contacto con el público (Características generales), Privacidad (Características generales), Servicios ofrecidos (Servicios electrónicos) y Participación activa (Participación electrónica)

Los factores en los que se debe encarar una estrategia de mejora son los que obtienen un cumplimiento inferior al 50%: Accesibilidad (Características generales), Contenido Específico (Contenido electrónico.) y Consulta (Participación electrónica).

El tema de la Accesibilidad es uno de los menos considerados por los sitios web de los ministerios, con un promedio de cumplimiento del 47,5%. Es un parámetro en el que hay que trabajar para lograr una mejor experiencia para todos los usuarios y considerar, sobre todo, a los individuos con discapacidades.

El parámetro de Contenido específico es uno de los menos satisfactorios en los sitios de los ministerios. Este factor tiende a medir lo transparente que resulta la administración pública al informar sobre cuestiones claves: disponibilidad de servicios de contratación electrónica y disponibilidad de información sobre cuestiones financieras. La transparencia y el acceso a la información son los pilares sobre los cuales se apoyan las voces defensoras del e-government.

Finalmente, el factor de Consulta (Participación electrónica), que es un canal bidireccional limitado ya que las instituciones demandan y reciben respuestas de los ciudadanos sobre la elaboración de políticas públicas, es el único en que ningún sitio logra algún grado de cumplimiento. Esto resulta una contradicción ya que los ministerios suelen participar de las redes sociales, espacios virtuales que permiten la participación horizontal en los flujos de comunicación.

El examen de los resultados también permite confeccionar un ranking de los sitios web de los ministerios según el cumplimiento de los indicadores de calidad estipulados y se los evaluó individualmente, marcando sus fortalezas y debilidades. El promedio de logro de los indicadores de calidad es del 60,06%.

En conclusión, se observa que a nivel del Poder Ejecutivo Nacional argentino hay conciencia de la importancia que tiene el gobierno electrónico, lo que queda plasmado en los sitios de los ministerios. De todos modos, hay un amplio espectro para mejorar cada uno de los sitios, sobre todos haciéndolos más accesibles, volviendo la gestión más transparente y promoviendo la real participación de los usuarios. No parece ser una cuestión de disponibilidad de tecnología sino de adaptación a las necesidades de los ciudadanos y de reconocimiento de la importancia que tienen el acceso a la información y los mecanismos de participación en la constitución de un buen gobierno.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alexander, J. E., & Tate, M. A. (1999). *Web Wisdom: How to evaluate and create information quality on the web*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Ataloglou, M. P., & Economides, A. A. (3 de 2009). Evaluating European Ministries' Websites. *International Journal of Public Information Systems*, 147-177.  
Obtenido de [www.ijpis.net/ojs/index.php/IJPIS/article/view/67/62](http://www.ijpis.net/ojs/index.php/IJPIS/article/view/67/62)
- Ayuso García, M. D. (2005). Protocolo de evaluación de fuentes y recursos informativos en la sociedad del conocimiento: propuestas, enfoques y tendencia. *Revista General de Información y Documentación*, 15(1), 21-53. Obtenido de [revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0505120021A/9741](http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID0505120021A/9741)
- Caldow, J. (2003). *Lessons from around the world*. Obtenido de Institute for Electronic Government, IBM Corporation: [www-01.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/lessonworld.pdf](http://www-01.ibm.com/industries/government/ieg/pdf/lessonworld.pdf)
- Codina, L. (2000). Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, Indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, 23(1), 9-44. Obtenido de [redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/315/479](http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/315/479)
- Codina, L. (2006). Evaluación de calidad en sitios web: Metodología de proyectos de análisis sectoriales y de realización de auditorías. Obtenido de [eprints.rclis.org/8854/1/procedimientos2006.pdf](http://eprints.rclis.org/8854/1/procedimientos2006.pdf)
- Comisión de las Comunidades Europeas. (26 de septiembre de 2003). El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. Bruselas. Obtenido de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52003DC0567>
- Educ.ar, Ministerio de Educación de la Nación. (s.f.). *Cómo evaluar sitios y recursos educativos en Internet*. Obtenido de [www.educ.ar/recursos/ver?rec\\_id=93293](http://www.educ.ar/recursos/ver?rec_id=93293)
- Environmental Education and Training Partnership. (Noviembre de 1999). *Evaluating the Content of the Web Sites. Guidelines for Educators*. Obtenido de [eelink.net/eetap/evalwebsites.pdf](http://eelink.net/eetap/evalwebsites.pdf)
- Fernández-Cavia, J., Díaz-Luque, P., Huertas, A., Rovira, C., Pedraza-Jimenez, R., Sicilia, M., . Míguez, M. (2013). Marcas de destino y evaluación de sitios web: una metodología de investigación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 68, 622-638. Obtenido de [www.revistalatinacs.org/068/paper/993\\_Barcelona/27\\_Cavia.html](http://www.revistalatinacs.org/068/paper/993_Barcelona/27_Cavia.html)
- Jiménez Piano, M. (24 de abril de 2001). Evaluación de sedes Web. *Revista Española de Documentación Científica*, 405-432. Obtenido de [redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/69/130](http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/69/130)
- Ley 26653 - Ley de Accesibilidad de la información en las páginas Web. (26 de noviembre de 2010).

