

Herramientas Web 2.0 para la participación pública a través de los sitios de Internet del gobierno*

Naci Karkin**

El ritmo impredecible del desarrollo de Internet continúa transformando las relaciones entre gobierno y ciudadanos en formas novedosas de interacción. En este tipo de interacción las agencias gubernamentales son las que supuestamente conducen e incrementan el nivel de los servicios participativos. Las herramientas Web 2.0 pueden servir para tal propósito y para incrementar la oferta de los e-servicios con la participación del público. Así podemos considerar la Web 2.0 como un catalizador para que los ciudadanos reciban información y correspondan con su aporte para la elaboración de políticas públicas. Este artículo despliega un estudio empírico de la presencia y funcionalidad de las herramientas Web 2.0 a través de los sitios en la red del gobierno turco como mecanismo de participación ciudadana, en el caso de un país con un desarrollo acelerado. La metodología del estudio cubre un análisis visual de los contenidos Web 2.0 en los sitios gubernamentales. El análisis muestra que, como la mayoría de los sitios son manejados internamente, no tienen las herramientas de Web 2.0. Los sitios de red del gobierno están muy lejos de presentar oportunidades para la elaboración de políticas públicas con participación ciudadana, como ofrecen las herramientas Web 2.0.

Palabras clave: Web 2.0, administración pública, análisis de sitios de la red, participación ciudadana.

*La siguiente es una traducción al español realizada por *Gestión y Política Pública* únicamente con fines informativos y de difusión. Para citar el artículo deberá hacerse referencia al original en inglés de la siguiente manera:

Karkin, Naci (2013), "Web 2.0 Tools for Public Participation through Government Websites", *Gestión y Política Pública*, Mexico, CIDE, Special Issue on Electronic Government, pp. 307-331.

http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/VolTem_Gobierno_Electronico/Karkin_2013_eng.pdf.

**Naci Karkin es profesor en el Departamento de Ciencias Políticas y Administración Pública en la Facultad de Economía y Ciencias Administrativas de la Universidad Pamukkale, Turquía. Profesor visitante, Sección de Información y Tecnología de la Comunicación en TBM en la Universidad Tecnológica de Delft, Holanda, becario YÖK. Tel. 00 90 25 82 96 27 81. Correo-e: nkirgin@pau.edu.tr, n.karkin@tudelft.nl. El autor agradece a H. Serhan Calhan por su excelente ayuda en la investigación para este estudio, y también al Dr. Murat Ortanca por su contribución en la corrección de pruebas.

Artículo recibido el 6 de mayo de 2012 y aceptado para su publicación el 5 de enero de 2013.

Web 2.0 Tools for Public Participation through Government Websites

The unpredictable pace of the Internet continues to transform the relationship between the government and the citizen into a novel type of interaction. In this type of interaction government agencies are supposed to drive the interaction level up to more participative services. Web 2.0 tools may serve for such a purpose, also serving for the enlargement of e-service provision with public participation. So, Web 2.0 tools may be regarded as a catalyst for citizens to get informed and provide input for public policy making. This paper deploys an empirical study for presence and functionality of Web 2.0 tools via Turkish government websites as a mechanism for citizen participation in a fast developing country case. The methodology of study covers a visual analysis of Web 2.0 contents in government websites. The analysis shows that since government websites are internally driven, they lack most of Web 2.0 tools. Besides, government websites are far from presenting a convenient context where citizens could participate in public policy formation by having opportunities offered by Web 2.0 tools.

Keywords: Web 2.0, Turkey, public administration, website analysis, citizen participation.

INTRODUCCIÓN

Ha habido recientemente un cambio en la literatura del e-gobierno que crea una nueva dimensión para la provisión de los e-servicios. Esta dimensión apunta a la exploración de la demanda de e-gobierno. Contrario al lado del suministro, el de la demanda del e-gobierno cubre de abajo hacia arriba las iniciativas propuestas por los usuarios (Reddick, 2005; Khan *et al.*, 2010; Gauld *et al.*, 2010; Misuraca, 2009). Kunstelj *et al.* (2007, 305), señalan que hay una creciente necesidad de analizar los factores subyacentes de “la fuerza real que conduce el lado de la demanda del e-gobierno y la aceptación por parte del público de los e-servicios”. De forma similar, Sandoval-Almazán *et al.* (2011) argumentan que aún es limitada la investigación dirigida a la adopción de las herramientas de Web 2.0, considerada en este estudio en la categoría de la demanda en e-gobierno.¹

¹ “El lado de la demanda del e-gobierno” es una frase que hace referencia a la toma, por parte de los ciudadanos, de los servicios del e-gobierno. En otras palabras, el lado de la demanda del e-gobierno es lo opuesto al lado de la oferta del e-gobierno, en específico los e-servicios proporcionados por los gobiernos. En la literatura sobre e-gobierno, existen varios estudios que abordan el lado de la oferta del e-gobierno, en particular los e-servicios. Pero cada vez es mayor la necesidad de mirar el otro lado de la moneda; es decir, el uso que los ciudadanos dan a los e-servicios o la toma, por parte de los ciudadanos, de los e-servicios proporcionados por el gobierno.

Cuando se comparan los elementos tradicionales que constituyen el ambiente Web 1.0, las herramientas de Web 2.0 deben de considerarse novedosas y ubicuas. La razón por la cual las herramientas de Web 2.0 han alcanzado rápidamente universalidad ha sido por la facilidad de uso (Hotho y Stumme, 2010). De hecho, los académicos no están de acuerdo en si Web 2.0 es un desarrollo normal de la red o una innovación (Buccoliero y Bellio, 2010). Lo que es un hecho es que las opciones de la red disponibles antes de Web 2.0 no funcionaban suficientemente bien como para cumplir con los requisitos de la demanda, que ha crecido tanto en la sociedad actual. Hui y Hayllar (2010) aseguran que prácticas de gobierno diseñadas centralmente y de arriba hacia abajo, como el caso de Web 1.0, están muy lejos de cubrir las necesidades de información y demanda de participación de los ciudadanos. De forma similar, se dice que los desarrollos en m-gobierno (gobierno móvil) junto con las herramientas de Web 2.0 pueden derivar en un cambio paradigmático en la interacción administración-ciudadanos (Misuraca, 2009). Genéricamente llamadas Web 2.0, estas novedosas herramientas apuntan a un cambio hacia “una nueva etapa en el desarrollo de tecnologías relacionadas con Internet” (Sandoval-Almazán y Gil-García, 2012a), o a sitios de la red impulsados por los usuarios. Gil-García (2012a, 9) da una referencia al ambiente de Web 2.0 “donde los usuarios de la red pueden crear contenido en forma colaborativa a través de wikis, foros y blogs”. De hecho, Luna-Reyes y Gil-García (2011) ven la participación pública dentro de los beneficios del e-gobierno como un término amplio que cubre las herramientas de Web 2.0.

