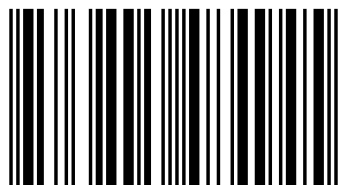


La Administración Pública en la Sociedad de la Información

El uso intensivo de las TIC e Internet por los Gobiernos y Administraciones Públicas puede contribuir a un profundo cambio institucional. Desde la perspectiva de la gestión pública, mejorando su eficiencia, desarrollando modalidades de atención y gestión innovadoras y creativas. Desde la política, fomentando el compromiso y la participación ciudadana en las instituciones y la vida pública. Pero para poder aplicar plenamente las TIC a la gobernanza pública, es necesario que los ciudadanos interioricen este nuevo modelo de interacción con la Administración, pero también que las personas que forman parte de las organizaciones públicas, privadas y los agentes sociales, sean capaces de comprometerse con el carácter abierto, interactivo y horizontal de las TIC. Esta investigación desarrolla y valida empíricamente un modelo integral para el Gobierno electrónico centrado en el ciudadano, con capacidad para explicar el proceso de aceptación de la interacción a través de Internet con la Administración Pública. Una de sus principales aportaciones ha sido complementar los modelos de utilización del Gobierno electrónico, hasta ahora con un marcado carácter de adopción de una nueva tecnología,

Juan Carlos Sánchez Figueroa

Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Nacional de Educación a Distancia e Ingeniero de Telecomunicación por la ETSIT de la Universidad Politécnica de Madrid.



978-3-8454-8494-5

editorial académica española

La Administración Pública en la S.I.

Juan Carlos Sánchez Figueroa



Juan Carlos Sánchez Figueroa

La Administración Pública en la Sociedad de la Información

Antecedentes de la adopción de las iniciativas de Gobierno Electrónico por los ciudadanos.

**LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN:
ANTECEDENTES DE LA ADOPCIÓN DE LAS INICIATIVAS DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS**

JUAN CARLOS SÁNCHEZ FIGUEROA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. MARCO TEÓRICO PARA EL ESTUDIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	3
1.1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), LA ADMINISTRACIÓN Y LOS CIUDADANOS	3
1.2. CONCEPTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	3
1.3. DIMENSIONES PRINCIPALES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	11
1.4. ETAPAS EN LA EVOLUCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	13
1.5. METODOLOGÍAS PARA LA EVALUACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	19
1.6. COMPROMISO CON EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA UNIÓN EUROPEA	22
1.7. DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ESPAÑA	26
2. MARCO DE REFERENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO LOCAL	31
2.1. MARCO NORMATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN ESPAÑA	33
2.2. NIVEL DE COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN ESPAÑA	35
2.3. EFICIENCIA Y FINANCIACIÓN EN LOS ENTES LOCALES	37
2.4. ESTRUCTURA DEMOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN	40
2.5. LAS TIC Y LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN ESPAÑA.....	42
2.6. DIMENSIONES CLAVE DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL	48
2.7. NIVEL DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS AYUNTAMIENTOS ESPAÑOLES	54
2.7.1. <i>Nivel de predisposición respecto a la Sociedad de la Información y al Gobierno electrónico</i>	54
2.7.2. <i>Dimensión de atención al ciudadano</i>	57
2.7.3. <i>Dimensión interna-transformadora</i>	61
2.7.4. <i>Dimensión de promoción</i>	62
3. FACTORES DETERMINANTES DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO POR PARTE DE LOS CIUDADANOS	67
3.1. LÍNEAS GENERALES DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	67
3.1.1. <i>Estudios centrados en la oferta</i>	68
3.1.2. <i>Estudios centrados en la demanda</i>	70
3.1.3. <i>Estudios centrados en la medida del impacto del Gobierno electrónico</i>	72
3.2. METODOLOGÍAS PARA LA ADOPCIÓN TECNOLÓGICA: APLICACIÓN AL ÁMBITO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO	74
3.2.1. <i>Visión general de los modelos para la adopción tecnológica</i>	74
3.2.2. <i>Modelos de aceptación de compra en línea</i>	75
3.2.2.1. Modelos tradicionales aplicados al comportamiento en línea	76
3.2.2.2. Modelos específicos de comportamiento en línea.....	78
3.2.3. <i>Principales diferencias entre comercio electrónico y Gobierno electrónico</i> 83	
3.3. EL ESTUDIO DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS	86
3.3.1 <i>Aproximaciones desde la perspectiva del ciudadano</i>	88
3.3.1.1. Modelo de Carter y Belanger (2005).....	90
3.3.1.2. Modelo de Gilbert y Balestrini (2005)	92
3.3.1.3. Modelo de Warkentin (2002)	94
3.3.2. <i>Aproximaciones desde la perspectiva del Gobierno-Administración</i>	97

4. LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL	107
4.1. DIMENSIONES DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL	107
4.2. DIMENSIÓN RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS Y ACTITUDES DEL CIUDADANO	111
4.2.1. <i>Experiencia en Internet de los ciudadanos</i>	111
4.2.2. <i>Compatibilidad Percibida por los ciudadanos</i>	111
4.2.3. <i>Riesgo percibido por los ciudadanos</i>	113
4.3. DIMENSIÓN RELACIONADA CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PRESENCIA EN INTERNET DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	116
4.3.1. <i>Utilidad percibida</i>	116
4.3.2. <i>Facilidad percibida de uso</i>	117
4.3.3. <i>Eficiencia percibida en la comunicación con la Administración</i>	118
4.4. DIMENSIÓN RELACIONADA CON LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA POLÍTICA.....	122
4.4.1. <i>Confianza de los ciudadanos</i>	122
4.4.2. <i>Valor aportado al ciudadano por la interacción electrónica con la Administración</i>	129
4.4.3. <i>Satisfacción del ciudadano y calidad percibida de servicio</i>	133
4.4.4. <i>Fomento de la participación ciudadana</i>	140
5. MODELO PROPUESTO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	147
5.1. OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	147
5.2. TRABAJOS PREVIOS.....	148
5.3. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	150
5.4. MODELO TEÓRICO E HIPÓTESIS	150
5.4.1. <i>Antecedentes multidimensionales de la adopción del Gobierno electrónico local</i>	153
5.5. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.....	160
5.5.1. <i>Desarrollo de la escala de medida para la intención de utilizar el gobierno electrónico</i>	161
5.5.2. <i>Dimensión de características individuales del ciudadano</i>	162
5.5.3. <i>Dimensión de características de la presencia en Internet de la Administración Pública</i>	165
5.5.4. <i>Dimensión política de y gestión pública</i>	168
6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y TRABAJO DE CAMPO	173
6.1. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO	173
6.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS OBTENIDOS	179
6.3. ESTIMACIÓN Y VALIDACIÓN DEL MODELO PROPUESTO	188
6.3.1. <i>Validación de las escalas de medida</i>	190
6.3.2. <i>Validez del contenido de las escalas</i>	193
6.3.3. <i>Validez discriminante</i>	196
6.3.4. <i>Validación de las hipótesis del modelo</i>	196
7. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA	203
7.1. CONCLUSIONES RESPECTO AL MODELO DE ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	204
7.2. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	211
7.3. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	212

ANEXOS

Anexo 1: *Encuesta sobre Gobierno electrónico*

Anexo 2: Resultado del análisis factorial confirmatorio

Anexo 3: *Resultado de la estimación del modelo estructural*

ÍNDICE DE FIGURAS

1. MARCO TEÓRICO PARA EL ESTUDIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO 3

Figura 1.1: Definiciones de Gobierno electrónico

Figura 1.2: Modelo de Wimmer (2002)

Figura 1.3: Niveles de evolución del Gobierno electrónico en el ámbito local

Figura 1.4: Metodologías para la evaluación del Gobierno electrónico

Figura 1.5: Niveles de evolución del Gobierno electrónico

Figura 1.6: Indicadores asociados a los planes de actuación de la Unión Europea

Figura 1.7: Referencias jurídicas aplicables al Gobierno electrónico en España

2. MARCO DE REFERENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO LOCAL..... 31

Figura 2.1: Distribución de municipios en función del número de habitantes

Figura 2.2: Distribución de municipios por estrato de población y provincia

Figura 2.3: Estudios realizados en España sobre Gobierno electrónico local

Figura 2.4: Indicadores de equipamiento en TIC en la Administración Pública española

Figura 2.5: Niveles de penetración de la Sociedad de la Información en España

Figura 2.6: Niveles de penetración de la Sociedad de la Información en España

Figura 2.7: Dimensión relacional de la Administración Autonómica

Figura 2.8: Nivel de presencia en Internet de los Ayuntamientos españoles (por habitantes)

Figura 2.9: Nivel de presencia en Internet de los Ayuntamientos españoles

Figura 2.10: Opciones de participación electrónica disponibles en los Ayuntamientos españoles

3. FACTORES DETERMINANTES DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO POR PARTE DE LOS CIUDADANOS 67

Figura 3.1: Referencias en la literatura sobre la adopción del Gobierno electrónico desde la perspectiva de los ciudadanos

Figura 3.2: Referencias en la literatura sobre la adopción del Gobierno electrónico desde la perspectiva de la Administración Pública

4. LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL 107

Figura 4.1: Referencias en la literatura sobre confianza en el comercio electrónico

Figura 4.2: Modelo de satisfacción del ciudadano basado en el indicador EGOVSAT

5. MODELO PROPUESTO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 147

Figura 5.1: Metodología de calidad para la satisfacción de los ciudadanos en el Gobierno electrónico

Figura 5.2: Escala para la intención de utilización del Gobierno electrónico

Figura 5.3: Escala de medida de la experiencia en Internet

Figura 5.4: Escala de medida de la compatibilidad

Figura 5.5: Escala de medida del riesgo

Figura 5.6: Escala de medida de la facilidad percibida de uso

Figura 5.7: Escala de medida de la eficiencia percibida en la comunicación	
Figura 5.8: Escala de medida de la utilidad percibida	
Figura 5.9: Escala de medida de la confianza	
Figura 5.10: Escala de medida para la valoración percibida en la interacción digital	
Figura 5.11: Escala de medida para la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos en línea	
6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y TRABAJO DE CAMPO	173
Figura 6.1: Metodología para la recogida de datos	
Figura 6.2: Ficha técnica de la investigación	
Figura 6.3: Comparativa de datos recogidos en la encuesta y los correspondientes a la encuesta de nuevas tecnologías del INE	
Figura 6.4: Porcentajes de la población que accede a la Web del Ayuntamiento, para cada tipo de utilidad, por sexo	
Figura 6.5: Porcentaje de hombres y mujeres que acceden a la Web del Ayuntamiento	
Figura 6.6: Porcentaje de la población que accede a la Web del Ayuntamiento, por tipo de utilización y por grupos de edad	
Figura 6.7: Porcentaje de población para diferentes grupos de edad que acceden a la Web del Ayuntamiento	
Figura 6.8: Porcentaje de la población que accede a la Web del Ayuntamiento por tamaño del municipio en el que reside.	
Figura 6.9: Porcentaje de población que acceden a la Web del Ayuntamiento dependiendo del tamaño del municipio de residencia	
Figura 6.10: Tabla de contingencias	
Figura 6.11: Puntos fila para el número de habitantes de su municipio	
Figura 6.12: Puntos de columna para las opciones de utilización del Gobierno electrónico	
Figura 6.13: Puntos de columna y fila para hábitat y habitantes	
Figura 6.14: Modelo Estructural Teórico	
Figura 6.15: Resultados de las escalas de medida	
Figura 6.16: Resultado del análisis factorial	
Figura 6.17: Resultado del análisis de consistencia interna de las escalas antes	
Figura 6.18: Matriz de correlación entre factores extraídos.	
Figura 6.19: Medidas de ajuste absoluto para el modelo	
Figura 6.20: Representación gráfica del modelo estimado	
7. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA	203

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) juegan un papel fundamental en el proceso de transformación de la economía y constituyen una fuente vital de competitividad para las empresas. Además, el rápido ritmo al que crecen y se implementan, está transformando la forma de trabajar, vivir e interactuar de organizaciones y personas. Los términos Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), conocimiento y globalización constituyen una de las claves esenciales para interpretar nuestra actual coyuntura económica y social. En esta nueva era, la generación de riqueza, el ejercicio del poder y la creación de códigos culturales han pasado a depender de la capacidad tecnológica de las sociedades y de las personas, siendo las TIC el núcleo de esa capacidad (Castell, 1997).

Aunque hasta hace relativamente poco, los estudios sobre el impacto estratégico de las TIC han estado centrados en escenarios empresariales (comercio electrónico, negocio electrónico-eBusiness), esta vertiente de la digitalización está tomando forma durante los últimos años también en la Administración Pública. Su presencia creciente está produciendo cambios muy profundos. En primer término definen nuevos modelos de relación con los ciudadanos y las empresas, pero a la larga permitirán que los Gobiernos diseñen, planifiquen y ejecuten políticas que realmente mejoren su funcionamiento y sobre todo, aporten valor al ciudadano y en definitiva, refuercen su compromiso con la Administración Pública.

La utilización de las TIC en la Administración es un proceso ya antiguo, que se inició con la aparición de la informática y que ha venido desarrollándose de manera continuada y progresiva desde hace casi cuarenta años. Inicialmente en estas acciones modernizadoras ha primado su componente tecnológica, primero centrada en la automatización de los procedimientos administrativos y posteriormente aprovechando el carácter global de la presencia en Internet como medio de difusión de información pública.

Ha sido en los últimos años, cuando se está haciendo evidente que las TIC constituyen una herramienta estratégica capaz de transformar profundamente la Administración Pública. Siguiendo el camino recorrido por el sector privado, la Administración tiene que aprovechar el enorme potencial de estas tecnologías en todos sus ámbitos: calidad de los servicios prestados y eficiencia organizativa.

Sin embargo, en el ámbito público la digitalización incorpora componentes claramente diferenciales respecto al mundo empresarial. Así, al enfoque anterior, habría que complementarlo con nuevas oportunidades, como su impacto en la participación pública y en el propio proceso democrático, la proximidad al ciudadano y el fomento de su participación en la elaboración de políticas públicas. Todo esto, teniendo en cuenta que la Administración incorpora un modelo de autoridad dividido, fuertes condicionantes de carácter jurídico, aspectos específicos de seguridad y ciclos cortos de mandato y presupuesto.

Este trabajo se asienta en que el uso de las TIC e Internet por los Gobiernos y Administraciones Públicas puede contribuir a un profundo cambio institucional. Desde la perspectiva de la gestión pública, mejorando su eficiencia, desarrollando modalidades de atención y gestión innovadoras y creativas. Desde la política, fomentando el compromiso y la participación ciudadana en las instituciones. Pero para poder aplicar plenamente las TIC a la gobernanza pública y abordar esta reestructuración tan profunda del Gobierno, es necesaria una cierta madurez general del entorno organizativo y social. El eslabón principal de esta cadena, que son los ciudadanos, debe interiorizar este nuevo modelo de interacción con la Administración y adoptarlo como alternativa al contacto personal.

En los últimos años ha habido una cierta profusión de publicaciones relacionadas con el Gobierno electrónico, aunque su gran mayoría se ha decantado hacia la perspectiva de la oferta (características de la presencia en Internet de la Administración, indicadores para evaluar su desarrollo, modelos de evolución...) o se han centrado en aspectos relacionados con las

actuaciones de la Administración-Gobierno como estrategias y políticas públicas, retos y desafíos, modelo de arquitectura técnica, características de diseño de la presencia web... En ocasiones en estos trabajos se cae en el tópico de presentar el Gobierno electrónico desde una óptica excesivamente voluntarista, como la solución a todos los problemas que rodean a la Administración Pública y carente de rigurosidad, tanto en la obtención como en el análisis de datos.