- OCDE. (2001). *Participación ciudadana. Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas*. Obtenido de [browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/4201144e.pdf](http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/4201144e.pdf)
- OECD. (2003). The case for e-government. Excerpts from the OECD Report. "The E-Government Imperative". *OECD Journal on Budgeting*, 61-131. Obtenido de [dx.doi.org/10.1787/budget-v3-art5-en](http://dx.doi.org/10.1787/budget-v3-art5-en)
- Oliver, K. M., Wilkinson, G. L., & Bennett, L. T. (1997). *Evaluating the quality of Internet Information Sources*. Obtenido de [www.iicm.tugraz.at/thesis/cguetl\\_diss/literatur/Kapitel06/References/Oliver\\_et\\_al.\\_1997/Evaluating%20the\\_Quality.html](http://www.iicm.tugraz.at/thesis/cguetl_diss/literatur/Kapitel06/References/Oliver_et_al._1997/Evaluating%20the_Quality.html)
- Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (5 de 2008). A framework for evaluating websites of public authorities. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 517-546. Obtenido de [www.researchgate.net/publication/235286134\\_A\\_framework\\_for\\_evaluating\\_web\\_sites\\_of\\_public\\_authorities/file/3deec5225a1eb551ce.pdf](http://www.researchgate.net/publication/235286134_A_framework_for_evaluating_web_sites_of_public_authorities/file/3deec5225a1eb551ce.pdf).
- Papadomichelaki, X., Koutsouris, V., Konstantinidis, D., & Mentzas, G. (2011). A multi-criteria approach for the assessment of e-government service quality. *10th International Conference, EGOV 2011*. Delft, The Netherlands. Obtenido de [imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/a-multi-criteria-approach-for-the-assessment-of-e-government-service-quality.pdf](http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/a-multi-criteria-approach-for-the-assessment-of-e-government-service-quality.pdf)
- Rodríguez Gairín, J. M. (junio de 2001). Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica. El caso de BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*(6). Obtenido de [bid.ub.edu/06gairi2.htm](http://bid.ub.edu/06gairi2.htm)
- Secretaría de Gabinete. (2011). Resolución 69/2011. *Guía de Accesibilidad para sitios web del sector público nacional*. Argentina.
- Selim, H. (2011). *Content Evaluation Criteria for General Websites: Analysis and Comparison*. Obtenido de [www.cbe.uaeu.ac.ae/research/docs/wp2011\\_03.pdf](http://www.cbe.uaeu.ac.ae/research/docs/wp2011_03.pdf)