Jaeger *et al.* (2012) señalan el ritmo alcanzado por las herramientas de Web 2.0 en un corto tiempo. Pareciera que los medios sociales han disparado una nueva forma de interacción entre gobierno y ciudadanos, especialmente en los sitios de la red. Sandoval-Almazán y Gil-García (2012b) ofrecen las referencias del uso de las herramientas de Web 2.0 en los portales de los gobiernos locales. Picazo-Vela *et al.* (2011) indican los beneficios potenciales del uso de la comunicación social en los sitios de red del gobierno y también dan una referencia de la actualización de las regulaciones legales, que promueven una cultura administrativa. Este artículo tiene como objetivo examinar la apariencia visual de los sitios de red del gobierno turco y cómo aprovechan las herramientas Web 2.0.

Una característica importante de las herramientas de Web 2.0 es su unidad interna para los usuarios. Para la funcionalidad de esta característica se requiere evaluar el apoyo de los ciudadanos como un valor agregado a los procesos de elaboración de políticas. La intervención de los usuarios a través de las herramientas de Web 2.0 provee valiosas aportaciones, pero en Turquía la participación pública se sigue evaluando con los mismos criterios tradicionales de relaciones públicas. Mientras que agencias de gobierno abogan por la creación de mecanismos participativos, parece valioso examinar los sitios de red del gobierno en términos de herramientas de participación pública vía Web 2.0, porque los sitios de red institucionales pueden ser el medio para la incursión pública en la formulación de políticas vía las herramientas internas de Web 2.0.

El análisis visual de los sitios de red del gobierno turco consiste en la presencia o funcionalidad de herramientas Web 2.0 como: blogs, wikis, ligas a medios sociales, rss (Really Simple Syndication), podcast, etc. Nuestro examen visual comienza por el sitio de la Oficina del Primer Ministro y otros sitios de la red de otros ministerios. Los sitios de red del gobierno son importantes porque constituyen la primera entrada para los ciudadanos a la interacción en línea.

La operatividad de las herramientas de Web 2.0 en los sitios de red del gobierno aumenta si se apoya con un alto grado de conocimiento práctico de tecnologías de comunicación e información (TIC); este artículo propone también una evaluación general del uso de TIC en Turquía.

MARCO TEÓRICO

La comunicación en la red ha sido hasta hace poco una relación de una sola vía entre proveedor y usuario final en la interacción entre gobierno y ciudadanos. Las funciones de los sitios de red se dedicaban a ofrecer información estadística o proporcionar a los ciudadanos una comunicación discontinua de dos vías. Con la aparición de las tecnologías de Web 2.0 hay más oportunidades de transformar esta interacción en una nueva fase. En esta nueva fase, los ciudadanos tienen el potencial de comportarse como actores en la elaboración de políticas públicas.

Web 2.0 se usa principalmente para referirse a las herramientas interactivas empleadas en la red, como blogs, micro blogs, redes sociales, podcasts y wikis (Wigand, 2010, 162). Web 2.0 es un término que abarca también los medios sociales. Esta nueva experiencia de la red es importante porque los ciudadanos, como usuarios finales, tienen una vía posible para suministrar una valiosa aportación a la formulación de políticas públicas sobre plataformas compartidas. En las plataformas de uso público, los ciudadanos pueden compartir su propia experiencia o dejar comentarios sobre las aportaciones previas vía las herramientas de Web 2.0 (Sevin y White, 2011).

La funcionalidad de las herramientas de Web 2.0 puede ayudar a ampliar considerablemente la divulgación de información. Algunos factores transformadores incluyen el comienzo de la divulgación de información acelerada por Internet a favor de los ciudadanos; esta divulgación es importante para la participación pública. Se sabe con certeza que si no se provee información, no hay participación. En este contexto, los gobiernos deben mantener su intención de eliminar con éxito los obstáculos previos a la participación pública. Wigand (2010, 162) afirma que “el principal objetivo del e-gobierno es cumplir con las expectativas de los ciudadanos y proveer servicios públicos más eficientes y efectivos”. Para este objetivo, las herramientas caracterizadas por TIC juegan un rol muy importante. De hecho, la mayoría de los gobiernos alrededor del mundo realizan un gran esfuerzo para incrementar el compromiso cívico para la creación de políticas públicas o la e-participación. Lee *et al.* (2011a, 450) argumentan que el proceso de e-participación no puede usarse como un canal de recolección de opiniones del público actualmente, “pero es un fenómeno en desarrollo relacionado con el diseño de instituciones, el desarrollo de políticas y del proceso de toma de decisiones”.

Web 2.0 significa un ambiente nuevo sobre el cual se construye “la arquitectura de la participación” (O'Reilly, 2007, 17). El nombre Web 2.0 lo acuñó Darcy Di Nucci (Crawford, 2010). O'Reilly (2007, 17) ha ayudado a popularizar el término al aseverar que Web 2.0 es una “red de plataformas que abarca todos los dispositivos conectados”. Web 2.0 permite la interacción entre proveedor y usuario a un grado en que hay continuidad en cualquier añadido al contenido. Por lo tanto, la característica más trascendente

de las tecnologías de Web 2.0 es “...contenido proporcionado por el usuario, empoderamiento de los usuarios a través de compartir, colaborar, recomendar, etiquetar” (Ritzel, 2011, 262). Jackson y Lilleker (2010, 529) declaran que las herramientas de Web 2.0 ayudan a la interacción del usuario con el proveedor, para que tengan una experiencia exitosa y rica al “dismuir las barreras para la participación, haciendo más fácil al individuo tener su propio espacio en línea”.

En contraste con Web 1.0, que requiere habilidades técnicas sofisticadas para proporcionar información, Web 2.0 proporciona información a individuos con menos habilidades técnicas (Veljković *et al.*, 2012). Köse (2010, 2) reconoce Web 1.0 como “unos pocos proveedores proporcionando el contenido a una amplia audiencia de lectores pasivos”. La información habilitada por Web 1.0 viajó “en una dirección, del gobierno al público, con retroalimentación limitada de los ciudadanos” (Chun *et al.*, 2010, 1). Sin embargo, Web 2.0 presenta una transformación en el uso de la red denotado por un “cambio en la forma de pensar sobre cómo la gente y las organizaciones se comunican” (Stephens, 2011, 21). Las TIC proporcionan un tercer tipo de producción de información entre pares permitida por Web 2.0, en donde la dicotomía entre el proveedor clásico y el usuario es rechazada, así como los tipos previos de “manufactura de uno-para-muchos” y “creación de muchos-con-muchos” (Nam, 2012, 13).