En contraste, muy pocos estudios empíricos en el contexto internacional y prácticamente ninguno en ámbito nacional, se abordan desde la demanda, es decir, centrados en la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos. No existen por tanto referencias claras respecto a los factores antecedentes de mayor relevancia para el ciudadano a la hora de adoptar las propuestas de Gobierno electrónico en la Administración Pública española.

En este trabajo se ha optado por abordar este estudio particularizado al ámbito local, por tratarse los Ayuntamientos de la Administración con mayor proximidad e impacto en la vida cotidiana del ciudadano y constituir en muchos casos la componente más importante de la visión que el ciudadano tiene del funcionamiento de la Administración en todos sus niveles. En este contexto, el objetivo general de este estudio es:

- Enmarcar conceptualmente el Gobierno electrónico, sus diferentes modelos, etapas de evolución.
- Entender las dimensiones que determinan la percepción y la disposición de los ciudadanos respecto a las iniciativas de Gobierno electrónico puestas en marcha por los diferentes niveles de la Administración Pública.
- Identificar los factores más determinantes para su aceptación y determinar cómo impactan en ella las características sociodemográficas de los ciudadanos, todo ello particularizado para el ámbito de la Administración Pública municipal.

Para lograr estos objetivos se ha diseñado y validado empíricamente un modelo que aborda los desencadenantes más importantes de la adopción del

Gobierno electrónico. Las dimensiones incorporadas reflejan los diferentes aspectos que intervienen en la relación digital del ciudadano con la Administración: su percepción personal respecto a Internet, su valoración de las características y el diseño de la presencia web de la Administración y la confianza que le suscita este nuevo modelo de interacción.

Aunque para este análisis se parte de los modelos de aceptación validados para escenarios de comercio electrónico, en nuestro caso se han particularizado para el Gobierno electrónico teniendo en cuenta las especificidades de su ámbito municipal. Concretamente se han incorporado dos principales novedades que hacen que el modelo propuesto trascienda a la mera extensión de los modelos de comercio electrónico, tan asiduamente difundidos en los estudios de Gobierno electrónico.

En primer lugar y con mayor relevancia, se define un factor de confianza que recoge las expectativas del ciudadano respecto a la componente política y de gestión pública de la interacción digital. Como fuentes de la confianza hemos incorporado tres aspectos que consideramos deberían ser irrenunciables para la Administración Pública respecto a los ciudadanos: la percepción de cercanía y transparencia, la satisfacción con los servicios públicos digitales y la percepción de mejoras en la participación en la vida pública.

En segundo lugar se incorpora un nuevo factor que determina la percepción del ciudadano respecto a la eficiencia del nuevo canal digital de comunicación abierto con la Administración en relación con la interacción convencional. Su consideración de antecedente de la percepción de utilidad, permite estructurar esta variable clásica en los modelos de adopción tecnológica y particularizarla para el Gobierno electrónico.

En consecuencia, este trabajo apuesta por un concepto de Gobierno electrónico verdaderamente centrado en los ciudadanos y capaz de aportar valor a su relación con la Administración. Esta mejora no surge del interior de la Administración Pública sino que está enraizada en las preferencias de las personas y en consecuencia, son ellas quienes pueden determinar lo que

realmente tiene valor en los modelos de Gobierno electrónico. Al mismo tiempo, este enfoque tiene una clara dimensión estratégica, porque está condicionado por el compromiso y la habilidad de la Administración Pública para ofrecer los servicios como los ciudadanos los están demandando.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO PARA EL ESTUDIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. MARCO TEÓRICO PARA EL ESTUDIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la Administración y los ciudadanos

La introducción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las Administraciones Públicas se ha convertido una tendencia global. La oferta de servicios en línea por parte del sector privado y la demanda de los mismos por los ciudadanos, están presionando a las administraciones públicas de todos los países para que innoven en la forma en que se relacionan con los ciudadanos.

El espectacular desarrollo del comercio electrónico y su evolución prevista a corto plazo han animado a los ciudadanos a demandar servicios más personalizados. Así, los ciudadanos, que son a su vez los usuarios del comercio electrónico, están solicitando a las Administraciones Públicas el mismo nivel de receptividad y servicio que obtienen del sector privado (Edmiston, 2003). Además, algunos autores como La Porte (2002) y organizaciones internacionales como la OCDE, ven las TIC como una vía para mejorar el control y la transparencia y para vincular a los ciudadanos y organizaciones con la Administración. Estas potenciales ventajas han llevado a que las nuevas tecnologías se consideren un elemento esencial de los programas de modernización de las democracias occidentales.

1.2. Concepto de Gobierno electrónico

El concepto de Gobierno electrónico surge hace algo más de una década, cuando los ordenadores pasaron de un uso exclusivamente científico o en grandes empresas a su utilización de forma habitual. En 1992 el entonces vicepresidente de los Estados Unidos Al Gore emprendió una reforma de la Administración Pública norteamericana (Al Gore, 1993) mediante la introducción de las nuevas tecnologías informáticas en el sistema de gobierno y en el desarrollo de las políticas públicas (Osborne y Gaebler, 1994).

Este proceso inicial desarrollado en los Estados Unidos fue rápidamente importado por otros países. En el entorno de la Unión Europea, iniciativas como la "ventanilla única" (Government Gateway) del Reino Unido poco a poco fueron expandiéndose en los diferentes estados miembros, lo que hizo que las instituciones comunitarias fueran tomando conciencia de esta nueva realidad y acuñaran el término de Administración Electrónica. Este término, manejado de forma equivalente al más común de e-Government, es la expresión que se fue generalizando en la Unión Europea.

En sus inicios, el Gobierno electrónico se asoció únicamente al uso de Internet para la difusión de información pública y a la prestación de servicios a los ciudadanos. No obstante, previamente ya se intuía que la rápida difusión de las TIC, asociada a la agenda de reforma en la gestión de las Administraciones Públicas, aportaría cambios fundamentales en las estructuras sociales y de gobierno de muchos países (Menzel, 1998). De manera premonitory, un especial del semanario *The Economist* (2000) afirmaba que en los próximos cinco años transformará, no sólo la manera en que muchos servicios públicos son distribuidos, sino también los pilares en los que se

Esta orientación tan ambiciosa respecto a su capacidad de transformación de la Administración, ha hecho confluír en el Gobierno electrónico a las teorías de la Nueva Gestión Pública con las iniciativas de modernización administrativa y de "reinención del gobierno". Los teóricos de la Administración Pública comenzaron a señalar la necesidad de abandonar el modelo administrativo basado en la burocracia weberiana a favor de formas de funcionamiento más flexibles, menos jerarquizadas, dinámicas, etc. (Osborne y Gaebler 1995, Hughes 2001, Heeks 2001). En paralelo, los avances tecnológicos ponían a disposición de los responsables de la Administración Pública, instrumentos idóneos para promover cambios profundos en los modelos y procedimientos existentes. Por tanto, el Gobierno electrónico incorpora una doble vertiente: las TIC como el medio de esta transformación y el Gobierno y la Administración Pública como el escenario de su puesta en práctica.

Con esta perspectiva, el Gobierno electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos. Esto se consigue mediante un uso intensivo y estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la gestión interna del sector público, así como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos. Esta acelerada evolución tecnológica constituye una manera particular de estructurar la gestión en las entidades públicas, desempeñando un papel crucial, tanto para mejorar la atención a los ciudadanos como para el desenvolvimiento de la operación interna de las organizaciones indicadas. En clave más de gestión pública, el Gobierno electrónico conjuga TIC, reingenierías de procesos y cambios de culturas organizacionales.

Como una componente adicional a este enfoque convencional, está su potencialidad para reforzar los elementos de participación (e-democracia). Las Naciones Unidas, en su "World Public Sector Report 2003. Government at the Crossroads", recalcan este aspecto al incluir en su encuesta el concepto de e-participación, que incorpora en la definición de Gobierno electrónico la habilidad de las personas de involucrarse en un diálogo con sus gobiernos como consumidores de los servicios públicos y por participar en los procesos políticos como ciudadanos. Al mismo tiempo, también conviene reflexionar sobre su contribución respecto al desarrollo de nuevas formas asociativas ligadas a la dimensión de red social de Internet. Kaufman (2003) sostiene que la Administración mediante sus modelos de Gobierno electrónico puede jugar un papel de punto de coordinación importante de estos movimientos.

Aunando las líneas de actuación anteriores, la prestación de servicios a través de Internet da libertad a los ciudadanos para buscar información según su conveniencia, sin las limitaciones de los horarios de atención al público (West 2004) y la interactividad mejora la prestación del servicio y la receptividad hacia las demandas de los ciudadanos, generando mayor confianza en la Administración Pública (Markoff 2000).

En consecuencia, la principal dimensión estratégica del Gobierno electrónico viene determinada por entenderlo como un proceso de creación de valor en la esfera pública a partir del uso intensivo de las TIC. La noción de valor para el ciudadano está enraizada en sus propias preferencias y son los propios ciudadanos los que determinan el valor real de la digitalización de su relación con la Administración. Al mismo tiempo, este concepto está también condicionado por el compromiso y la habilidad de la Administración Pública para ofrecer el servicio que los ciudadanos los están demandando.

Ahondando en esta línea, la construcción del Gobierno electrónico debe estructurarse de forma que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas. Al mismo tiempo, su viabilidad y eficiencia estarán asociadas a la capacidad de las Administraciones Públicas para incorporar a los ciudadanos, aprovechando la creciente universalización de las TIC, al esfuerzo por identificar los ámbitos de gestión y políticos prioritarios de desarrollos. Esto revela también una dimensión de profundización democrática a partir del uso de las TIC en las Administraciones Públicas, que se evidencia a partir de su eventual contribución a un gobierno más abierto, sujeto al escrutinio público y a una institucionalidad que abre oportunidades para la participación directa de los ciudadanos en las decisiones políticas.

No obstante, la gran mayoría de las iniciativas de Gobierno electrónico actuales consideran todavía a los ciudadanos desde una perspectiva pasiva (Pina et al., 2007, Torres et al., 2006), por lo que el reto para las Administraciones Públicas será transformarse a sí mismas para involucrar a los ciudadanos en las actividades democráticas (Sala, 2003).

Esta visión integrada pone de manifiesto una evolución en las expectativas sobre lo que el Gobierno electrónico puede aportar a los programas de reformas de todas las vertientes del sector público.

Desde un punto de vista terminológico, existe una amplia variedad de definiciones, que no siempre generan consenso, sobre el concepto de Gobierno electrónico (Ronaghan, 2002). El término en sí mismo es

relativamente nuevo en el campo del conocimiento y consecuentemente, no hay ninguna definición que goce de total aceptación (Peristeras, 2003). Las expresiones “Estado electrónico”, “Gobierno digital”, “Gobierno electrónico”, “Gobierno en línea”, “Administración electrónica” y “Estado digital”, equivalentes a las anglosajonas “*electronic government*” “e-Government”, “e-gobernanza” o “e-democracy” se refieren al paradigma tecnológico asociado a la Administración Pública y a su interacción con ciudadanos, empresas y con otras Administraciones.

Además, otro de los obstáculos para los estudios del Gobierno electrónico deriva de la ambigüedad de las definiciones. En muchos casos, éstas se centran su dimensión web o de interacción a través de Internet y no incorporaran criterios que permitan comprender su realidad compleja. Las definiciones se superponen y abordan en muchos casos aspectos parciales: el cambio en los procesos internos de la Administración, su dimensión de prestación de servicios de calidad o la participación ciudadana en las decisiones públicas.

En cualquier caso, el Gobierno electrónico ha alcanzado una difusión muy rápida tanto en el mundo académico como en el ámbito de la acción política. En el primero se abrió un nuevo espacio de investigación en el que confluyeron principalmente los estudios de la Administración Pública. En el segundo, dio lugar a estrategias de incorporación de nuevas tecnologías y de gestión características del sector privado, así como una mayor vinculación entre ambos sectores.

En las distintas definiciones provenientes de gobiernos, instituciones internacionales, el sector privado y las universidades, encontramos algunos elementos comunes. En un principio se destaca su dimensión tecnológica: “el Gobierno electrónico es la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas” (OCDE, 1998). También en esta línea, se considera que incluye “todas las plataformas de tecnologías de la información y las comunicaciones utilizadas por el sector público” (UN 2001).

Más completa es la definición aportada por el Gartner Group (2000): “el Gobierno electrónico es la continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana, mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC” (Baum y Di Mario, 2001). Esta definición implica la existencia de relaciones internas y externas propias de la gobernanza.

En lo que se refiere a las externas, principalmente se identifican dos componentes: participación ciudadana y prestación de servicios, incluyendo también el acceso a la información pública. Ambos hacen énfasis en el papel central que debe ocupar el ciudadano en el diseño de los modelos de Gobierno electrónico: participando en la toma de decisiones que afectan a la comunidad y disponiendo de los servicios públicos que está demandando.

En lo que tiene que ver con las relaciones internas, se involucra un tercer componente (Seifert y Petersen, 2001), la integración horizontal con los distintos niveles y organismos de la Administración Pública.

La extensión del uso de las TIC en las organizaciones públicas ha servido para elaborar múltiples estrategias de modernización de los Gobiernos y Administraciones Públicas a nivel interno y externo en sus relaciones con otros agentes (Heeks, 2001).

Con estas reflexiones, creemos que Criado et al. (2002) plantean una sistematización del concepto de Gobierno electrónico que aborda su complejidad a partir de tres ejes maestros:

- **Prestadores de servicios públicos** (*e-Administración*), que incluye las dimensiones de gestión, información, tramitación de servicios, formulación de quejas y sugerencias.
- **Promotores de la democracia:** (*e-Democracia*), que incluye la consulta en los procesos de toma de decisiones.

- **Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas:** (*gobernanza electrónica*), que incluye la participación activa en la elaboración de las políticas, gestión y evaluación de los resultados.

Desde una perspectiva multidisciplinar y con mayor carga política, el Gobierno electrónico constituye un modelo de gobierno y Administración Pública capaz de hacer posible el cambio institucional necesario para mejorar de forma continua la calidad de las políticas y de los servicios públicos, resolver mejor los problemas sociales (garantizando la gobernabilidad) y generar consensos entre aquellos actores que son críticos para articular respuestas conjuntas a los problemas sociales (Criado et al.; 2002).

El Gobierno electrónico así definido “propone un nuevo modelo relacional e interactivo de Gobierno cuyo reto consistirá en garantizar la gobernabilidad de las sociedades. Esta gobernabilidad será posible en la medida que la acción política, social y económica sea capaz de formularse de manera consensuada teniendo presentes las necesidades y demandas del conjunto de la sociedad para ofrecer respuestas y resultados adecuados que permitan resolver los problemas, cada vez más complejos, de manera efectiva. Sólo así será posible recuperar la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas” (Criado et al.; 2002)

En definitiva, una definición de Gobierno electrónico debe incluir componentes tecnológicos, elementos culturales y de gestión de información. No deberían faltar las siguientes referencias clave: la aplicación de las TIC para lograr una administración efectiva, eficiente y transparente de todos los recursos del gobierno, el acceso fácil y rápido a servicios públicos para los ciudadanos, empresas y otras entidades que interactúen con el gobierno, mejora e incremento de la relación y comunicación entre gobierno-ciudadano, gobierno-empresa y al interior del mismo gobierno.