HERRAMIENTAS DE WEB 2.0 PARA LA PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS EN LOS SITIOS DE LA RED

Hay una variedad significativa de herramientas de Web 2.0 que pueden ejecutarse en los sitios de la red en beneficio de la participación ciudadana: weblogs, wikis, tecnologías RSS, comunicación social, etiquetado social, podcast, intercambios visuales, pueden ser los ejemplos. Aichholzer y Strauß (2010) hacen referencia a numerosas aplicaciones de Web 2.0 en uso, categorizadas como servicios de redes sociales dentro de los sitios de la administración pública, colaboraciones entre agencias basadas en wiki y tecnologías con potencial para el compromiso cívico en los procesos regulatorios de

CUADRO 1. Herramientas comunes de Web 2.0 en sitios de la red

<i>Herramientas</i>	<i>Descripción</i>
Blogs (Weblogs)	Siónimo de los sitios de red personales, no requiere un alto nivel de conocimiento de TIC para su uso. Se argumenta que la característica más importante de un weblog es tener un localizador permanente o Universal Resource Locater (URL) por medio del cual sus contenidos pueden diseminarse permanentemente con permiso para que otros puedan colaborar (Stephens, 2011).
Wikis	Tipos de software que permiten a los usuarios conformar una nueva página de red o hacer cambios en las páginas actuales. Claramente comprendida en su definición, los wikis pueden editarse, diseñarse o compartirse por cualquiera en cualquier momento. Traunmüller (2010, 78) define los wikis como "conocimiento construido en edición colaborativa".
Redes sociales	Sitios de red que tienen el objetivo de permitir que la gente entre en contacto con otros, compartiendo asuntos personales o de cualquier índole con los pares autorizados. "Los usuarios de las redes sociales son usuarios registrados que tienen permiso de interactuar con otros usuarios para objetivos sociales o profesionales" (Wigand, 2010, 169).
Tecnologías RSS	La diseminación de información con base en suscripciones. Wigand (2010, 169) describe una pertenencia muy simple como objetivo por lo que "las entregas RSS se usan generalmente para actualizar blogs, noticias, encabezados de noticias o podcasts a los usuarios".
Etiquetado social	Es un indexado colaborativo. El etiquetado social es un proceso, a través del cual "los usuarios añaden metadatos en la forma de palabras clave a un contenido compartido" (Golder y Huberman, 2006, 198).
Intercambio visual	La transmisión de contenido visual vía tecnología Web 2.0. Wigand (2010, 169) indica que Youtube es el sitio líder en términos de intercambio de videos. Flickr puede señalarse como el que disemina más fotos en la red.

Fuente: Elaboración propia.

diseño de políticas y su implementación. Akdogan (2010), tras analizar el sitio en la red de la Municipalidad Metropolitana de Estambul, señala la necesidad de que los gobiernos locales tengan las herramientas de Web 2.0 en sus sitios de red institucionales. Según ella, los sitios municipales deben tener las herramientas Web 2.0, tales como blogs, vlogs, referencias a la comunicación social y miniblogs, ya que la población joven interactúa entre sí y así toma parte en cuestiones sociales y políticas en los medios sociales. Sin embargo, un estudio reciente realizado en Estados Unidos muestra que hay una aceptación limitada entre jóvenes adultos para usar Web 2.0 para asuntos políticos (Bridges *et al.*, 2012).

EL CONTEXTO TURCO

Al ser el canal principal para las TIC, los antecedentes de Internet en Turquía se remontan al año 1993, cuando se estableció un puerto de entrada en la Universidad Tecnológica de Medio Oriente (METU por sus siglas en inglés). Hasta 1996, cuando surgió una variedad de proveedores del servicio de Internet, METU fue la única proveedora de la extensión de (.tr) para cualquier institución, pública o privada. Después ha habido un impresionante crecimiento de la infraestructura tecnológica y TIC y el acceso a Internet está generalizado por todo el país (Gokmen, 2012).

A pesar de que Turquía ha realizado inversiones con un aumento en la tasa de gasto público en TIC, el ritmo de desarrollo en e-gobierno no ha sido equivalente. De acuerdo con las Naciones Unidas (ONU) en el Estudio de e-gobierno (2012), Turquía ocupa la posición número 80 en la clasificación de evaluación general del índice de desarrollo de e-gobierno. Sin embargo, Turquía ocupó el lugar 69 de dicha clasificación durante 2010; a pesar de que el índice en sí aumentó de 0.4780 en 2010 a 0.5281 en 2012, la tendencia ha ido a la baja en cuanto a su clasificación entre los e-gobiernos. Turquía está colocada como la nación número 69 en el Índice de Desarrollo TIC (IDI por sus siglas en inglés) según la evaluación del International Telecommunication Union (ITU) con una tasa de 4.38. Sin embargo, el país ocupó el lugar 66 en 2010 con una tasa de 4.17. Esta tendencia muestra que las tasas promedio se incrementan año con año, pero aparentemente Turquía no puede mantenerse con el crecimiento promedio de desarrollo de TIC en el ámbito mundial. Cuando evaluamos desde el punto de vista de la dimensión de infraestructura de telecomunicaciones, Turquía ocupa el lugar número 54 en el mundo. El índice de e-participación de Turquía es 0.0526, lo que la coloca en el lugar número 30 de la clasificación de la ONU en la evaluación de e-gobierno de 2012. Por otro lado, Turquía se coloca en el lugar 43 de 70 países de acuerdo con una de las más recientes clasificaciones digitales desarrollada por Economist Intelligence Unit, *The Economist* e IBM (2010). En contraste con los reportes de TIC y UTI, Turquía mantiene su posición 43, comparando con el reporte de *The Economist* e IBM de

2009. Pero, la posición va a la baja en términos de tasas en el reporte de *The Economist* e IBM, 5.34 en 2009 y 5.24 en 2010 respectivamente.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la competencia en el sector de telecomunicaciones en Turquía es muy restringida, sobre todo en servicios de Internet por banda ancha fija. El proveedor titular (de servicios de Internet por banda ancha) aún tiene 81 por ciento del mercado y las cuotas de acceso son más altas que en otros países de la OCDE. La penetración de banda ancha fija en 2011 sólo fue de diez suscriptores por cada cien habitantes, comparado con 25 por ciento en promedio en la OCDE; 39 por ciento de los hogares turcos tenía conexión de banda ancha en 2011, en comparación 67 por ciento de la Unión Europea (OCDE, 2012, 36). A pesar del dictamen de la OCDE, la Autoridad de Tecnologías de Información y Comunicación de Turquía (ICTA por sus siglas en inglés) afirma que la competencia en los servicios de Internet de banda ancha está en vías de desarrollo. Después de la apertura de los puertos de operador dominante Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) y Single-pair High-speed Digital Subscriber Line (G.SHDSL) al uso de ISPs, comenzó la reventa de servicios de acceso a banda ancha. Por otro lado, la infraestructura de Türk Telekom empezó a proporcionar ISPs para la provisión de servicios a través de acceso de flujo binario (ICTA, 2012, 28).