Figura 1.1: Definiciones de Gobierno electrónico

Perspectiva	Definición	Autores
Tecnología	Utilización de Internet y la presencia web para publicar información y prestar servicios públicos a lo ciudadanos	United Nations (2003)
Cambio de modelo de gestión	El uso de las TICs en Administraciones Públicas combinado con el cambio organizativo y nuevas habilidades con el objetivo de mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y consolidar la ayuda a las políticas públicas.	European Information Society (2004:20)
Relaciones con agentes externos	El uso por parte del Gobierno e la tecnología, así como de Internet, para ayudar a la difusión de información y a la prestación de servicios a los ciudadanos, a los funcionarios públicos, a las empresas y a otros organismos	Layne and Lee (2001)
Dimensiones del Gobierno electrónico	el E-gobierno se debe dividir en cuatro sectores de actividad distintos, a saber e-democracia, disposición del e-servicio, e-gerencia y e-gobierno	Berri (2004)
Reforma del sector público	La utilización de las TICs para mejorar la eficacia, la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas del Gobierno	World Bank Group (2004)
Utilización de la tecnología con objetivos políticos	La utilización de las TICs y particularmente Internet para conseguir un mejor gobierno	OECD (2004)
Política	Ofrece una oportunidad a los Gobiernos para reorganizarse, estar más cerca de los ciudadanos y cooperar con gran variedad de agentes sociales.	Dunleavy (2002) (Caldow, 1999)

Fuente: Elaboración propia

Con la perspectiva de su evolución en los últimos años, a pesar de la centralidad del ciudadano en la retórica del cambio, pueden considerarse marginales las experiencias en que se los ha tenido en cuenta a la hora de diseñar los procesos de modernización administrativa o en los que se los incorpora de otra forma que no sea como número de usuarios de páginas web. Y, por último, dado que el proceso de innovación afecta y es afectado por la estructura de la administración pública, los funcionarios, los políticos y actores del sector privado, el concepto no funciona como herramienta de análisis por que en muchos caso queda limitado a la tecnología y con una visión determinista de la misma.

En definitiva, el Gobierno electrónico presenta evidentes beneficios para los ciudadanos (Guilbert y Balestrini, 2004), que también contribuyen a mejorar la imagen que éste tiene del sector público (Tolbert y Mossberger, 2006): ahorro de costes en la provisión de los servicios públicos, ampliación de los canales

de interacción personal del ciudadano con la Administración, relaciones más transparente entre la Administración y el ciudadano,

La transformación del gobierno también puede constituir una oportunidad para la inclusión social, eliminando limitaciones geográficas y mejorando los canales de comunicación públicos y en definitiva, garantizando la igualdad de oportunidades. Para conseguir este objetivo, deben crearse facilidades para que los ciudadanos puedan familiarizarse con herramientas tecnológicas y garantizar su accesibilidad.

1.3. Dimensiones principales del Gobierno electrónico

El Gobierno electrónico no puede basar su desarrollo únicamente en la superposición de nuevas tecnologías sobre los modelos de gobierno existentes. Su visión más ambiciosa incorpora una transformación radical en el Gobierno con ramificaciones que se extienden hacia la reorganización de la economía, la sociedad y la política. Para facilitar la comprensión y guiar la implantación de estas iniciativas de Gobierno electrónico, se han desarrollado algunos marcos teóricos que lo describen y sistematizan.

Un marco estratégico generalmente aceptado se centra en las dinámicas que se producen entre los diferentes agentes que interaccionan con la Administración Pública. Estos son por un lado los ciudadanos y las empresas y por el otro, los diferentes niveles de la propia Administración. Trasladar estos tres grupos esenciales hacia una visión de Gobierno electrónico implica asumir que el gobierno se mantiene continuamente interacciones bidireccionales tanto internamente, como con los otros dos grupos.

Las iniciativas Gobierno-Gobierno (G2G) representan la interacción entre diferentes ámbitos de la Administración, por ejemplo cuando desde los Ayuntamientos se requiere información de carácter fiscal a la Administración Autonómica o Estatal. Implica transacciones electrónicas y el intercambio de datos entre empleados, departamentos, agencias, ministerios e incluso otros gobiernos. El nivel de digitalización de la interacción entre niveles de la

Administración constituye su integración vertical y es una de las características más importantes a la hora de determinar su madurez. G2G también tiene una vertiente de integración horizontal cuando un área interactúa recíprocamente con otra igualmente significativo.

Las iniciativas Gobierno-Negocios (Government-to-Business – G2B) han recibido bastante atención por parte de la literatura, debido a la naturaleza dinámica de las actividades comerciales en general y al potencial para mejorar su eficiencia en las transacciones. Las transacciones gubernamentales en línea proporcionan oportunidades a las empresas para la simplificación de procesos de regulación, operaciones electrónicas más fáciles y rápidas que pueden evitar la presencia física a una oficina de gobierno para el llenado de formularios.

Las iniciativas Gobierno-Ciudadanos (Government-to-Citizens – G2C) representan la digitalización del canal de comunicación de los ciudadanos con la Administración Pública. Una de sus perspectivas de mayor interés es su capacidad para la prestación de servicios públicos que integren la participación correspondiente a diferentes ámbitos de la Administración Pública. Según Yong (2003), un punto de acceso único refuerza la participación ciudadana en los procesos democráticos al facilitar el acceso de los ciudadanos a los procedimientos administrativos y a expresar de manera más ágil sus necesidades a los responsables públicos.

Con menor especificidad que los anteriores, Las iniciativas de Gobierno-Empleado (G2E) abordan la digitalización de la interacción de los responsables de la gestión interna pública con los funcionarios y el personal de servicio. Al igual que en escenarios empresariales (modelo B2E), las principales ventajas que se derivan de este modelo son: mejor planificación estratégica, reducción de costes y mejoras en el servicio a los empleados públicos.

Ampliando esta tipología, Hiller y Belanger (2001) clasifica el Gobierno electrónico en seis categorías: Servicios que se entregan del gobierno a los individuos (G2IS), gobierno a los individuos como parte de un proceso político

(G2IP), gobierno a los empleados (G2E), gobierno al negocio como ciudadano (G2BC), gobierno al negocio en el mercado (G2BMKT) y gobierno al gobierno (G2G).

Desde una perspectiva orientada a su desarrollo, Heeks (2001) propone un modelo de Gobierno electrónico basado en el aprovechamiento de las capacidades de automatización, información y comunicación de las TIC para mejorar los procesos de gobierno (e-administración); para conectar a Gobierno y ciudadanos (e-citizens); para dar servicios a los ciudadanos (e-services) y para incorporar nuevas formas de entendimiento y colaboración entre el Gobierno y la sociedad civil y dentro mismo de la sociedad civil (e-society).

Estos enfoques facilitan el análisis del Gobierno electrónico y de todos los aspectos relacionados con la interacción digital con la Administración. Aún aportando una visión simplificada, contribuyen a su conceptualización y a las etapas iniciales de su implantación. Para profundizar en su conocimiento, tanto investigadores como organismos internacionales han contribuido con modelos generalmente aceptados, que desde un punto de vista descriptivo identifican las diferentes etapas en el ciclo evolutivo del Gobierno electrónico.

1.4. Etapas en la evolución del Gobierno electrónico

Una estrategia centrada en el ciudadano no puede lograrse solamente trasladando los procesos administrativos y de prestación de servicios actuales al ámbito de Internet y las tecnologías web. Aunque éste puede constituir un primer paso esencial, las propuestas de Gobierno electrónico deben ir más allá, no sólo desde el punto de vista de la gestión interna, sino también en el modelo de interacción con los ciudadanos. De este modo, ciudadanos, funcionarios, gestores, cargos políticos electos y empresas (todos los cuales participan en los procesos del sistema de Gobierno electrónico) contribuyen con sus conocimientos y requerimientos específicos a desarrollar un sistema que corresponda a sus necesidades y no uno donde las personas deban adaptarse al sistema técnico.

Desde una perspectiva histórica, ya en la década de los 90 muchas administraciones alrededor del mundo, comenzaron a poner en marcha soluciones del Gobierno electrónico centradas sobre todo en la difusión de información a través de Internet. Posteriormente estas iniciativas fueron ampliándose desde la presencia web y los flujos de comunicación unidireccional, a la comunicación bidireccional y a la incorporación de capacidad para realizar transacciones con los ciudadanos y las empresas. Más recientemente se están considerando enfoques integrados desde la perspectiva del ciudadano y cobran cada vez mayor peso las propuestas orientadas a fomentar la participación ciudadana y la democracia electrónica (Moon, 2002; Ronaghan, 2002 y Layne y Lee, 2001).

Existen múltiples referencias en las que se intenta entender el fenómeno del Gobierno electrónico desde un punto de vista evolutivo contemplando diferentes etapas en su desarrollo (Accenture, ONU, Al-Dosary y King, 2004; Deloitte Research, 2001; Lyne y Lee, 2001 y Moon, 2002). Hay acuerdo general entre los estudios en identificar etapas esenciales como la publicación de información pública y la capacidad para la realización de transacciones. Sin embargo, hay sustanciales diferencias de acercamiento a su ciclo de vida en función del ámbito más significativo considerado desencadenante de esta evolución: tecnología, organización interna, integración con otras administraciones, percepción ciudadana... Independientemente del enfoque, cada modelo de devolución aborda tanto los servicios disponibles como las transformaciones estructurales de los gobiernos en su camino hacia el Gobierno electrónico pleno.

Uno de los modelos más clásicos es el propuesto por la ONU en su "Public Sector Report", donde observa un claro énfasis en el concepto de presencia en Internet, que alude a la forma como los usuarios pueden operar en el sitio web desarrollado por la Administración. Propone un modelo de desarrollo basado en cinco etapas que van desde la publicación web de información estática hasta la incorporación de opciones para la participación de los ciudadanos en la discusión sobre política pública.

La principal limitación de esta perspectiva es que sugiere que la presencia en línea de la Administración puede basarse en iniciativas orientadas sólo a la interfaz con los ciudadanos (front office) y que, en definitiva, afectan en menor medida la organización interna de las entidades públicas. Según este enfoque, la prestación de servicios electrónicos constituye por tanto un nuevo canal a disposición de los ciudadanos que no afecta los procedimientos principales con que se venían prestando los servicios.

En el camino hacia la integración de las capacidades de la presencia en línea con la transformación de los procesos internos surgen dos nuevos enfoques: Accenture y la OCDE.

Accenture ha definido un modelo de evolución del Gobierno electrónico que sirve de base para su estudio anual sobre el grado del desarrollo del Gobierno electrónico. Sus principales aportaciones se basan en que involucra al cliente (concepto que prefiere al de ciudadano) y en la capacidad del nuevo canal para aportar valor a los servicios en línea respecto a los prestados de forma tradicional. Esta perspectiva introduce, en consecuencia, la necesidad de discriminar entre la presencia en Internet que no constituye más que un "escaparate" y aquellas iniciativas que mejoran efectivamente el acceso y la prestación de los servicios.

Construye también un modelo de cinco etapas en el que, aunque existen bastantes coincidencias con el esquema anterior en las etapas iniciales, lo más significativo se encuentra en las dos últimas etapas.

En la cuarta etapa llama la atención el concepto de portales transaccionales, en los que se concentra la atención en la puesta en línea de servicios que aporten mayor valor al ciudadano. También, aunque de manera poco desarrollada, se destaca la importancia de la colaboración entre diferentes niveles y organismos de la Administración. Finalmente en la quinta etapa se enfatiza que la idea rectora del esfuerzo debe ser la de mejorar los servicios al ciudadano y más importante aún, trabajar en la dirección de que los usuarios accedan a utilizar los servicios en línea.

Lo más significativo del enfoque es que introduce una perspectiva diferente del seguido hasta el momento al denominar la quinta etapa como la de "transformación del servicio" con lo que abandona los enfoques centrados exclusivamente en la presencia web. Introduce de este modo los retos de fondo que plantea la construcción del Gobierno electrónico y que lo relacionan con los planteamientos de reforma y modernización del Estado y de la gestión pública: la idea de que el Gobierno electrónico es parte de una transformación global de los servicios públicos.

Complementando a Accenture, el enfoque de la OCDE (2003) en su libro "El Gobierno electrónico imperativo", no sólo reconoce la relación entre gobierno electrónico y reforma del Estado, sino que transforma radicalmente la manera de evaluar los sitios web, relacionando su evolución desde el inicio, con las transformaciones internas del Estado y la administración pública. La radicalidad del cambio de enfoque queda en evidencia desde el principio del texto, cuando señala que el Gobierno electrónico está más acerca del Gobierno que de la "e".

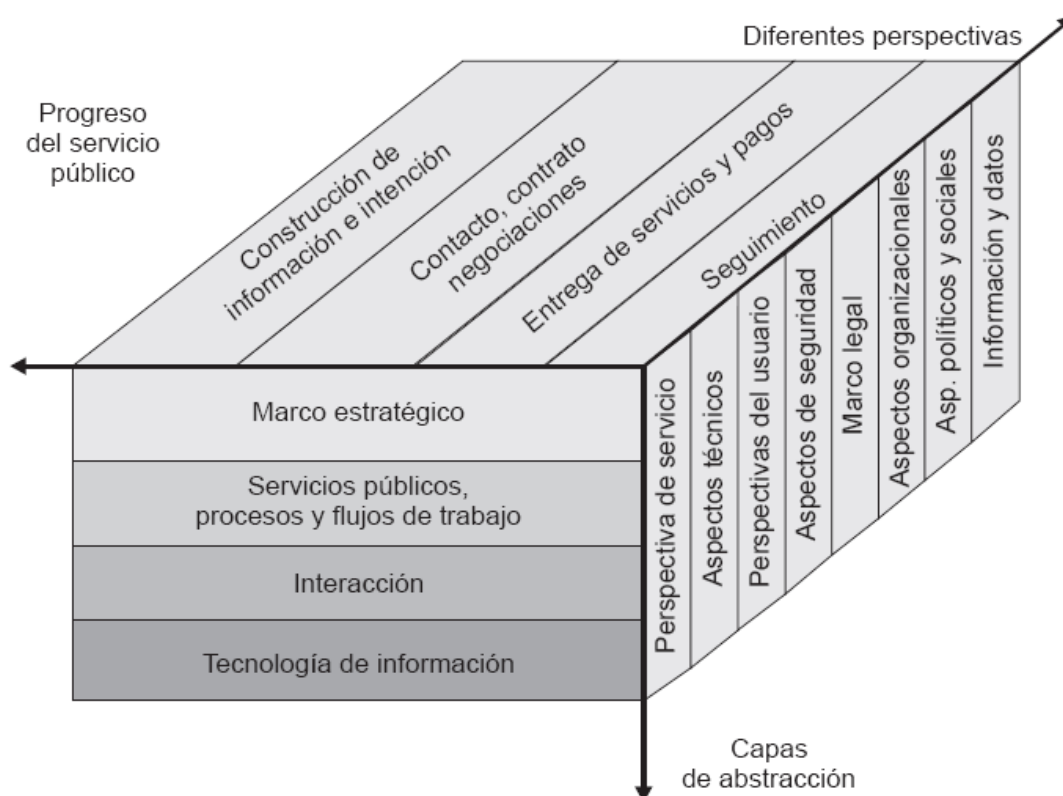
Sobre esta base, la OECD identifica cuatro etapas, aunque como en el caso anterior, las más rupturistas son las dos últimas. La etapa de desarrollo transaccional (tercera etapa) alude a que su existencia exige capacidad de respuesta en tiempo real a las Administraciones Públicas. Esto implica avances significativos en los procesos internos y el inicio de una colaboración sistemática entre las entidades públicas para posibilitar una prestación sin fisuras de los servicios públicos. Además, la última etapa revela la importancia de que las entidades públicas estén facultadas por la ley y los ciudadanos para compartir las fuentes de datos y la información necesaria para prestar servicios, con lo que se rompe con las fronteras tradicionales entre las instituciones públicas.

Un enfoque similar al de la OECD había sido desarrollado en el marco del esfuerzo por estructurar el llamado "one stop government" realizado en varios países europeos y que sintetiza Wimmer (2002). A diferencia de los modelos anteriores, esta propuesta ya en su título revela que su objetivo es identificar

las fases que sigue la construcción de los servicios electrónicos, más que observar la evolución de las iniciativas de Gobierno electrónico de las diferentes Administraciones Públicas.

Se trata de un modelo multidimensional que distingue diferentes niveles de abstracción (desde un nivel estratégico hasta uno técnico), de distintos aspectos (organizacional, jurídico, seguridad, modelación de procesos, acceso, servicios, flujo de trabajo) y las diferentes etapas para la prestación de un servicio público en línea (desde la fase de recolección de información hasta la transaccional y de resolución, incluyendo también la atención posterior).

Figura 1.2: Modelo de Wimmer (2002)



Fuente: Wimmer (2002) a partir de Rivera (2006)

Podemos concluir, a partir de esta revisión de metodologías actuales sobre el ciclo de vida del Gobierno electrónico, que no hay acuerdo respecto al número de las etapas que el Gobierno electrónico debe recorrer ni los requisitos para

evolucionar de una a otra. Algunos modelos acentúan que el Gobierno electrónico debe pasar a través de todas las etapas precedentes, aunque existen enfoques por los cuales las organizaciones públicas pueden decidir saltar sobre ciertas etapas para ofrecer servicios específicos.

Sin embargo, parece haber cierto consenso entre instituciones públicas y privadas sobre cómo definir las diferentes etapas de implantación del Gobierno electrónico. La mayoría de las aproximaciones teóricas identifican de tres a cinco etapas que delimitan la fase de desarrollo del Gobierno electrónico en que se encuentra cada organización.

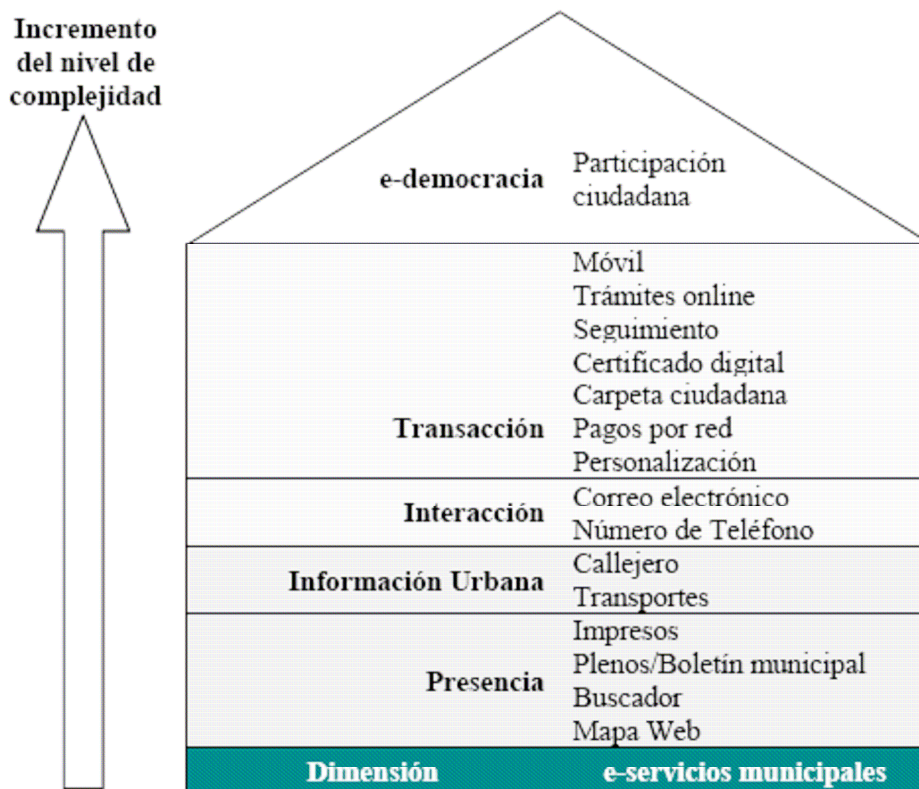
Las tres primeras suponen, en la mayoría de los modelos, una mera extensión de las estructuras administrativas tradicionales, con ciertas ventajas en rapidez y accesibilidad sin restricción horaria, similares a las del comercio electrónico. Estas etapas van desde la difusión de información estática, a la realización de una transacción completa con la Administración Pública, pasando por la prestación de un servicio en línea.

Además, se han delimitado otras dos fases que introducen un nivel más sofisticado de interconexión entre administraciones (G2G) y entre Administración y ciudadanos (G2C). Así, la cuarta etapa, de Administración integrada (*the seamless stage*), supone la plena integración de servicios entre los distintos tipos de administraciones públicas, un punto de referencia en las reformas de Gobierno electrónico, así como el primer paso hacia nuevos estilos de gobernanza. La Administración integrada representa una nueva arquitectura de gestión y prestación de servicios basada en las necesidades de los ciudadanos, en lugar de en las preferencias de las administraciones.

El quinto nivel correspondiente a un estado de participación política y en último extremo, de democracia electrónica. Representa la transición del Gobierno electrónico a la gobernanza y su grado de desarrollo se establece mediante dimensiones como la transparencia, interactividad y rendición de cuentas financiera, así como su facilidad de uso y sofisticación técnica (Wong y Welch, 2004; Pina et al., 2007).

Una aproximación al ámbito municipal de estas etapas fue propuesto por Esteves (2005) a partir de las características de la presencia en Internet de los Ayuntamientos españoles.

Figura 1.3: Niveles de evolución del Gobierno electrónico en el ámbito local



Fuente: Esteves (2005)

1.5. Metodologías para la evaluación del Gobierno electrónico

En muchas ocasiones, los modelos descritos en el apartado anterior han servido de base para la elaboración de metodologías para la comparación y el seguimiento del estado y el nivel de evolución de diferentes administraciones nacionales o locales.

Uno de los índices de referencia es el Índice de preparación para el Gobierno electrónico (e-readiness) auspiciado por la ONU. Se trata de una metodología

que busca medir tanto la capacidad como la intencionalidad de obtener ventajas de las TIC. El método de cálculo es a través de un promedio ponderado de tres índices complementarios, el índice de presencia en Web, el índice de infraestructura de telecomunicaciones, y el índice de capital Humano. Adicionalmente, y dada la importancia que la ONU asigna al gobierno electrónico como instrumento de promoción de la democracia, se calcula un índice de participación electrónica o e-participación.

El índice de presencia de web se obtiene a través de un cuestionario donde se registran la presencia o ausencia de un conjunto de funcionalidades de los sitios Web públicos asociados con un modelo de desarrollo de gobierno electrónico de cinco etapas definido anteriormente. Para cada país se selecciona, además del sitio principal del gobierno del país, el sitio de cinco secretarías o ministerios públicos. Un grupo de expertos participa en la selección de cada sitio y en la observación de los mismos.

El índice de Infraestructura tecnológica es el resultado de calcular un promedio ponderado de seis indicadores de infraestructura, que son número de PC's por cada 1000 personas; usuarios de Internet por 1000 personas; líneas telefónicas fijas por cada 1000 personas, población en línea; Teléfonos móviles por cada 1000 personas y televisiones por cada 1000 personas.

Cada indicador se normaliza utilizando como referencia los valores máximo y mínimo entre los países observados. Una vez normalizados, el índice se obtiene a través de un promedio ponderado en el que se asigna un peso de 0.2 para cada uno de los primeros 4 indicadores, y 0.1 para los dos últimos (teléfonos móviles y televisiones).

El índice de capital humano agrega el porcentaje de adultos alfabetizados de los del país con la razón de la población inscrita en niveles de educación primaria, secundaria y terciaria, ponderando con $2/3$ el porcentaje de adultos que saben leer y escribir y con $1/3$ la matrícula escolar.

El índice de e-participación trata de detallar y obtener información cualitativa que extiende la valoración de los expertos de la etapa de presencia de red en la creación del índice de presencia Web. La valoración cualitativa y cuantitativa comprende tres aspectos fundamentales e información, e-consultas y e-toma de decisiones.

Figura 1.4: Metodologías para la evaluación del Gobierno electrónico

ID	Nombre	Abreviatura	Referencias
1	Reporte Global de Gobierno Electrónico de la Universidad de Brown	[BROWN]	(West, 2001, 2002, 2003, 2004b, 2005b)
2	Reporte de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas	[UNPAN]	(UN & ASPA, 2002; UNPAN, 2003, 2004, 2005)
3	Eurostat	[EUROSAT]	(Eurostat, 2005; Reis, 2005)
4	Reporte de Gobierno Electrónico en Europa del Observatorio para la Interoperabilidad en la entrega de servicios de e-gobierno para la Administración Pública, los Negocios y los ciudadanos	[IDABC]	(Chevallerau, 2005)
5	Indicador de la Sociedad de la Información	[ISI]	(CELA-IESE & DMR Consulting, 2005)
6	Índice Norteamericano de Satisfacción del Cliente	[ACS]	(ACSI, 1994)
7	Estados Digitales	[ESTDIG]	(Lassman, 2001)
8	Liderazgo en Gobierno Electrónico	[ACCENT]	(Accenture, 2004)
9	Gobierno Electrónico basado en desempeño	[DESEM]	(DeMaio et al., 2002)
10	Índices de e-readiness	[MINGUES]	(Minges, 2005)
11	Indicadores clave de las TIC	[PARTNER]	(ONU, 2005)
12	Manual de Lisboa	[LISBOA]	(RICYT-CYTED et al., 2006)
13	Desempeño de e-Gobierno de la Fundación para el Negocio de Gobierno	[STOWERS]	(Stowers, 2004)
14	Marco de Evaluación de Gobierno Electrónico	[GUPTAJ]	(Gupta & Jana, 2003)
15	Benchmark de Servicios de Gobierno	[KAYLOR]	(Kaylor, Deshazo, & Van Eck, 2001)
16	Evaluación multidimensional de portales de gobierno	[GANT]	(Gant et al., 2002)
17	Diagnóstico automático para analizar aplicaciones de gobierno	[CHOUD]	(Choudrie, Ghinea, & Weerakkody, 2004)
18	Benchmark de sitios Web	[MISJOHN]	(Misic & Johnson, 1999)

Fuente: Naciones Unidas (2007)

1.6. Compromiso con el Gobierno electrónico en el ámbito de la Unión Europea

Desde sus inicios, la política europea para el fomento de la Sociedad de la Información consideró prioritaria la definición de un modelo de evaluación basado en un conjunto de indicadores comunes a todos los países miembros, con el objetivo de conocer su avance en la Sociedad de la Información. De los indicadores incluidos en el programa eEurope 2002 en el apartado correspondiente a Gobierno electrónico, solamente fue desarrollada la metodología para la obtención de datos respecto a la oferta de servicios en línea.

Sobre todo en sus etapas iniciales, la estructura de medidas de la UE ha constituido una sólida metodología para evaluar el progreso de la oferta de servicios en línea. Sin embargo, a medida que se van alcanzando estados de madurez, queda desvirtuada, porque equipara la falta de visión estratégica de quien promueve la construcción de e-servicios públicos equivalentes a los tradicionales, con quien ambiciona su total reorganización y reingeniería para que la oferta pública de servicios sea verdaderamente integrada.

En ese sentido, se definieron 20 servicios públicos básicos que los estados miembros debían facilitar de forma digital en la fecha citada: ocho de ellos son servicios dirigidos a empresas (G2B) y doce servicios públicos orientados específicamente a los ciudadanos (G2C), incluida una serie de indicadores sobre su capacidad interactiva que tiene en cuenta cuatro niveles: información, interacción de un sentido, interacción de doble sentido y transacción (Cap Gemini Ernst and Young, 2003; Comisión Europea, 2003).

Para medir el nivel de sofisticación de un servicio se definió un modelo basado en cuatro estados, que recorren el camino de un servicio hasta su operación totalmente en línea. La Comisión Europea encargó a la consultora Cap Gemini la medición de su evolución. A pesar de que la propuesta global llegaba con un poco de retraso, la formulación resultó muy ambiciosa y provocó importantes expectativas dentro de las administraciones públicas de todos los estados miembros (De Brüine, 2001).

Esta metodología de evaluación ya clásica, centrada en la oferta de servicios por parte de la Administración pública, ha sido hasta ahora la herramienta básica utilizada en la mayoría de los estudios sobre Gobierno electrónico estatal, regional/autonómico o local, para medir el nivel de desarrollo, su avance o las barreras para su implantación.

Posteriormente, el programa eEurope 2005 (2002) vino a aportar una nueva visión algo más completa de la complejidad que entrañaban los modelos de Gobierno electrónico, complementando con nuevos indicadores para conocer la utilización de los servicios por los ciudadanos y el nivel de integración con los procesos internos.

Con este plan se ha ampliado la visión sobre la necesidad de promover la e-Administración dentro de la Unión Europea. Se han creado los “e-Government Awards”, que fomentan el *benchmarking* y premian las mejores experiencias de e-Administración en los diferentes niveles administrativos (el e-Government Observatory¹⁵ recoge datos sobre el desarrollo de la e-Administración en los estados miembros). También se ha puesto el acento en el uso y la mejora de los sistemas de traducción automática para cubrir totalmente la diversidad lingüística de los ciudadanos europeos en las relaciones digitales con las Administraciones Públicas y en el papel de los sistemas de autenticación electrónica a la hora de allanar los obstáculos que se oponen al desarrollo de la prestación de servicios públicos electrónicos (Comisión Europea, 2002).

A pesar del esfuerzo, también en este caso el modelo quedó inconcluso, porque no fue desarrollada la metodología de toma de datos para los indicadores más innovadores.

Figura 1.5: Niveles de evolución del Gobierno electrónico

NIVEL DE SOFISTICACIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
Nivel 0	No existe información en Internet sobre el servicio
Nivel 1: Información	La información necesaria para comenzar el procedimiento para tramitar y recibir el servicio público está disponible en línea.
Nivel 2: Interacción en un camino	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de descargar el formulario en papel para comenzar el procedimiento para obtener el servicio.
Nivel 3: Interacción en dos caminos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de realizar un envío electrónico a través de un formulario electrónico oficial comenzando el procedimiento para obtener el servicio. Esto implica que debe ser un formulario de autenticación de la persona (física o jurídica) que solicita los servicios para alcanzar el nivel 3.
Nivel 4: Manejo de casos electrónicos completos	La página web accesible públicamente ofrece la posibilidad de tramitar por completo el servicio público, incluyendo la notificación de entrega (registro) y la resolución. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.

Fuente: Elaboración propia

Presentada en junio de 2005, i2010 estaba dirigida a impulsar el empleo y el crecimiento en las industrias del sector de la SI y a estimular la economía digital, sin olvidar que la sociedad europea de la información debe estar basada en la inclusión "digital". Dentro de este programa se ha establecido un ambicioso conjunto de 123 indicadores, la gran mayoría nuevos respecto a la edición de eEurope 2002 y eEurope 2005. La ampliación de indicadores conlleva una dosis adicional de complejidad, ya que algunos de los nuevos indicadores son de carácter cualitativo basados en los resultados de encuestas. Para el caso español, Red.es sigue utilizando la relación de indicadores definidos en la marco de eEurope 2005.