Con respecto a las inversiones asignadas por el gobierno central, el Ministerio de Desarrollo establece que “hay un incremento de aproximadamente cuatro veces el monto de inversión en TIC en el gobierno central en un periodo de diez años, desde 2002. La asignación de inversión en TIC alcanzó aproximadamente 1 053 millones de dólares en 2011. La cantidad total para 210 proyectos incluidos en el Programa de Inversión de 2011 es de aproximadamente 2 500 millones de dólares” (SPO, 2011, 74).

Hubo varias iniciativas para desarrollar una sociedad de la información y mover al país a una era digital, pero el paso más importante fue el que tomó el gobierno turco en 2003. El llamado Proyecto de la e-Transformación de Turquía o e-Transformation Turkey Project (e-TTP) iniciado por la Subsecretaría de Planeación y Organización (SPO). El proyecto aspira a promover una sociedad de la información compatible con las proyecciones a

futuro del país. Para este objetivo, se creó un nuevo organismo, el Departamento de la Información de la Sociedad (ISD por sus siglas en inglés) dentro de la SPO, que aún funciona en el Ministerio de Desarrollo (Gokmen, 2012).

La aceptación por parte de los ciudadanos turcos del e-gobierno es un indicador para los usos potenciales de las tecnologías de Web 2.0 en los sitios de red del gobierno. Medimos dicha aceptación mediante el registro y el uso del puerto de entrada del gobierno turco: turkiye.gov.tr. En diciembre de 2012 había 13 089 010 usuarios registrados, 514 servicios en línea y 62 instituciones gubernamentales registradas. Como la población total de Turquía es de 74 724 269, la aceptación de los e-servicios gubernamentales es de 18.5 por ciento, calculado según el método usado por Medeni *et al.* (2012).

DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó una revisión literaria con el método de escaneo sistemático propuesto por Levy y Ellis (2006), seguido por sistemas de información académica (por ejemplo BenMoussa, 2010; Lee, Shim y Kim, 2011). Una búsqueda extensa en revistas, actas de congresos y documentos de trabajo usando ACM, IEEE, Xplore, ProQuest (ABI/Inform), Science Direct, IOS Press, Emerald, Springer, IGI Global y Google Scholar. Estas bases de datos están entre los mejores sistemas de información sobre los gobiernos, revistas y congresos (Levy y Ellis, 2006). Se evaluaron los sitios del gobierno con base en el aporte disponible en la literatura relevante. En relación con el marco de muestreo, el análisis se limitó a los sitios ministeriales y el sitio de la Oficina del Primer Ministro.

PREGUNTAS Y CRITERIOS DE LA INVESTIGACIÓN

Aunque no hay un acuerdo compartido entre los académicos sobre la trascendencia de Internet en la participación ciudadana (Boulian, 2008;

2009), la naturaleza del contenido añadido por iguales en la red por medio del Web 2.0 no tiene precedentes y puede tener una repercusión importante sobre la comunicación política y la participación ciudadana (Chua *et al.*, 2012). Aun cuando algunos estudios han investigado la relación entre las herramientas de Web 2.0 y la participación, es necesario analizar esta relación con las herramientas de Web 2.0 integrada a los sitios del gobierno, en particular en países en desarrollo. Turquía ha invertido muchos recursos para transformarse en una sociedad informada (Uluyol, 2012) y constituye un caso de investigación importante por ser una nación próspera y en desarrollo, que da pasos acelerados para cerrar la brecha digital (Polat, 2012). Avanzar en el sentido de cerrar dicha brecha digital puede servir para la funcionalidad interactiva entre las herramientas Web 2.0 y la participación ciudadana.

Este estudio prefiere el análisis visual de los sitios de red, en contraste con Eschenfelder (2004), que prefiere el análisis de textos, ya que una proporción alta del contenido de los sitios de red del gobierno son textos en lugar de las aplicaciones en línea. Además, los ciudadanos de un país en desarrollo pueden requerir más información textual que la brindada por las aplicaciones interactivas. Sin embargo, Turquía es una nación en desarrollo acelerado y ha invertido de forma importante en infraestructura informativa. Por eso, el análisis dirigido a la funcionalidad del contenido, como en este estudio, es tan importante como el análisis de textos. En este contexto, la presencia y funcionalidad de las herramientas de Web 2.0 insertada en los sitios de red del gobierno es de gran importancia.

Por estas razones, este trabajo busca responder las siguientes preguntas de investigación de forma específica para Turquía:

- P1. ¿Hasta qué punto las herramientas de Web 2.0 están distribuidas en los sitios de red de la administración pública?
- P2. ¿La variedad en que las herramientas de Web 2.0 se han usado en los sitios de red administrativos?
- P3. ¿Hay algún signo que confirme la correlación entre el uso de las herramientas de Web 2.0 y la participación ciudadana?

Los criterios utilizados en este análisis de los sitios de red se han seleccionado de la literatura relacionada. El primer criterio es la presencia de blogs en los sitios de red del gobierno. Asignar un lugar a los blogs en el diseño de los sitios en la red, muestra a un gobierno que quiere compartir actividades diarias, semanales o mensuales con ciudadanos de un modo informal. Además, los blogs son lugares donde iguales comparten, comentan y responden a lo que se ha hecho, o lo que se debería hacer. En segundo lugar, la presencia de wikis, o enlaces a wikis provistos por las agencias de gobierno, puede ayudar a clasificar el contenido de las actividades del gobierno o redefinir actividades en colaboración con los ciudadanos. El criterio de “comunicación social” puede servir para que los oficiales asignados o los políticos electos puedan revelar su personalidad de una forma informal.

Al tener ligas a las herramientas de las páginas de comunicación social (por ej. *Twitter*, *Facebook*, *LinkedIn*), las agencias gubernamentales pueden informar a los ciudadanos de agendas administrativas y políticas, así como recoger opiniones y puntos de vista de la ciudadanía con respecto a la elaboración de políticas públicas. *Visual shares* es la selección como criterio de evaluación de si el gobierno está compartiendo imágenes relativas a sus actividades institucionales en donde la gente puede incorporar comentarios. *RSS* es el criterio para conocer si los ciudadanos pueden suscribirse a escala institucional. Por medio de *RSS*, las autoridades públicas pueden mantener interacción actualizada con la ciudadanía. Con *tagging*, los ciudadanos pueden buscar cualquier sujeto o evento en la red. Y los sitios de la red pueden presentar esta función para que los ciudadanos añadan nuevas etiquetas. *Writing effect* es considerado un medio para el análisis, a través del cual las autoridades administrativas pueden mostrar su disposición o tolerancia hacia los usuarios de la red en cuanto a que modifiquen el contenido, además del contenido de proveedores institucionales. *Podcast* también se considera un criterio, ya que es un signo de capacidad de infraestructura de TIC con respecto a las agencias de gobierno.