Figura 1.6: Indicadores asociados a los planes de actuación de la Unión Europea

INDICADORES ASOCIADOS A LOS PLANES DE ACTUACIÓN DE LA UNIÓN EUROPEA		
eEurope2002	eEurope2005	i2010
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de servicios públicos accesibles en línea. ➤ Uso público de servicios administrativos en línea (para información o presentación de formularios). ➤ Porcentaje de compras públicas que pueden hacerse en línea. ➤ 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de servicios públicos disponibles totalmente en línea ➤ % Indiv. Que usan Internet para interactuar con las Autoridades Públicas por propósito ➤ % Empresas que usan Internet para interactuar con las Autoridades Públicas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preferencias, uso y disponibilidad de servicios en línea para declaración de impuestos ➤ Preferencias, uso y disponibilidad de servicios de búsqueda de trabajo por Internet ➤ Preferencias, uso y disponibilidad de Internet para documentos de tema personal ➤ Preferencias, uso y disponibilidad de Internet para registro de vehículos ➤ Preferencias, uso y disponibilidad de Internet para declaraciones a la Policía ➤ Preferencias, uso y disponibilidad de Internet para la búsqueda de libros en bibliotecas ➤ Preferencias, uso y disponibilidad de Internet para anunciar cambios de domicilio ➤ Desventajas de los servicios públicos en línea ➤ Preferencias por servicios en línea o tradicionales para acceder a servicios públicos. ➤ Acceso en línea o tradicional a servicios de gobierno en la UE, China y EE.UU.

Fuente: Elaboración propia

En el marco de i2020, la última iniciativa de la Unión Europea, se ha desarrollado específicamente en un plan de acción para que el Gobierno electrónico promueva la implantación de servicios clave y con acceso seguro, la eficacia y eficiencia interna, la inclusión y la participación en la adopción de decisiones. Los países que más destacan en cuanto a apertura y eficiencia del

sector público y a preparación para la administración electrónica son también los primeros en cuanto a rendimiento económico y competitividad (COM 2006 173) .

Las limitadas competencias de la Unión Europea en asuntos relacionados con las Administraciones Públicas han condicionado que las actuaciones en Gobierno electrónico hayan venido utilizando instrumentos procedentes de otras políticas europeas: industria, investigación, desarrollo regional... En la política europea en esta materia se echa en falta algo esencial: una estrategia global coherente, factible y viable para la utilización de los recursos de la UE en favor del fomento del uso de las TIC en las Administraciones Públicas (Alabau, 2004).

1.7. Desarrollo del Gobierno electrónico en España

Aunque desde los años sesenta la informática está presente en la administración pública española, no es hasta la década de los 90 con la ley 30/1992 para los procedimientos administrativos, cuando se anticipó la posibilidad de que los ciudadanos interactuaran digitalmente con la administración. A pesar de ello, las transacciones electrónicas con la administración no llegaron hasta el nuevo siglo, en el que se empezó a usar el concepto eGobierno.

En los años 80 se crea el Consejo general de informática, que supera las etapas iniciales de descentralización y tiene como objetivo preparar, elaborar y desarrollar la política de informatización de la administración. Éste priorizó como principales funciones la automatización de Hacienda y la seguridad social. En los años 90 el gobierno español reconoció que las TIC constituían la inversión más eficiente en la modernización de la administración pública (Gallego, 2003). Esta intención no puede ser entendida sin el espectacular desarrollo de las herramientas de computación gubernamentales acompañado de una gran transformación gubernamental. Todo este proceso está acompañado de iniciativas de la administración central para fomentar la integración de servicios de forma coordinada entre los niveles autonómico y

local de la administración y las directivas en materia de TIC de la Unión europea, que ha promovido la sociedad e la información en el sector público (Alabau, 2004) sobre todo aprovechando las iniciativas de los diferentes países miembros.

El gobierno español adoptó los elementos básicos de la estrategia de Lisboa 2000 en lo que se refiere al eGobierno. En este proceso tuvo que reestructurar el estilo burocrático del personal público para implantar la interacción digital con los ciudadanos sin una clara línea regulatoria en lo que se refiere a procedimientos electrónicos, registros y ficheros de personal electrónicos. Últimamente la certificación electrónica y la política de identificación personal electrónica han sido importantes aspectos para la adopción del Gobierno electrónico en España..

En la última década los diferentes gobiernos españoles han lanzado cuatro planes de acción estratégicos para la reforma de la administración pública en la sociedad de la información.

El Plan Info XXI fue presentado después de la estrategia de Lisboa en 2000. Por primera vez introduce prioridades de eGobierno y un conjunto de proyectos en el mismo documento estratégico (MCyT,2001). Define un sistema de proyectos emblemáticos en diferentes sectores políticos para impulsar el Gobierno electrónico. Como principal carencia, se ha planteado su escasa atención en la formulación a la colaboración con otros niveles de administración de cara a implementar medidas con un cierto alcance intergubernamental (Ramilo, 2001). A continuación el Plan España.es, persiguió crear valor añadido para los usuarios finales, con proyectos a medida para las necesidades específicas de ciudadanos, empresas y administraciones públicas (Sancho, 2005). Adicionalmente este plan de acción puso más énfasis en factores institucionales, siendo decisivo en la prestación de servicio por medios digitales (Criado, 2009).

Ambos planes pusieron especial atención en el carácter horizontal de las TIC, lo que se reflejó en un gran número de actuaciones de muy diversa naturaleza,

con la pretensión de llegar a todos los ámbitos económicos y sociales. Esta dispersión de esfuerzos, unida a la falta de mecanismos eficaces de evaluación y seguimiento, provocaron que no se alcanzasen los resultados esperados.

La estrategia de Lisboa para 2010, en la misma línea que iEurope 2010, preparó el terreno para dos áreas principales en los proyectos de eGobierno: inclusión y eParticipación (Comisión Europea, 2006). Estas prioridades fueron interiorizándose progresivamente en la estrategia española de Gobierno electrónico. Adicionalmente, la metodología española subrayó la importancia de las relaciones Inter.-gubernamentales, como algunos e-Servicios y proyectos que involucraban requerían la participación de varios niveles de la administración para proveer valor añadido real a los usuarios finales. Con mayor nitidez que en los planes anteriores, el desarrollo del Gobierno electrónico en España constituye uno de sus principales objetivos, promoviendo la modernización de las Administraciones Públicas, el desarrollo de los canales de acceso a estos servicios, aumentando la oferta de los servicios en línea, etc. . En general, se trata de un programa que acierta en promover la corrección de las disparidades existentes entre España y la UE, pero también entre comunidades Autónomas. Para ello se incluyen objetivos cuantificables e indicadores que permitan la evaluación de las actuaciones previstas.

Durante todo este proceso, las estrategias de Gobierno electrónico en España, se han beneficiado del intercambio de estudios de benchmarking y de mejores prácticas, teniendo en cuenta la diversidad en el contexto europeo y promoviendo soluciones en clave interna.

El éxito de la estrategia española pasa por superar el reto de la utilización de las TIC por las pequeñas y medianas empresas y los ciudadanos, con especial atención en disminuir la brecha digital en aquellos colectivos que parten de una situación de desventaja social (discapacitados, sin estudios, parados). En este sentido, es vital que se refuerce la seguridad y confianza en las comunicaciones y transacciones electrónicas, además de configurar una oferta de servicios públicos realmente atractiva y eficiente para el ciudadano (Cuervo y López Menéndez, 2006).

CAPÍTULO 2

MARCO DE REFERENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO LOCAL

2. MARCO DE REFERENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO LOCAL

En la configuración del Estado español anterior a la Constitución de 1978, los entes locales, dado el carácter centralista del modelo estatal, presentaban una fuerte dependencia de la Administración del Estado. La Constitución Española de 1978 introdujo una organización territorial del estado asentada sobre las comunidades autónomas y sobre las entidades locales. En ella se reconocía a estos entes territoriales la capacidad y autonomía propia en la gestión de sus respectivos intereses.

Esto inició un proceso profundo de descentralización que ha determinado que España pasara de ser uno de los países con mayores niveles de centralismo político y administrativo de Europa a encabezar la lista de países más descentralizados del mundo. La base de esta transformación está en el Artículo 137 de la Constitución de 1978 que incorpora un diseño territorial por el que el poder se organiza en municipios, en provincias y en las "comunidades autónomas que se constituyan".

El desarrollo de este modelo ha sido posible por la adaptación del estado a la realidad autonómica, mediante la transferencia de importantes parcelas de actividad pública hacia las comunidades autónomas, poniendo a su disposición un importante volumen de recursos y la responsabilidad en la gestión de importantes servicios públicos.

En lo que respecta al sector público local, éste agrupa las entidades locales territoriales de reconocimiento constitucional (municipios, provincias e Islas) y de reconocimiento en la legislación ordinaria (mancomunidades, áreas metropolitanas, comarcas, agrupaciones municipios y entidades locales de ámbito inferior al municipio), así como organismos autónomos locales, las entidades públicas empresariales y las sociedades mercantiles locales.

En la actual estructura organizativa, el municipio es el núcleo de la Administración Local. El resto de entidades que integran la esfera local

inframunicipales o supramunicipales, giran en torno al municipio como principal protagonista y definitivo punto de referencia.

Las primeras legislaturas municipales fueron años de reafirmación democrática en España y de los Ayuntamientos como correas de transmisión de los valores y principios que la inspiraban. En el ámbito municipal, la primera mitad de la década de los 80 se caracterizó por la "despolitización" de los Ayuntamientos (Brugué y Gomá, 1998). Las corporaciones locales y sus políticos se interpretaban socialmente como responsables de suplir servicios públicos básicos que, hasta ese momento, se carecía en buena parte del Estado.

Sin embargo, aquellos años han ido quedando atrás para situarnos hoy día ante un nuevo marco donde los Ayuntamientos se incorporan de lleno a la globalización, desarrollando sus políticas públicas de manera autónoma e incidiendo en su ámbito de acción. Nos encontramos en un estadio de politización que redefine su papel y en el que juegan los partidos políticos en cada municipio. Ahora no se trata de suplir necesidades sino de mantener o mejorar servicios, establecer liderazgos, estrategias y nuevos canales de comunicación con la ciudadanía. En definitiva, explicitar distintos proyectos a medio y largo plazo en el seno local que expresan opciones políticas diferenciadas. (Brugué y Gomá, 1998).

El papel de la administración local en este escenario adquiere relevancia. Las políticas públicas de desarrollo económico, bienestar social y territorio, unidas a las políticas de modernización de la gestión pública municipal han sido y son motores de un desarrollo reciente e importante que las ha transformado desde los comienzos democráticos hasta hoy.

Desde mediados de los años noventa, las administraciones locales han reforzado considerablemente sus capacidades, funciones y recursos debido a importantes cambios políticos y legales, pero también a un cambio de mentalidad (Colino y del Pino, 2003). Por una parte, los principios de subsidiariedad y descentralización se están aplicando extensivamente,

mientras que se han aprobado nuevas leyes para la modernización del Gobierno local por parte de los parlamentos autonómicos y el central. Por otra, los Gobiernos municipales cada vez son más conscientes de su posición estratégica y su influencia en las políticas públicas y el bienestar de sus ciudadanos, por lo que demandan más recursos financieros y legales. Así, el refuerzo de las agendas locales, el rol estratégico y el control de las políticas públicas por parte de los Ayuntamientos han desencadenado numerosas y variadas iniciativas de participación ciudadana promovidas por los propios Ayuntamientos.

En la actualidad los entes locales formulan demandas al Estado y las Comunidades Autónomas de orden financiero y competencial: participación mayor en el conjunto del gasto público y una delimitación más concreta y efectiva del contenido competencial de la autonomía local. El diagnóstico más preciso sobre la autonomía local y el ejercicio de sus competencias está recogido en el Libro Blanco para la Reforma del Gobierno Local, cuyo objetivo es poner en marcha un proceso de análisis y debate que permita elaborar una nueva ley sobre el gobierno y la administración local.

2.1. Marco normativo de la Administración Local en España

Las modificaciones legislativas y el papel que ocupan las Administraciones Autonómicas han afectado a la transformación de la administración local española. Las referencias normativas que han actuado en la línea de modernizar la gestión local son múltiples. El artículo 103 de la Constitución Española de 1978 constituye un elemento básico de actuación administrativa orientada a la modernización. Éste recoge que los principios básicos que deben presidir la actuación de las Administraciones Públicas son: servicio, objetividad, eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.

Otras leyes como la Reguladora de las Bases de Régimen Local, ley 7/85, de 2 de abril, también recogen tales principios (art. 6) e incorporan nuevos mecanismos trascendentales (art. 85 sobre tipos de gestión directa e indirecta de los servicios públicos) para la autonomía política de los Ayuntamientos. Por

otra parte, Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común desarrolla alguno de tales principios (arts. 147 y 167) relacionado con la simplificación de trámites, la economía, la eficacia y la coordinación. Estas leyes, unidas a otras que han introducido modificaciones parciales de las citadas han facilitado un marco operativo que ha propiciado el desarrollo municipal.

Asimismo la ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local introduce numerosos y sustanciales cambios que afectarán a los municipios de población superior a 175.000 habitantes. Esta ley se fundamenta en la recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa 19/2001 y se basa en la mejora de cuatro pilares:

- Participación ciudadana: se incorpora la iniciativa ciudadana, se obliga a la realización de reglamentos de participación ciudadana, se crea el Consejo Social de la ciudad, etc.
- Modernización en la gestión municipal: se introducen órganos de gestión económica, resolución de conflictos tributarios locales, incorporación de la figura de los Directores Generales y Concejales No electos, modificaciones en las tareas de control e intervención, aplicación de nuevas tecnologías a las relaciones ciudadanos - ayuntamiento así como, la creación de una comisión plenaria de quejas y sugerencias.
- Transparencia: se determina como públicas las sesiones plenarios
- Descentralización: se especifica que los Distritos tendrán presupuesto y competencias propias.

Así pues la ley 57/2003 afianza la incorporación de instrumentos de la Nueva Gestión Pública a las Administraciones Locales e incorpora múltiples oportunidades al desarrollo tecnológico de los Ayuntamientos y a la implantación de modelos de Gobierno electrónico. Su desarrollo en los municipios debería constituir un nuevo impulso de transformación en la gestión de las Administraciones Locales.

2.2. Nivel de competencias de la Administración Local en España

Tal y como se ha planteado anteriormente, en la configuración del Estado español anterior a la Constitución de 1978, los entes locales dado el carácter centralista del modelo estatal, presentaban una fuerte dependencia de la Administración Central del Estado. La Constitución española de 1978 introdujo una organización territorial del Estado asentada sobre las Comunidades Autónomas y sobre entidades locales. En ella se reconocía a estos entes territoriales capacidad y autonomía propia en la gestión de sus respectivos intereses. Además, como consecuencia de este diseño territorial, se desembocó en un proceso de transferencias, que en buena parte, trasladó la tradicional dependencia de los entes locales del Estado hacia las Comunidades Autónomas, colocando así en una posición de doble dependencia el ejercicio efectivo de las competencias locales.

Las entidades locales, por su parte, sólo tienen reconocida una capacidad normativa limitada que les confiere exclusivamente competencias para dictar disposiciones normativas de rango reglamentario, al margen de la capacidad de gestión en sus asuntos y de las competencias que les atribuyen la Ley de Bases de Régimen Local y las leyes sectoriales

. Figura 2.1: Competencias locales propias

1	Seguridad en lugares públicos.
2	Ordenación del tráfico de vehículos y personas en vías públicas.
3	Protección civil, prevención y extinción de incendios.
4	Ordenación, gestión, ejecución y disciplina urbanística; promoción y gestión de viviendas; parques y jardines, pavimentación de vías públicas urbanas y conservación de caminos y vías rurales.
5	Protección del medio ambiente.
6	Abastos, mataderos, ferias, mercados y defensa de usuarios y consumidores.
7	Protección de salubridad pública.
8	Participación en la gestión de atención primaria a la salud.
9	Cementerios y servicios funerarios.
10	Prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social.
11	Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
12	Transporte público de viajeros.
13	Actividades o instalaciones culturales y deportivas, ocupación del tiempo libre; turismo.
14	Participar en la programación de la enseñanza y cooperar con la administración educativa en la creación, construcción y sostenimiento de los centros docentes públicos, intervenir en sus órganos de gestión y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.

Fuente: Telefónica (2007)

Esta dependencia es aún más clara cuando se trata de competencias delegadas, en cuyo caso, tanto la Administración del Estado como la Administración de la Comunidad Autónoma correspondiente delimitan el alcance, el contenido, las condiciones y los mecanismos de control presentes en la gestión de las materias o servicios delegados, sin menoscabo, además, de la titularidad de la competencia que seguirá en poder del ente que realiza la delegación.

En este contexto, la referencia más directa a las competencias propias de los entes locales se encuentra recogida en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local; destacan las que se refieren a los entes locales municipales, reguladas en el artículo 25.2 de la ley, y que se recogen en la Figura 2.1. Junto a estas competencias, y con independencia del marco competencial, la realidad local en España muestra una actividad muy dinámica en la prestación de servicios.

A su vez, el artículo 26 de la ley establece una relación de servicios o prestaciones que han de ser ejecutados obligatoriamente por los Ayuntamientos en función de su población, y que en la mayoría de los casos vienen a concretar y complementar el conjunto de competencias establecidas en el ya mencionado artículo 25.2. Así, todos los municipios tienen que prestar los servicios de alumbrado, cementerio, recogida de basuras, limpieza de las vías públicas, abastecimiento de aguas potables, alcantarillados, pavimentación, parques y jardines, biblioteca pública y mercados. Los mayores de 20.000 habitantes, además de los indicados, deben prestar los servicios de protección civil, servicios sociales, extinción de incendios, instalaciones deportivas y matadero. Y los de más de 50.000 habitantes, además deberán prestar los de transporte urbano de viajeros y protección del medio ambiente.

Los gobiernos municipales viven en la actualidad un momento de crisis caracterizado por la ampliación de su marco de influencia y la transformación de sus dinámicas internas. Unos cambios que están afectando internamente a la organización administrativa de los Ayuntamientos y externamente a los

distintos agentes con los que estos se relacionan diariamente: los ciudadanos, las empresas y las instituciones gubernamentales.

Brugué y Gomà (1998) apuntan a dos factores como causas de este proceso de atribución de nuevas responsabilidades a los gobiernos locales: por un lado, la incapacidad de los Estados para atender a los cambios exigidos por la globalización y por otro, la diversificación de las demandas sociales de la ciudadanía. Además, detrás de los procesos de descentralización administrativa a los que lleva este nuevo protagonismo otorgado a los gobiernos locales, subyace también la voluntad de volver a re-legitimizar unos estados nación que se encuentran actualmente en crisis. Esta transmisión de poder permite a las administraciones centrales concentrarse en el ámbito de los flujos globales de poder, riqueza y comunicación, mientras ceden a los gobiernos locales la gestión de la cotidianidad política y económica de las personas (Castells y Ollé 2004).

Se configura con ello lo que Castells (2000) denomina Estado-red, en el que las relaciones entre la constelación de actores involucrados en la gobernanza, a través de sus distintos niveles jerárquicos, se organizan según una estructura de red. Esta reconfiguración del papel de los gobiernos locales hace necesario un cambio en tres direcciones: una renovación de las unidades administrativas municipales que permita alcanzar una mayor eficiencia en la prestación de servicios al ciudadano, el rediseño de sus conexiones tanto con los niveles políticos superiores como con otros gobiernos locales y la profundización en la democracia representativa mediante nuevas fórmulas de participación ciudadana (Castells y Ollé 2004).

2.3. Eficiencia y financiación en los entes locales

Los gobiernos locales son las instancias administrativas con las que más frecuentemente interactúan los ciudadanos (Clayton, 2004) y ocupan un lugar privilegiado en las relaciones con éstos por su capacidad para incidir y resolver sus problemas cotidianos. Paralelamente, las instituciones municipales se

enfrentan a una situación de capacidad administrativa limitada, de escasez de recursos y de problemas de legitimidad.

La componente de proximidad al ciudadano de los ayuntamientos ha propiciado que, para dar respuesta a las crecientes demandas sociales, se hayan visto obligados a ofrecer servicios y prestaciones que el ordenamiento competencial atribuye tanto al estado como a las comunidades autónomas. Cuando este esfuerzo no está acompañado de las correspondientes transferencias de recursos financieros el coste tiene que ser repercutido sobre los presupuestos de los propios ayuntamientos.

En este escenario, se plantean dos aspectos clave:

- La eficiencia en la prestación de servicios se convierte en la piedra angular de la necesidad de transformación de sus tradicionales estructuras burocráticas en organizaciones dinámicas, eficientes e innovadoras.
- La financiación de los entes locales, que se ha convertido en uno de los puntos centrales de debate respecto a la reforma del gobierno y la Administración Local. Desde los ayuntamientos se habla de deuda histórica por la asunción de las llamadas "competencias de sustitución" y se contesta el principio de autonomía financiera y de sus relaciones con el de suficiencia financiera,

Estos dos elementos, los servicios efectivamente prestados y el coste global implícito en la actividad municipal, inciden directamente sobre la organización y el funcionamiento de los aparatos administrativos, que se ven impelidos a transformar sus tradicionales estructuras burocráticas en organizaciones dinámicas, eficaces, eficientes e innovadoras, y a establecer canales de comunicación e información con los ciudadanos para recoger sus demandas.

Las características básicas del actual sistema de financiación local son la dependencia del presupuesto local de las transferencias corrientes del estado y su escasa participación en los tributos de las Comunidades Autónomas. Además, el peso de los tributos locales en la conformación del presupuesto local, dada la estructura rígida de los mismos y su escasa adaptación a las

características reales de a diversidad municipal, que presenta notorias diferencias entre los municipios de menor población y los grandes ciudades y áreas metropolitanas con sus problemas específicos. Esto constituye uno de los puntos centrales en el debate político y administrativo de las reformas del gobierno y de la Administración local.

Por un lado, se habla de una deuda histórica con los municipios, derivada de la asunción de las llamadas competencias de sustitución que, en términos de esfuerzos, se cuantifica en un tercio, tanto del conjunto de actividades que realizan los entes locales, como de consumo de sus propios presupuestos. Por otro, se debate el principio de autonomía financiera y de sus relaciones con el de suficiencia financiera, pensando en la necesaria solvencia de los entes locales para responder, de forma genérica, a las demandas de los ciudadanos.

Como respuesta a esta situación, desde la FEMP se propuso un Pacto Local que incorporara una serie de medidas, tanto legales como administrativas, destinadas a aumentar de forma notable las competencias y responsabilidades de los municipios con el objeto de fortalecer el gobierno local. El fin último de éste fue incrementar el protagonismo de las entidades locales. Se perseguían, fundamentalmente, dos objetivos:

- Modificar el régimen general del gobierno local con objeto de mejorar su funcionamiento.
- Ampliar las competencias de las entidades locales mediante la descentralización o la delegación de funciones estatales y autonómicas.

En este sentido, el Pacto Local suponía una reorientación política de las administraciones locales en España, de manera que los municipios españoles incorporaron un elenco de modificaciones normativas en el ámbito organizativo, funcional e institucional con la finalidad de fortalecer la gobernabilidad y la eficacia en la gestión pública local (Rodríguez Álvarez, 1997). Ahora bien, la mayor parte de las reivindicaciones no fueron atendidas porque correspondían a materias propias de las Comunidades autónomas.

Con independencia del diseño institucional, la organización local está fuertemente condicionada por el volumen y las características de la población y el territorio sobre el que actúan, que ejercen como elementos diversificadores.

2.4. Estructura demográfica de la población

Por un lado, la estructura socioeconómica y demográfica de la población se constituyen en indicadores básicos para el establecimiento de los servicios y su gestión, así como para su financiación. De otro, la condición jurídica de vecino, mediante la inscripción en el correspondiente padrón municipal, es la que determina el conjunto de derechos y deberes que relacionan al ciudadano con la Administración municipal.

La distribución del número de municipios españoles en función de la población agrupada determina que aproximadamente el 85% de los municipios españoles cuentan con menos de 5.000 habitantes.

Figura 2.2: Distribución de municipios en función del número de habitantes

	TOTAL MUNICIPIOS
Hasta 5.000 habitantes	6.874
5.000-20.000 habitantes	822
20.000-50.000 habitantes	221
> 50.000 habitantes	132
Total municipios	8.109

Fuente: Telefónica (2008)

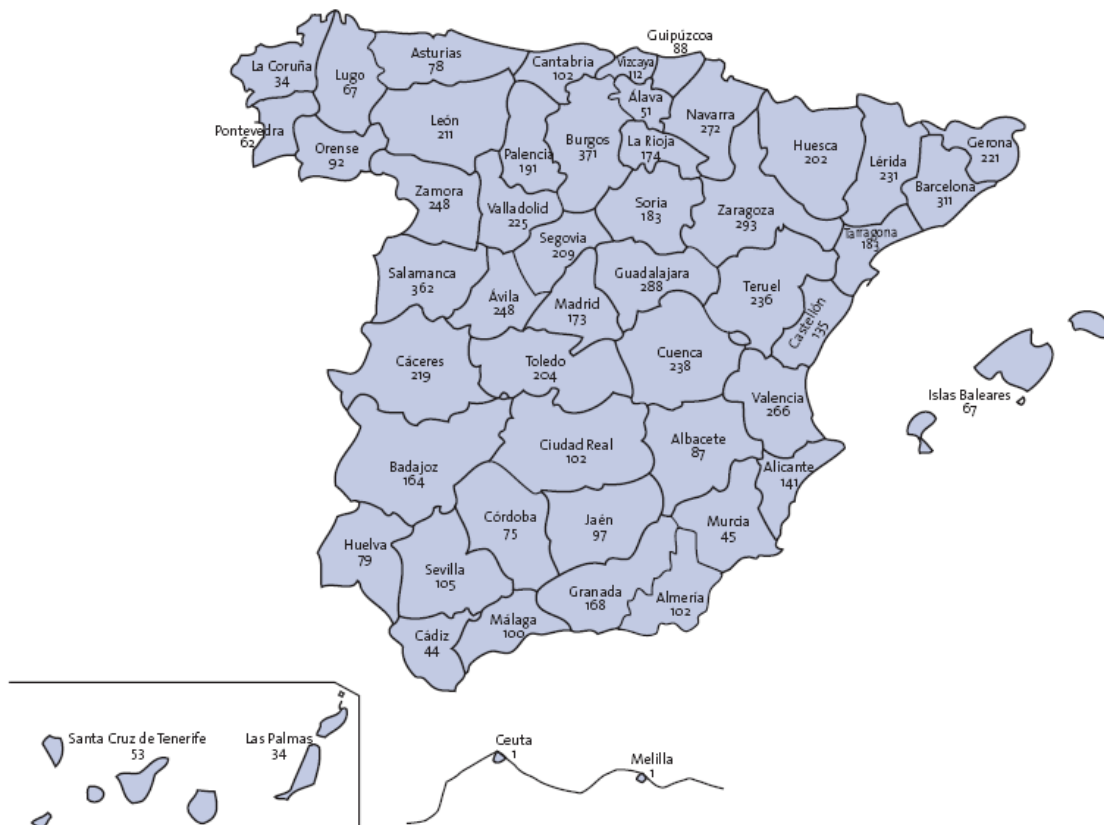
En extremo opuesto, se encuentran las denominadas "grandes ciudades" con población superior a 250.000 habitantes: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Murcia, Palmas de Gran Canaria, Palma de Mallorca, Bilbao, Córdoba, Valladolid, Alicante, Vigo, Gijón y Hospitalet de Llobregat. Estos datos contrastan con las conclusiones ofrecidas en la publicación *El atlas estadístico de las áreas urbanas de España 2006*, editado por el Ministerio de Vivienda:

- La población se sigue concentrando en áreas urbanas, y en los últimos años este fenómeno destaca por su extensión a nuevos municipios en los entornos de las grandes ciudades y áreas urbanas, y por el gran dinamismo de las áreas turísticas.
- El 80% de la población ocupa el 20% de la superficie total, datos que reflejan el carácter urbano de los municipios españoles.

A la vista de los datos ofrecidos, se puede concluir que la realidad municipal española se caracteriza: por un lado, por el elevado número de municipios pequeños (con población menor a 5.000); y por otro lado, por la alta concentración de población en núcleos urbanos.

Además la extensión del territorio, sus características geográficas y la forma e intensidad de los asentamientos (dispersos y/o concentrados) inciden sobre la estructura municipal y la organización de los servicios.

Figura 2.3: Distribución de municipios por estrato de población y provincia



Fuente: Telefónica con datos del INE (2008)

2.5. Las TIC y la Administración Local en España

Con el nuevo escenario planteado para las administraciones locales a raíz de la constitución de 1979, las TIC constituyeron una herramienta esencial en el marco organizativo para la automatización de sus procesos internos. En aquel momento, las TIC, basadas en sistemas centralizados y fuertemente jerarquizados, sirvieron de palanca en la estrategia de organización y renovación de los primeros Ayuntamientos democráticos (Telefónica, 2008).

Dentro de ese marco general, las administraciones locales españolas no han renunciado a su capacidad para orientar el proceso de incorporación de las TIC e Internet en su gestión y en la atención a los ciudadanos. Más bien al contrario, las entidades locales están inmersas en un proceso de evolución muy similar al ocurrido en las administraciones centrales. De meras entidades de ejecución administrativa, con una consideración del ciudadano como sujeto netamente pasivo, hacia la prestación de servicios de forma proactiva y cada vez más digitalizada hacia la ciudadanía.

Existe consenso (entre políticos, usuarios internos de las administraciones públicas, ciudadanos, etc.), en que esta transformación de la gestión y de la atención a los ciudadanos de la Administración Local pasa por el uso intensivo de las TIC e Internet. Sin embargo, en muchas ocasiones no ha existido una verdadera reflexión sobre la naturaleza de la interacción entre reorganización interna y tecnologías (Margetts, 1999) y que la actitud de los responsables de gestión ha sido ignorar, aislar o sobrevalorar, más que integrar las TIC dentro de la gestión de las organizaciones públicas (Heeks, 1999). Esa realidad, común a todos los niveles de la Administración, es todavía más visible entre las administraciones locales, donde como se ha indicado anteriormente, las posibilidades para realizar inversiones en tecnologías y las carencias de personal cualificado son más obvias.