ANÁLISIS EMPÍRICO

La parte empírica del estudio tiene como objetivo presentar una imagen global del uso de las herramientas de Web 2.0 en los portales del gobierno turco. En este contexto, a través de un análisis visual, se establece el alcance y la variedad de herramientas que se usan en los sitios de diferentes ministerios.

CUADRO 2. Presencia y funcionalidad de las herramientas de Web 2.0 en los sitios de red ministeriales

Título	Blogs	Wikis	Comunicación social	Visual shares	RSS	Tagging	Writing effects	Podcasts
Oficina del Primer Ministro	1	1	1	2	1	1	1	1
Ministerio de Justicia	1	1	1	2	1	1	1	1
Ministerio de Ambiente y Asuntos Urbanos	1	1	1	1	1	1	1	1
Ministerio del Trabajo y Seguridad Social	1	1	1	2	1	1	1	1
Ministerio del Agua y Asuntos Forestales	1	1	1	2	2	1	1	1
Ministerio de Relaciones Internacionales	1	1	2	1	2	1	1	1
Ministerio de Energía y Recursos Naturales	1	1	1	1	1	1	1	1
Ministerio de Asuntos Internos	1	1	1	2	1	1	1	1
Ministerio de Cultura y Turismo	1	1	2	2	2	1	1	1
Ministerio de Finanzas	1	1	1	1	1	1	1	1
Ministerio de Educación Nacional	1	1	1	2	2	1	1	1
Ministerio de Defensa Nacional	1	1	1	1	1	1	1	1
Ministerio de Salud	1	1	1	2	2	1	1	1
Ministerio de Ciencia, Industria y Tecnología	1	1	1	2	2	1	1	1
Ministerio de Alimentación, Agricultura y Ganadería	1	1	1	2	1	1	1	1
Ministerio de Transporte Marítimo y Comunicaciones	1	1	1	2	1	1	1	1
Ministerio de Familia y Políticas Sociales	1	1	2	2	2	1	1	1
Ministerio para la Unión Europea	1	1	2	2	1	1	1	1
Ministerio de Economía	1	1	1	1	2	1	1	1
Ministerio de la Juventud y Deportes	1	1	2	2	2	1	1	1
Ministerio de Aduanas y Comercio	1	1	1	1	2	1	1	1
Ministerio de Desarrollo	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia 1=Ninguno. 2=Presente. 3=Presente pero sin funcionar.

rios del gobierno central. El análisis visual de presencia y funcionalidad de las herramientas de Web 2.0 con respecto a sitios de la red se hizo durante un mes, del 30 de septiembre de 2011 al 30 de octubre de 2011.

Con base en la investigación es obvio que los sitios ministeriales no tienen lugar, ni ligas para blogs y wikis. Sólo cinco sitios de red ministeriales usan herramientas de interconexión social. Aun cuando la mayoría de los sitios (sólo ocho de 21 no lo hacen) comparten sus imágenes visuales en sus sitios de red y es discutible que estas imágenes compartidas incluyan propaganda política, como algún periódico institucional o panfleto. Este patrón es muy común en los sitios del gobierno turco como se argumenta para el sitio Estambul MM (Akdogan, 2010). Ella asevera que la mitad del sitio Estambul MM funciona como si fuera un periódico local. Es notorio que sólo diez sitios ministeriales prefieren usar tecnología rss. Ningún sitio permite a los usuarios recopilar la información buscada vía *tagging*. Ninguno de los sitios permite que la ciudadanía intervenga en el contenido, comparta imágenes de modo sincrónicamente descargable o que deje comentarios al contenido.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio acerca de las herramientas Web 2.0 en los sitios de red del gobierno turco muestran claramente cierto nivel de disociación, aunque hasta cierto punto sí hay un nivel de congruencia con estudios anteriores. Zhou (2009) afirma que la construcción de sitios de red del gobierno en los países occidentales comparte una característica común: están impulsados por un punto de vista centrado en el usuario. Sin embargo, el análisis de los sitios de red del gobierno turco muestra que está construido desde adentro y centrado en la institución, en contraste con los sitios de red accionados por muchos y enfocados en los ciudadanos. Por lo tanto, el diseño de sitios de las agencias del gobierno turco debe de cambiar su enfoque y dirigirlo a los usuarios y no a la propia administración. Chua *et al.* (2012) encontraron que los sitios de red de los países desarrollados asignan más herramientas Web 2.0 que los sitios de red en los países subdesarrollados. Halpern *et al.* (2012) encontraron que los sitios de red en países

no pertenecientes a la Liga Árabe, tienen más participación ciudadana en dichos sitios y más herramientas Web 2.0. Con esta misma tendencia, este estudio encontró que los sitios de red del gobierno turco tienen menos lugares y categorías en términos de herramientas Web 2.0.

Contar con más lugares y categorías para las herramientas de Web 2.0 y aplicaciones de comunicación social en la red no implica que automáticamente habría funcionalidades más participativas. Katz y Halpern (2013) encontraron que 70 por ciento de los sitios de red analizados (160 sitios de 82 países) no ofrecen una funcionalidad participativa, además de que no hay una clara relación entre e-gobierno y e-participación. De forma similar, Jiménez *et al.* (2012) encontraron que los gobiernos municipales (de 75 ciudades grandes en Estados Unidos) no han usado las herramientas de comunicación social de manera integral, a pesar de haber desarrollado de forma consistente las oportunidades digitales para la provisión de información. En un desarrollo similar, Bonsón *et al.* (2012) hallaron que los municipios (75 gobiernos locales) en la Unión Europea están en un nivel bajo para promover la e-participación con la instalación de las herramientas de Web 2.0 en los sitios de web. Sandoval-Almazán *et al.* (2011) informan que el uso de las herramientas de Web 2.0 en los sitios de los gobiernos locales de México está en su etapa inicial.

A pesar de no incluirse como una categoría analizada, el hecho de no incluir traducción a otras lenguas comparte resultados similares en la literatura. McDonald *et al.* (2011) indican que algunos gobiernos de condados en Estados Unidos carecen de la opción de traducción a otros idiomas. Los sitios del gobierno turco están diseñados principalmente en turco, sin embargo, el hecho de que algún contenido se traduzca al inglés u otros idiomas muestra claramente que se ha preparado pensando en los turistas. Los usuarios que no sean hablantes de turco pueden necesitar todos los otros servicios ofrecidos en los sitios de red; por lo tanto, la inclusión de idiomas debe desarrollarse más en todo el contenido de los sitios.