En el sector público local español, el Gobierno electrónico ha venido a coincidir con una dinámica paralela, que como se ha descrito en el apartado anterior es de naturaleza netamente política, denominada Pacto Local (Arenilla y Canales,

1999; Canales, 1997). En el Pacto Local se primaron dos aspectos básicos de especial trascendencia tecnológica: el establecimiento de nuevos instrumentos para que exista un liderazgo estratégico de los alcaldes y la inserción de innovaciones en la gestión pública para que la implantación de las políticas pueda aumentar los estándares de orientación al ciudadano en cuanto a equidad, calidad, eficiencia y eficacia (Ruano, 2002).

Teniendo en cuenta esa dinámica de cambio en la gestión pública, la difusión de las TIC e Internet en muchos Ayuntamientos ha despertado un creciente interés por las posibilidades del Gobierno electrónico local. Castell y Ollé (2004) en su estudio sobre el Ayuntamiento de Barcelona enmarcado en las teorías de Castell (2002) sobre la era de la información y la sociedad en red, identifican las líneas básicas de actuación de los Ayuntamientos para desenvolverse en una sociedad en red.

En primer lugar, para garantizar su propio poder ante otros actores del Estado red, los gobiernos locales reconstruyen sus unidades administrativas para hacer frente a la escasez de recursos estructural que proviene del propio proceso de descentralización y para adaptar su organización interna a las características estructurales inherentes de la nueva gobernanza. De este modo construyen las bases tecnológicas, organizativas y políticas (la legitimidad racional es importante) que garantizan su poder ejecutivo dentro del Estado red. Los gobiernos locales se ven obligados a mantener una lógica incremental de sus prestaciones en un escenario de crisis fiscal estructural, ya que al situarse en el punto de máximo contacto con los ciudadanos, estos tienen la capacidad directa de introducir presión en el sistema de provisión de servicios públicos. Esta combinación es la que induce a procesos de reconstrucción administrativa para incrementar la productividad de los servicios públicos, lo que, paralelamente, también altera la estructura de poder local.

En segundo lugar, para reforzar las estructuras de representación de los intereses ciudadanos, los gobiernos locales innovan en fórmulas de participación política, profundizan en los mecanismos de la democracia representativa y emprenden nuevos procesos de innovación basados en la

gestión de la cotidianidad y la experiencia de las personas. De este modo se refuerzan como instancias de poder estrechamente vinculadas a los intereses y a las identidades ciudadanas, incrementando así el diferencial de legitimidad entre los gobiernos locales y los Estados nación. Cuando esta trayectoria entre en contacto con las transformaciones propias del paradigma de las tecnologías de la información, surge lo que denominaremos ciudad digital o ciberciudad, o al menos la parte generada institucionalmente.

En tercer lugar, para garantizar y legitimar el poder del Estado red del que forman parte, los gobiernos locales se conectan entre sí (horizontalmente), con niveles políticos superiores (verticalmente) y con asociaciones de la sociedad civil para intentar ocupar en beneficio de sus ciudadanos, una parcela del poder difundido en las redes globales de la sociedad, en un proceso que tiende a reforzar la legitimidad del Estado red pero que al mismo tiempo suele entrar en contradicción con los bloques de poder que conforman los Estados nación.

En consecuencia, para lograr una transición exitosa hacia el modelo de Gobierno electrónico, las entidades públicas tienen que asumir que este modelo exige importantes cambios, ya que la mera automatización de procesos no resultará en mejoras significativas. Sin embargo, la mayoría de entidades públicas implementan iniciativas de Gobierno electrónico sin desarrollar un plan exhaustivo con los objetivos generales que se quieren conseguir y los cambios en los procesos existentes que provocará la introducción de las nuevas tecnologías (Pavlichev, 2004).

Para resultar exitoso, el uso de las TIC en la administración debe formar parte de una estrategia más amplia de gestión pública (OECD, 2005; Própolis Club, 2005). El Gobierno electrónico es un medio para lograr objetivos más importantes, no es un fin en si misma, por lo tanto, necesita ser integrada en objetivos estratégicos y de prestación de servicios más amplios, en estrategias de reforma en la gestión pública más amplias y en actividades de promoción de la sociedad de la información (Torres et al., 2005).

Gascó (2005) identifica cuatro defectos estructurales en los programas actuales de Gobierno electrónico (Própolis Club, 2005), relacionados con la carencia de planificación estratégica a este respecto y nítidamente presentes en el ámbito local:

- Falta de coherencia con un modelo más amplio de gestión pública;
- Objetivos demasiado ambiciosos y poco realistas;
- Falta de coordinación entre las distintas administraciones;
- Carencia de propuestas de evaluación.

A la vista de estas líneas estratégicas, parece necesario conocer en qué medida las entidades locales en nuestro país han adquirido conciencia de la necesidad de planificar adecuadamente sus proyectos de Gobierno electrónico. En este sentido, Criado (2004) plantea en su estudio sobre los Ayuntamientos de la comunidad de Madrid una serie de puntos críticos relacionados con la difusión del Gobierno electrónico y su relación con la gestión pública.

En todo el mundo se han sucedido los trabajos, análisis y estudios sobre el Gobierno local y sus relaciones con las TIC. El Estado español, donde el debate sobre la descentralización administrativa y la autonomía local disfruta de una larga tradición, no ha quedado retrasado en la investigación sobre este ámbito de estudio. Los trabajos de Ramilo (2003) sobre las administraciones locales vascas, de Criado (2004) sobre las Administraciones locales madrileñas o de Salvador (2004) sobre las administraciones locales catalanas son algunos ejemplos notables de ello.

Analizando el estado de desarrollo del Gobierno electrónico en los municipios de la Comunidad de Madrid, Criado (2004) obtiene que los Ayuntamientos con una presencia en Internet más desarrollada suelen contar con un plan general de Gobierno electrónico y un servicio central de gestión de las TIC.

Las inversiones realizadas por las administraciones locales españolas en TIC han sido millonarias durante los últimos años, pero en la mayoría de los casos no se han obtenido muchos de los resultados esperados de su rendimiento, entre otras razones, porque no ha existido una integración de los programas de

modernización administrativa con una visión estratégica sobre la adopción y desarrollo de las innovaciones tecnológicas (Criado, 2004).

Asimismo, en un estudio sobre el estado de la administración electrónica a nivel local y autonómico en nuestro país, Esteves (2005) advierte de la necesidad de una estrategia a largo plazo en la implantación de la Gobierno electrónico a nivel municipal en España.

En esencia del Gobierno electrónico es una herramienta para hacer que las administraciones públicas estén más centradas en las necesidades de los ciudadanos y lograr la evolución hacia una administración más integrada de cara al usuario final de los servicios públicos. Estudios recientes demuestran que no es probable que la tecnología por si sola afecte la eficiencia o calidad de los servicios públicos.

Por lo tanto, para ser eficiente, el Gobierno electrónico debe desarrollarse y ponerse en práctica de forma coordinada con otros aspectos de la agenda de modernización administrativa (OECD, 2003, 2005) y particularmente, siguiendo un enfoque estratégico que haga uso de herramientas para la evaluación sistemática de los resultados obtenidos por este tipo de iniciativas (Joyce, 2002).

Figura 2.4: Estudios realizados en España sobre Gobierno electrónico local

Estudio	Ámbito	Metodología	Resultado
Criado (2004)	Municipios de la comunidad de Madrid mayores de 2.000 habitantes	Encuesta a funcionarios públicos N= 45	<ul style="list-style-type: none"> Concreta algunos puntos críticos que permiten a los profesionales y académicos de la gestión pública orientarse sobre los próximos pasos a seguir en torno al Gobierno electrónico: e-liderazgo y perspectiva estratégica, integración departamental y orientación a los ciudadanos, reingeniería de procesos, gestión del conocimiento, evaluación, evitar la brecha digital, potenciar la e-democracia local, seguridad y privacidad, interoperabilidad
Ramilo (2003)	País vasco	Encuesta a funcionarios públicos N= 112	<ul style="list-style-type: none"> Presenta el grado de desarrollo del Gobierno electrónico en el ámbito local de Euskadi a partir del estudio de la presencia de los ayuntamientos vascos en Internet, teniendo en cuenta varias dimensiones de análisis del e-Gobierno: la e-administración, la e-democracia y la e-gobernanza
Salvador (2004)	Cataluña	Descriptivo Se analizan diferentes dimensiones de la presencia web	<ul style="list-style-type: none"> Las páginas web municipales optan cada vez más por ofrecer una información mucho más elaborada y se ha dado un importante incremento en la interacción mediante chats, forums o listas de distribución. La tramitación 'online' es, aparte de la interacción real mediante correo electrónico, la asignatura pendiente de las administraciones municipales, Además, algunas de las pocas páginas que permiten tramitaciones 'online' no facilitan información completa sobre los servicios que se pueden tramitar no siempre la innovación tecnológica va ligada a los contenidos.
Criado y Ramilo (2003),	Municipios vascos y madrileños	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> Sus resultados muestran que los municipios analizados presentan un bajo desarrollo de sus páginas web y una escasa orientación a las necesidades de los ciudadanos, donde la información unidireccional es predominante y las posibilidades de interactividad se limitan a la publicación de direcciones de correo electrónico.
eEspaña (2006)	Capitales de provincia españolas, ciudades de más de 150.000 habitantes y una muestra representativa de 500 ayuntamientos de más de 20.000 habitantes	Descriptivo	<ul style="list-style-type: none"> Deja constancia del estancamiento sufrido durante los años anteriores en las acciones relativas al Gobierno electrónico. Aunque en estos últimos años se ha dotado a las páginas web de más contenidos e información de interés, se han potenciado los elementos participativos y se han incorporado formularios e impresos para descargar; sin embargo, se constata que los trámites totalmente realizados en línea, los pagos y la utilización y consulta de información personalizada, que configuran el paso a un nivel superior de Gobierno electrónico, están avanzando lentamente.
Esteves (2005)	91 ciudades españolas (capitales de provincia y ciudades con más de 75.000 habitantes)	Descriptivo	<ul style="list-style-type: none"> Muchos municipios y ciudades están intentando ofrecer servicios por Internet pero de forma poco estratégicas reduciéndose su presencia en Internet fundamentalmente a difundir información (principalmente datos generales del municipio y composición del consistorio).

Estudio	Ámbito	Metodología	Resultado
Fenoll y Llueca (2006)	Ayuntamientos gerundenses	Descriptivo	Realizan un estudio a partir de los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Contenidos de las páginas web ○ Características de diseño ○ Gestión ○ Participación
Torres et al. (2005)	33 ciudades de 10 países europeos incluyendo los casos de Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Zaragoza	Descriptivo	<ul style="list-style-type: none"> ○ La mayoría de las páginas web estudiadas se encuentran en niveles poco desarrollados, sin que ninguna aproveche al máximo la tecnología disponible y que en casi todas las ciudades analizadas el Gobierno electrónico es una extensión del estilo administrativo tradicional.
Hermoso Ruiz, Faustino (2004)	Andalucía	Descriptivo a partir de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los servicios de información en todos los aspectos tratados, vida cotidiana, Administración a distancia y participación política en general se presentan resultados más elevados ○ Los denominados servicios de comunicación son escasos, aunque empieza a ser habitual el contacto por e-mail con funcionarios y políticos municipales. ○ Los servicios de transacción, son los que peores índices presentan, en cierto modo normal, en el proceso evolutivo de todos estos servicios.
Moya Marinez, Gregorio (2003)	Murcia	Descriptivo a partir de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Una serie de servicios básicos que las entidades locales deberían ofrecer a sus ciudadanos a través de Internet y posteriormente hemos llevado a cabo la evaluación de dichos servicios, siguiendo las directrices establecidas en el Plan de Acción eEurope 2002.
Del Águila et al. (2008)	Factores de éxito del Gobierno electrónico en el nivel local	Análisis de casos nacionales y europeos	El desarrollo de iniciativas de e-Gobierno en un ámbito local, desde una perspectiva basada en la correcta y eficaz gestión de información y conocimiento, deberá estar basada en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ○ implementación de criterios de usabilidad y accesibilidad en los servicios electrónicos, ○ desarrollo de servicios electrónicos centrados en el usuario, ○ diseño de servicios electrónicos que contemplen diferentes alternativas tecnológicas de acceso a los contenidos, ○ colaboración entre organizaciones públicas en el desarrollo de servicios de administración electrónica, e ○ integración de contenidos heterogéneos en los servicios de administración electrónica.

Fuente: Elaboración propia

2.6. Dimensiones clave del Gobierno electrónico en la Administración Local

La Administración local presenta sobre todo una característica común específica respecto al resto de Administraciones: la proximidad al ciudadano. Más allá de esta apreciación inicial, el mundo local incorpora una gran variedad de modelos de gestión y de formas organizativas: desde estructuras

funcionariales casi inexistentes en municipios donde la voluntad de los representantes políticos es el principal activo de gestión, hasta grandes corporaciones jerarquizadas. En consecuencia, las posibilidades de gestión, organización y dedicación existentes en el ámbito de la administración local son muy variadas.

Partiendo de las consideraciones del capítulo anterior sobre el marco conceptual del Gobierno electrónico, podemos extender la definición de Gobierno electrónico al ámbito local como la “utilización de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los gobiernos locales a través de la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas. Acciones a las que cabe añadir las orientadas a sentar las bases para el desarrollo de la Sociedad de la Información, tanto en lo que se refiere a la promoción de infraestructuras, como al compromiso con una cultura de la información (en el tejido social pero también en la propia organización) acorde con la nueva realidad” (Salvador, 2004).

La identificación de las dimensiones clave del Gobierno electrónico en ámbitos locales debe incorporar todos los factores políticos y organizativos imprescindibles, y abordarlos desde la perspectiva de que el ciudadano es el centro. Aspectos como su capacidad de cercanía a los ciudadanos mediante la difusión de información pública relevante, de transparencia sobre la actividad y entramado institucional, de eficiencia en organización y procesos internos y la vocación por fomentar el compromiso y la participación de los ciudadanos con la presencia de nuevos canales interactivos de comunicación, son esenciales para enmarcar el desarrollo de los gobiernos electrónicos locales.

Partiendo de la definición anterior y de la estructura de Gobierno electrónico local propuesta por Salvador (2004), nuestra propuesta es un modelo con cinco dimensiones clave:

- Predisposición de la sociedad respecto a las TIC
- Dimensión de atención al ciudadano
- Dimensión transformadora-interna

- Dimensión de promoción de la participación
- Dimensión de impactos-resultados

En general, uno de los aspectos más descuidados por las diferentes aproximaciones de la literatura es el análisis de la dimensión interna (organizativa y procedimental) de la administración. Es llamativo porque ésta ha sido una componente bastante analizada en entornos empresariales desde los modelos de negocio electrónico (e-Business) y tanto el e-Business como el Gobierno electrónico, comparten la misma base de conocimiento y métodos de investigación similares, aunque generalmente se hayan estudiado por separado (Soto y Meroño, 2006).

En este aspecto, nuestra propuesta es complementar la orientación hacia los servicios en línea con los definidos para la evaluación de la digitalización de la empresa y en particular con los planteamientos de excelencia e-Business (Barua, 2003), cuyos resultados hasta ahora están siendo más satisfactorios que en el entorno público (Comisión Europea, 2005).