Hardey (2007) sugiere que la naturaleza social y comercial de las herramientas de Web 2.0, junto con la información del gobierno, pueden modificar los marcos de referencia urbanos con base en la interactividad. Bertot

et al. (2012) confirman que las agencias de gobierno usan la comunicación social para conectarse con aquellos a los que les dan servicio. Nam (2012) argumenta que los ciudadanos pueden crear información pública de forma colectiva, participar en procesos de política pública y ocuparse de la provisión de servicios por medio de las herramientas de Web 2.0. En el caso de Turquía, no hay signos de que esta colaboración entre ciudadanos y gobierno suceda, al contrario, sólo es generación de información, por una sola vía, desde las agencias gubernamentales.

Percibir los cambios como producto de la tecnología no va en detrimento de la ideología, ya que no sería posible lo primero sin los fundamentos de la segunda. Stephens (2011, 18) comenta que al hablar de Web 2.0 se hace como si sólo se tratara de los aspectos tecnológicos, y va más allá al indicarnos que para comprender Web 2.0 se necesita analizar qué sucede con las estructuras organizacionales. La presencia y la funcionalidad de las herramientas Web 2.0 en los sitios de red gubernamentales no deben percibirse sólo como algo novedoso o como una actualización tecnológica. Proveer e-servicios es una de las obligaciones actuales de los gobiernos, que asumen el supuesto de usar las oportunidades creadas por los desarrollos tecnológicos, incluyendo las aplicaciones de e-gobierno, para llevar a cabo sus tareas. Pensar que el e-gobierno en la provisión de servicios se debe solamente al desarrollo tecnológico, subestima la importancia del fenómeno de e-gobierno. Alcanzaremos el verdadero significado de e-gobierno cuando se den las condiciones para que los ciudadanos puedan colaborar de forma completa en la elaboración de las políticas públicas. El e-gobierno se cumple cuando los ciudadanos son aceptados como socios de los actores actuales (políticos y burócratas) para los procesos de creación de políticas públicas. Gil-García (2012b, 274) amplía el significado de e-gobierno, que cubre “las oportunidades de relaciones externas entre los ciudadanos y otras partes interesadas a través de sitios de red, dispositivos móviles y otros canales digitales”.

En el caso turco, la gente es excluida de la mayoría de las actividades administrativas debido a la clásica disociación entre representantes (políticos electos y oficiales asignados) y representados (ciudadanos). Para eliminar de forma exitosa esta disociación entre las partes, las tecnologías Web 2.0 pue-

den ser la vía para integrar a la gente a los procesos administrativos como socios. Como resultado de este análisis, se aprecia el abismo que existe entre el discurso y las prácticas implementadas con respecto a la participación pública. Lyu (2008) encuentra que “el éxito de la e-participación está condicionado por la capacidad y motivación del contexto institucional y los agentes humanos”.

Es importante hacer notar que la tensión clásica entre administración y ciudadanía en Turquía tiene una dimensión política. Es muy claro que uno de los principales problemas entre el Estado y los ciudadanos es la legitimidad política (Gilley, 2006; Abels, 2007). Para resolver este problema de legitimidad democrática, aun los países desarrollados se esfuerzan o promueven las iniciativas para recuperar el apoyo de la ciudadanía al sistema político. En este marco, se espera que las administraciones públicas centrales y locales implementen nuevas formas de atraer a los ciudadanos a participar como socios en las actividades de política pública.

Según lo encontrado en el análisis visual de la presencia de herramientas de Web 2.0 en los sitios de la red, parecería que las autoridades administrativas centrales no son buscadas en blogs y wikis. Como se dijo antes, blogs y wikis que incluyan microblogs revelan el potencial de los usuarios de mejorar los contenidos. Por lo tanto, la carencia de blogs y wikis puede evaluarse como la falta de interés de las autoridades administrativas por un contenido proporcionado por los usuarios.

A pesar de que los ministros, alcaldes y gobernadores usan twitter, facebook y herramientas de comunicación social de forma personal, hay escasez de herramientas de comunicación social en la base institucional. El principal uso de la tecnología Web 2.0 en el contexto turco es compartir imágenes visuales y la mayoría de éstas son de naturaleza propagandística dirigidas a la mercadotecnia política.

En congruencia con lo encontrado por Goodwin *et al.* (2011), en el sentido de que muchos sitios gubernamentales tienen deficiencias con respecto a la accesibilidad para los ciudadanos con discapacidades, los sitios del gobierno turco no cuentan con referencias dirigidas a los ciudadanos con incapacidad para mejorar la calificación de su accesibilidad.

Con respecto al uso de tecnología RSS, parecería que los sitios de red proveen satisfacción. Sorpresivamente, ningún sitio de red da a los usuarios la posibilidad de contribuir dejando comentarios o añadiendo al contenido. Como evaluación al criterio final, ninguno de los sitios presenta herramientas podcast, por medio de las cuales los usuarios finales puedan usar contenido descargable o para compartir.

De este análisis de sitios de red, se puede concluir que los sitios de la administración pública turca carecen de varias aplicaciones comunes de Web 2.0. Pareciera que los sitios están diseñados por proveedores de contenido oficiales, pero los usuarios no tienen autorización de añadir o dejar ningún contenido en ningún formato. Esto muestra que la actitud general de los oficiales turcos hacia la funcionalidad de los sitios de red está en consonancia con el diseño Web 1.0, una forma de comunicación clásica, en un solo sentido hacia los ciudadanos, en lugar de una interacción multidireccional en línea con los usuarios. El diseño técnico de los sitios revela que están dirigidos y manejados de la misma forma que se dirigen las instituciones, sin ningún aporte del público en general. El diseño de los sitios parece establecido a través de la misma forma de entender oficial, permitiendo exclusivamente contenido oficial aprobado. 

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abels, G. (2007), “Citizen Involvement in Public Policy-making: Does it Improve Democratic Legitimacy and Accountability? The Case of PTA”, *Interdisciplinary Information Sciences*, 13 (1), pp. 103-116.
- Aichholzer, G. y S. Strauß (2010), “Electronic Identity Management in E-government 2.0: Exploring a System Innovation Exemplified by Austria”, *Information Polity*, 15, pp. 139-152.
- Akdogan, I. (2010), “Evaluating and Improving E-participation in Istanbul”, *Journal of E-governance*, 33, pp. 168-175.
- BenMoussa, C. (2010), “Investigating Barriers to Knowledge Management Success: A Conceptual Model and a Comparative Case Analysis”, *Journal of Information & Knowledge Management*, 9 (4), pp. 303-318.

- Bertot, J.C., P.T. Jaeger y D. Hansen (2012), "The Impact of Polices on Government Social Media Usage: Issues, Challenges, and Recommendations", *Government Information Quarterly*, 29, pp. 30-40.
- Bonsón, E., L. Torres, S. Royo y F. Flores (2012), "Local E-government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities", *Government Information Quarterly*, 29, pp. 123-132.
- Boulianne, S. (2009), "Does Internet Use Affect Engagement? A Meta-Analysis of Research", *Political Communication*, 26 (2), pp. 193-211.
- Bridges, F., L. Appel y J. Grossklags (2012), "Young Adults' Online Participation Behaviors: An Exploratory Study of Web 2.0 Use for Political Engagement", *Information Polity*, 17 (2), pp. 163-176.
- Buccoliero, L. y E. Bellio (2010), "Citizens Web Empowerment in European Municipalities", *Journal of E-governance*, 33, pp. 225-236.
- Chua, A.Y.K., D.H. Goh y R.P. Ang (2012), "Web 2.0 Applications in Government Websites: Prevalence, Use and Correlations with Perceived Website Quality", *Online Information Review*, 36 (2), pp. 175-195.
- Chun, S.A., S. Shulman, R. Sandoval y E. Hovy (2010), "Government 2.0: Making Connections between Citizens, Data and Government", *Information Polity*, 15, pp. 1-9.
- Crawford, B. (2010), "A Review of Web 2.0 Technologies and How they Increase Participation and Transparency in Government", tesis, University of Oregon, disponible en: <http://scholarsbank.uoregon.edu/jspui/bitstream/1794/11379/1/Crawford-2010.pdf> [fecha de consulta: 15 de abril de 2012].
- Economist Intelligence Unit, The Economist e IBM (2010), Digital Economy Rankings 2010: Beyond E-readiness. A Report from The Economist Intelligence Unit, disponible en: http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/pdf/eiu_digital-economy-rankings-2010_final_web.pdf [fecha de consulta: 10 de diciembre de 2012].
- Eschenfelder, K.R. (2004), "Behind the Web Site: An Inside Look at the Production of Web-Based Textual Government Information", *Government Information Quarterly*, 21 (3), pp. 337-358.
- Hardey, M. (2007), "The City in the Age of Web 2.0. A New Synergistic

- Relationship Between Place and People”, *Information, Communication & Society*, 10 (6), pp. 867-884.
- Gauld, R., S. Goldfinch y S. Horsburgh (2010), “Do They Want it? Do They Use it? The ‘Demand-Side’ of E-government in Australia and New Zealand”, *Government Information Quarterly*, 27, pp. 177-186.
- Gil-García, J.R. (2012a), “Electronic Government Success: Definition, Measures, and Factors”, en J.R. Gil-García (ed.), *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*, Integrated Series in Information Systems, 31, pp. 1-32.
- _____ (2012b), “Towards a Smart State? Inter-agency Collaboration, Information Integration, and Beyond”, *Information Polity*, 17 (3-4), pp. 269-280.
- Gilley, B. (2006), “The Meaning and Measure of State Legitimacy: Results for 72 Countries”, *European Journal of Political Research*, 45 (3), pp. 499-525.
- Goodwin, M., D. Susar, A. Nietzio, M. Snaprud y C.S. Jensen (2011), “Global Web Accessibility Analysis of National Government Portals and Ministry Web Sites”, *Journal of Information Technology & Politics*, 8 (1), pp. 41-67.
- Gokmen, A. (2012), “Virtual Business Operations, E-commerce & its Significance and the Case of Turkey: Current Situation and its Potential”, *Electronic Commerce Research*, 12 (1), pp. 31-51.
- Golder, S.A. y B.A. Huberman (2006), “Usage Patterns of Collaborative Tagging Systems”, *Journal of Information Science*, 32 (2), pp. 198-208.
- Halpern, D., N.A. Rozaidi y S. Ki (2012), “Towards a Social Network E-government Agenda? Measuring Participation 2.0 in the Arab World”, Proceedings of the 13th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o ‘12), Nueva York, ACM, pp. 223-231.
- Hotho, A. y G. Stumme (2010), “Towards Ubiquitous Web”, *Semantic Web*, 1, pp. 117-119.
- Hui, G. y M.R. Hayllar (2010), “Creating Public Value in E-government: A Public-Private-Citizen Collaboration Framework in Web

- 2.0”, *The Australian Journal of Public Administration*, 69 (S1), pp. S120-S131.
- Jaeger, P.T., J.C. Bertot y K. Shilton (2012), “Information Policy and Social Media: Framing Government-Citizen Web 2.0 Interactions”, en Christopher G. Reddick y Stephen K. Aikins (eds.), *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance, Public Administration and Information Technology*, vol. 1, Nueva York, Springer Science+Business Media, pp. 11-25.
- Jiménez, B.S., K. Mossberger y Y. Wu (2012), “Municipal Government and the Interactive Web: Trends and Issues for Civic Engagement”, en I. Management Association (ed.), *Digital Democracy: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, 3 vols., Hershey, Information Science Reference, pp. 100-120.
- ICTA (2012), *Annual Report 2011*, Republic of Turkey Information and Communication Technologies Authority, Ankara, disponible en: http://www.tk.gov.tr/kutuphane_ve_veribankasi/raporlar/faaliyet_raporlari/ar2011.pdf [fecha de consulta: 9 de diciembre de 2012].
- ITU (2012), “Measuring the Information Society 2012”, Ginebra, International Communication Union, disponible en: http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2012/MIS2012_without_Annex_4.pdf [fecha de consulta: 8 de diciembre de 2012].
- Jackson, N. y D.G. Lilleker (2010), “Tentative Steps towards Interaction: The Use of the Internet in the British European Parliament Election 2009”, *Internet Research*, 20 (5), pp. 527-544.
- Katz, J. y D. Halpern (2013), “Political and Developmental Correlates of Social Media Participation in Government: A Global Survey of National Leadership Websites”, *International Journal of Public Administration*, 36 (1), pp. 1-15.
- Khan, G.F., J. Moon, C. Rhee y J.J. Rho (2010), “E-government Skills Identification and Development: Toward a Staged-Based User-Centric Approach for Developing Countries”, *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 20 (1), pp. 1-31.
- Köse, U. (2010), “Web 2.0 Technologies in E-learning”, en B.Ö. Czerkawski

- (ed.), *Free and Open Source Software for E-learning: Issues, Successes and Challenges*, Hershey, IGI Global, pp. 1-23.
- Kunstelj, M., T. Jukić y M. Vintar (2007), "Analysing the Demand Side of E-government: What Can We Learn From Slovenian Users?", en M.A. Wimmer, H.J. Scholl y A. Grönlund (eds.), *EGOV 2007, LNCS 4656*, Berlín, Springer-Verlag, pp. 305-317.
- Lee, C., K. Chang y F.S. Berry (2011a), "Testing the Development and Diffusion of E-government and E-democracy: A Global Perspective", *Public Administration Review*, 71 (3), pp. 444-454.
- Lee, J.H., H.J. Shim y K.K. Kim (2011b), "Critical Success Factors in SOA Implementation: An Exploratory Study", *Information Systems Management*, 27 (2), pp. 123-145.
- Levy, Y. y T. Ellis (2006), "A Systems Approach to Conduct an Effective Literature Review in Support of Information Systems Research", *Information Science Journal*, 9, pp. 181-211.
- Luna-Reyes, L.F. y J.R. Gil-García (2011), "Using Institutional Theory and Dynamic Simulation to Understand Complex E-government Phenomena", *Government Information Quarterly*, 28 (3), pp. 329-345.
- Lyu, H.S. (2008), "The Public's E-participation Capacity and Motivation in Korea: A Web Survey Analysis from a New Institutionalist Perspective", *Journal of Information Technology & Politics*, 4 (4), pp. 65-79.
- McDonald, J.S., G.A. Merwin, K.A. Merwin, R.K. Morris y E.L. Brannen (2011), "In English and en Español?: Language Accessibility of County Websites", *International Journal of Public Administration*, 34 (13), pp. 837-842.
- Medeni, T., A. Balci, A. Kaplan y T. Medeni (2012), "Improving Take-Up of E-government Services in Turkey (and EU): Suggestions from Practice", en Mahmud Akhter Shareef *et al.* (eds.), *Transformational Government Through E-gov Practice: Socioeconomic, Cultural, and Technological Issues*, Bingley, Emerald Group Publishing Limited, pp. 95-113.
- Misuraca, G.C. (2009), "E-government 2015: Exploring M-government Scenarios, between ICT-driven Experiments and Citizen-centric Implications", *Technology Analysis & Strategic Management*, 21 (3), pp. 407-424.

- Nam, T. (2012), "Suggesting Frameworks of Citizen-sourcing Via Government 2.0", *Government Information Quarterly*, 29, pp. 12-20.
- OCDE (2012), OECD Economic Surveys: Turkey 2012, OECD Publishing, disponible en: http://dx.doi.org/10.1787/eco_surveys-tur-2012 [fecha de consulta: 10 de diciembre de 2012].
- ONU (2012), United Nations E-government Survey 2012: E-government for the People, Nueva York, ONU, disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> [fecha de consulta: 10 de diciembre de 2012].
- O'Reilly, T. (2007), "What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", *Communication and Strategies*, 65, pp. 17-37.
- Picazo-Vela, S., I. Gutiérrez-Martínez y L.F. Luna-Reyes (2011), "Social Media in the Public Sector: Perceived Benefits, Costs and Strategic Alternatives", Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times (dg.o '11), Nueva York, ACM, pp. 198-203.
- Polat, R.K. (2012), "Digital Exclusion in Turkey: A Policy Perspective", *Government Information Quarterly*, 29 (4), pp. 589-596.
- Reddick, C.G. (2005), "Citizen Interaction with E-government: From the Streets to Servers?", *Government Information Quarterly*, 22, pp. 38-57.
- Ritzel, L. (2011), "Augment your Business Reality with New Age Web Tools", en K. Malik y P. Choudhary (eds.), *Business Organizations and Collaborative Web: Practices, Strategies and Patterns*, Hershey, IGI Global, pp. 261-281.
- Sandoval-Almazán, R., J.R. Gil-García, L.F. Luna-Reyes, D. Luna y G.D. Murillo (2011), "The Use of Web 2.0 on Mexican State Websites: A Three-Year Assessment", *Electronic Journal of Electronic Government*, 9 (2), pp. 107-121.
- Sandoval-Almazán, R. y J.R. Gil-García (2012a), "Government-Citizen Interactions Using Web 2.0 Tools: The Case of Twitter in Mexico", en C.G. Reddick y S.K. Aikins (eds.), *Web 2.0 Technologies and Democratic*

- Governance, Public Administration and Information Technology*, vol. 1, Nueva York, Springer Science+Business Media, pp. 233-248.
- _____ (2012b), “Are Government Internet Portals Evolving towards more Interaction, Participation, and Collaboration? Revisiting the Rhetoric of E-government among Municipalities”, *Government Information Quarterly*, 29 (S1), pp. S72-S81.
- Sevin, E. y G.S. White (2011), “Turkayfe.org: Share your Türksperience”, *Journal of Place Management and Development*, 4 (1), pp. 80-92.
- SPO (2011), Information Society Statistics of Turkey 2011, Undersecretariat for State Planning Organization, Information Society Department, SPO Publication núm. 2829, Ankara, disponible en: http://www.bilgitoplumu.gov.tr/Documents/1/Yayinlar/Turkish_Information_Society_Statistics_2011.pdf [fecha de consulta: 10 de diciembre de 2012].
- Stephens, R.T. (2011), “Web 2.0: Integration Model with Electronic Commerce”, en K. Malik y P. Choudhary (eds.), *Business Organizations and Collaborative Web: Practices, Strategies and Patterns*, Hershey, IGI Global, pp. 18-30.
- Traunmüller, R. (2010), “Web 2.0 Creates a New Government”, en K.N. Andersen *et al.* (eds.), *Electronic Government and the Information Systems Perspective*, LNCS, 6267, Berlín, Springer-Verlag, pp. 77-83.
- Uluyol, C. (2012), “ICT Integration in Turkish Schools: Recall Where You Are Coming From to Recognise Where You Are Going To”, *British Journal of Educational Technology*. doi: 10.1111/j.1467-8535.2012.01314.x.
- Veljković, N., S. Bogdanović-Dinić y L. Stoimenov (2012), “Web 2.0 as a Technological Driver of Democratic, Transparent, and Participatory Government”, en C.G. Reddick y S.K. Aikins (eds.), *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance, Public Administration and Information Technology*, vol. 1, Nueva York, Springer Science+Business Media, pp. 137-151.
- Wigand, F.D.L. (2010), “Adoption of Web 2.0 by Canadian and US Governments”, en C.G. Reddick (ed.), *Comparative E-government: Integrating Theory and Practice*, Nueva York, Springer Science+Business Media, pp. 137-151.

- ted Series in Information Systems*, 25, Nueva York, Springer Science+Business Media, pp. 161-181.
- Zajicek, M. (2007), “Web 2.0: Hype or Happiness? World Wide Web Internet and Web Information Systems”, ACM, pp. 35-39, disponible en: <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1243453> [fecha de consulta: 12 de mayo de 2012].
- Zhou, X.Y. (2009), “Usage-Centered Design for Government Websites. A Practical Analysis to Canada Government Website”, Proceedings of the 2009 Second International Conference on Information and Computing Science, 1 (ICIC ‘09), Washington, D.C., IEEE Computer Society, pp. 305-308, disponible en: <http://dx.doi.org/10.1109/ICIC.2009.84> [fecha de consulta: 1 de diciembre de 2012].