Predisposición de la sociedad respecto a las TIC

Desde un punto de vista transversal, incluye la predisposición y madurez tecnológica de administración, ciudadanos y empresas. Engloba los factores que abarcan todos los aspectos básicos de fondo, tanto de carácter tecnológico como sociológico, sobre los que se asienta el desarrollo del Gobierno electrónico en el ámbito local:

- Despliegue y utilización de la infraestructura tecnológica necesaria en la propia administración, en ciudadanos y en empresas: Ordenadores, acceso a Internet y capacidad, correo electrónico, conexión a intranets, capacidad de acceso..
- Puntos de acceso a Internet en la administración
- Mecanismos de seguridad incorporados a las redes y a las transacciones
- Niveles de formación de empleados públicos y de e-inclusión de los ciudadanos (brecha digital)
- Programas de actuación y planes de financiación

Dimensión de atención al ciudadano

Está basada en la capacidad de las TIC para ofrecer información de interés, prestar servicios en línea y hacer más eficiente la interacción con los ciudadanos, empresas y demás agentes externos. Se trata de la dimensión tradicionalmente analizada para la evaluación, seguimiento y comparación de la evolución del Gobierno electrónico en todos los ámbitos geográficos y en todos los niveles de la administración. Abarca un conjunto de factores específicos capaces de concretar los siguientes aspectos:

- Presencia en Internet de la administración
- Relevancia de la información disponible
- Catálogo común de servicios públicos ofertados en línea y nivel de sofisticación
- Accesibilidad desde PDA y teléfono móvil
- Diferentes idiomas oficiales
- Accesibilidad
- Nivel de actualización
- Incorporación de tecnologías innovadoras: multimedia, interactivas...

Dimensión de transformadora-interna.

Aporta referencias sobre el impacto de las TIC en la mejora del rendimiento interno y de la relación con otras entidades (públicas y privadas). La dimensión de back-office del Gobierno electrónico muestra cómo las TIC están influenciando el entorno de trabajo de los funcionarios públicos. Lo más relevante de las ventajas reales que las TIC traen consigo son la influencia sobre la eficiencia y efectividad de los procesos de trabajo y también sobre los procedimientos administrativos. Para caracterizar esta vertiente del Gobierno electrónico, nuestra propuesta es abordar las siguientes perspectivas:

- Equipamiento TIC de las Administraciones locales.
- Intercambio electrónico de datos.
- Políticas relacionadas con TIC

Como se ha puesto de manifiesto, muchas de las metodologías descritas anteriormente han relegado esta dimensión a un segundo plano. Nuestra visión es que constituye la pieza angular para el desarrollo del Gobierno electrónico para alcanzar sus etapas más avanzadas. Además, las características y necesidades del Gobierno electrónico tienen importantes puntos de unión con las planteadas para las organizaciones empresariales. Habría que considerar el siguiente catálogo de factores y niveles de desarrollo:

- Servicios corporativos y capacidades disponibles en la Intranet: informativas, tareas administrativas, formación virtual, acceso a aplicaciones internas, acceso a sistemas de otras administraciones.
- Sistemas de información disponibles para interacción con los ciudadanos (CRM), con empresas (SCM), para gestión procesos internos (herramientas de workflow)
- Nivel de digitalización de los procesos internos: manual, automático parcialmente basado en la utilización de aplicaciones individuales (acceso a bases de datos, herramientas de soporte a la toma de decisiones...), totalmente electrónico y automático sin intervención humana.
- Nivel de integración entre administraciones para aportar información que permita realizar trámites competencia de otras administraciones y para obtener datos que permitan completar servicios de su competencia: compartiendo aplicaciones internas, compartiendo bases de datos (interoperabilidad semántica), compartiendo procesos administrativos (diseño de "acontecimientos vitales" de los ciudadanos o "empresariales").
- Nivel de integración de los servicios públicos prestados de forma segura a ciudadanos y empresas con los sistemas de información internos.
- Existencia de servicios de atención personalizada: únicamente para trámites propios, para trámites responsabilidad de otros niveles de la administración.
- Nivel de integración de los servicios en "eventos de vida": disperso, coordinado, integrado*
- Herramientas para intercambio seguro en las transacciones

- Sistemas de seguridad para protección frente a fallos y a accesos no deseados

Como ya se ha indicado, este aspecto del Gobierno electrónico es el menos contrastado porque ha quedado habitualmente eclipsada por las consideraciones sobre la versión electrónica de los servicios públicos. El reto para la nueva etapa del Gobierno electrónico, una vez superada la visión centrada en los servicios en línea (Wauters, 2006) que parece se está configurando, está en identificar dimensiones verdaderamente representativas y adaptadas a nuestra complejidad institucional y a la dispersión entre las distintas administraciones y organismos de los datos que afectan a los ciudadanos.

Dimensión de promoción de la participación

Es la principal aportación diferencial del Gobierno electrónico respecto a las organizaciones empresariales, sobre todo porque entronca con su vertiente política. Constituye una de las grandes oportunidades para superar los modelos unidireccionales de relación con los representantes políticos y para desarrollar un modelo de participación basado en herramientas deliberativas (Coleman y Gotze, 2005). Engloba las actividades orientadas a potenciar la transparencia y la participación de los ciudadanos en la elaboración de políticas públicas y la cohesión social (reducir la brecha digital) mediante el fomento del uso de las TIC. Abarca los siguientes ámbitos:

- Promoción de la democracia mediante la introducción de mecanismos de consulta, discusión y participación en los procesos de toma de decisiones.
- Dinamización del proceso político, que hace referencia a la participación activa en la elaboración de las políticas, gestión y evaluación de los resultados.

Inicialmente ha estado representada por soluciones tecnológicas como correos electrónicos personalizados, listas de distribución con información para suscriptores, chats, foros y sistemas de encuestas electrónicas.

Dimensión de impactos-resultados.

Orientada hacia la captación y recogida de información capaz de evaluar los resultados obtenidos: eficiencia interna (tiempo de respuesta, productividad), y efectividad (satisfacción de los ciudadanos y empresas sobre la calidad de los servicios y sobre su nivel de implicación en las instituciones).

Generalmente no se ha incluido en los modelos de Gobierno electrónico, aunque no por ello es menos relevante. Las decisiones necesitan ser contrastadas con los resultados obtenidos en los cuatro ámbitos anteriores: acceso a la sociedad de la información, relacional, transformador y participativo. Se trata de una necesidad difícilmente olvidable para que las administraciones orienten sus esfuerzos tecnológicos, organizativos e inversores en la senda correcta: reducción de la brecha digital, cercanía, mejoras de eficiencia internas, satisfacción de los ciudadanos en todas sus gestiones, transparencia y mayor participación en las decisiones públicas.

2.7. Nivel de desarrollo del Gobierno electrónico en los Ayuntamientos españoles

El desarrollo de programas de Gobierno electrónico es relativamente reciente y esto determina el que exista actualmente una carencia importante de evidencia empírica acerca de los resultados alcanzados por estas iniciativas. Esta falta de referencias es aún mayor en el caso del desarrollo del Gobierno electrónico en el nivel local en nuestro país, puesto que el número de estudios realizados es muy inferior en comparación con otros países

2.7.1. Nivel de predisposición respecto a la Sociedad de la Información y al Gobierno electrónico

Para caracterizar la situación española en este apartado habría que considerar el nivel de desarrollo tecnológico de todos los agentes implicados en el Gobierno electrónico: Administración, ciudadanos y empresas. Si lo enmarcamos en nuestro estudio, enfocado hacia la relación Administración-ciudadano, los más representativos son los dos primeros.

Figura 2.5: Indicadores de equipamiento en TIC en la Administración Pública española (%)

Predisposición	AGE	Administración Autonómica	Administración local
Gasto en TIC/presupuesto total	3,56	n.d.	1,72
Personal dedicado a las TICs	2,59	2,42	1,4
Penetración de Ordenadores personales	75	75	57
Empleados con acceso a Internet	42	n.d.	47
Personal con acceso a Intranet	49	n.d.	42
Formación horas/personal	0,09	0,63	1,45
Acceso de banda ancha	63	69	nd
Buzones de correo	54	111	46
Empleados con firma electrónica	2	3,16	n.d.
Sitios web seguros (https)	12	65*	11*
Puntos públicos de acceso a Internet/10000 h.	n.d.	6,17	10
Intranet		100	90 (municipios mayores de 10.000)
INFORME	REINA 2006	OAE	IRIA 2006

Valores * eEspaña 2006

Fuente: Elaboración propia

Con los últimos datos publicados por el Ministerio de Administraciones Públicas (MAP), las administraciones locales están acuciadas por una posición tecnológica más débil (IRIA 2006) comparativamente con los otros os niveles de la Administración, central y autonómica.

El nivel de predisposición tecnológica de la administración autonómica es bastante positivo. Algunos de los aspectos clave de la participación de las TIC en este nivel de la administración presentan claras mejoras comparativamente con los de la Administración General del Estado (informe REINA 2006): ratio de ordenadores personales, buzones, horas de formación por empleado, extensión de la firma electrónica.

Figura 2.6: Niveles de penetración de la Sociedad de la Información en España

	Han utilizado el ordenador en los 3 últimos meses	Han utilizado internet en los 3 últimos meses	Usuarios frecuentes de internet (al menos 1 vez por semana)
Total nacional	61,0	56,7	49,2
Andalucía	55,5	50,7	43,7
Aragón	62,7	55,7	48,8
Asturias (Principado de)	60,2	54,9	47,5
Baleares (Illes)	63,6	60,6	52,2
Canarias	61,4	57,6	47,5
Cantabria	61,4	57,2	50,2
Castilla y León	57,9	52,3	45,0
Castilla-La Mancha	56,1	50,5	43,7
Cataluña	68,0	64,2	59,1
Comunitat Valenciana	58,6	55,6	46,4
Extremadura	49,5	43,5	36,3
Galicia	52,1	47,6	37,9
Madrid (Comunidad de)	70,0	67,0	59,0
Murcia (Región de)	53,4	48,7	40,1
Navarra (Comunidad Foral de)	65,2	59,0	49,2
País Vasco	63,7	59,5	51,5
Rioja (La)	60,0	56,1	50,0
Ceuta	56,5	54,7	46,8
Melilla	55,8	48,6	39,3

Notas:

Las cifras superiores o iguales a la media nacional van resaltadas en gris

Las cifras inferiores al 90,0% de la media nacional van en negrita

Fuente: INE

En lo que afecta a los ciudadanos, la madurez de la Sociedad de la Información en el ámbito local es muy dispar. Empiezan a ser preocupantes las fuertes diferencias territoriales y sobre todo la tendencia a que esta *brecha digital* se amplíe. En este caso los datos más representativos son los que se recogen en la encuesta "Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares" realizada por el INE (Instituto Nacional de Estadística).

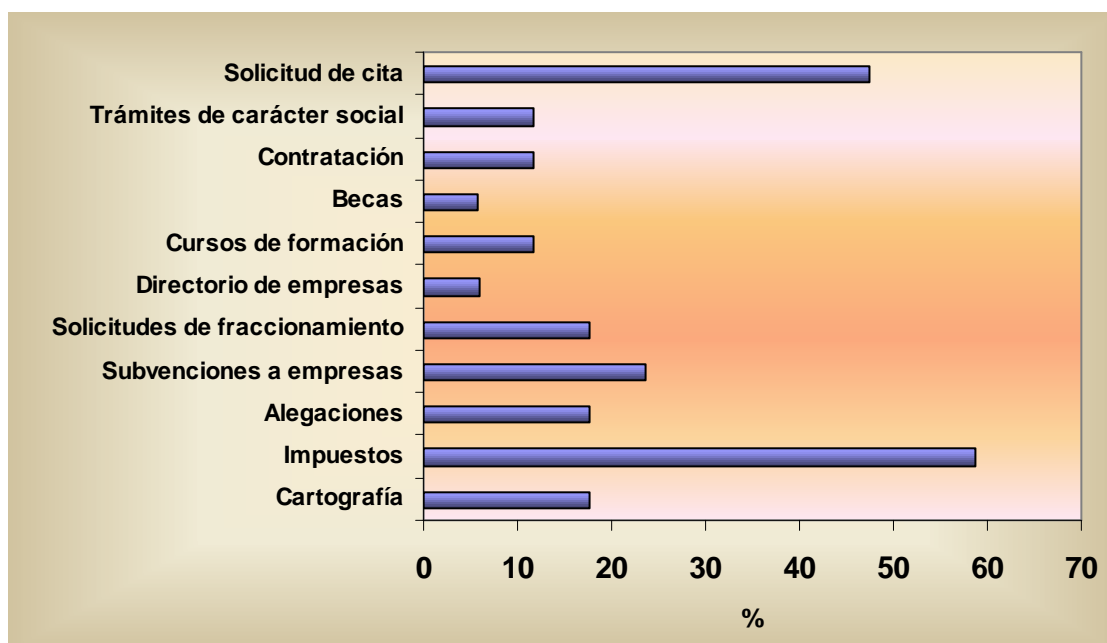
Mientras las comunidades de Madrid y Cataluña superan ampliamente en algunos indicadores a la media de la UE y se sitúan en niveles de los países más avanzados tecnológicamente. Otras como Extremadura o Castilla la Mancha, no sólo se sitúan ya a bastante distancia, sino que su ritmo de

crecimiento en el último año les aleja aún más de los niveles de convergencia (Fernández de Lis, 2007).

2.7.2. Dimensión de atención al ciudadano

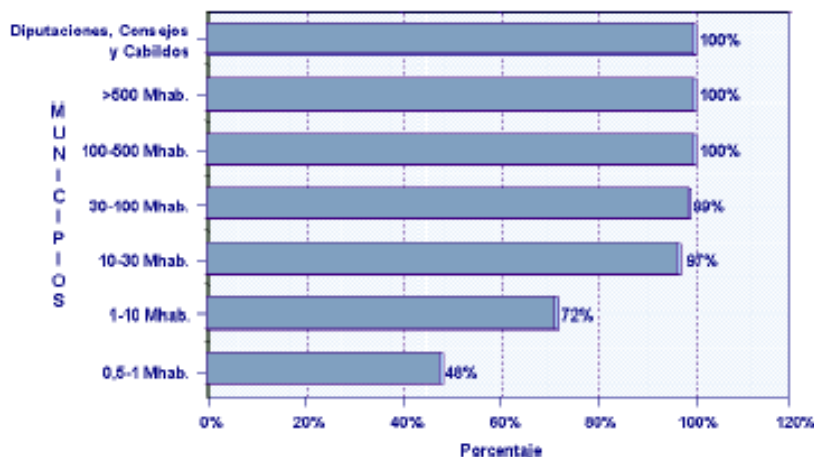
Como se ha indicado anteriormente, uno de los principales estudios con información agregada es el difundido por el Observatorio para la Administración Electrónica del MAP (OAE, 2006), junto con algunos de los informes de la serie eEspaña (sobre todo el publicado en 2006). Ambos coinciden en recurrir a la metodología de estados definida por Cap Gemini para cuantificar el nivel sofisticación de automatización de servicios prestados en línea, aunque discrepan en el catálogo y clasificación de los servicios a analizar.

Figura 2.7: Dimensión relacional de la Administración Autonómica



Fuente: Elaboración propia

Figura 2.8: Niveles de presencia en Internet de los municipios españoles (por habitantes)



Fuente: Informe OAE 2006 del MAP

La dimensión externa-relacional de la administración autonómica española queda encuadrada en dos ejes principales: prácticamente todas las administraciones autonómicas incluyen información general y de actividad institucional bastante completa, y los mayores esfuerzos en la digitalización de servicios se han encaminado hacia permitir la realización de transacciones económicas en línea relacionadas con la tributación o pago de sanciones.

En la administración local, la falta de referencias institucionales globales respecto a la oferta de servicios en línea, incentivó hace algunos años la realización de múltiples estudios, aunque sólo excepcionalmente presentaban una visión global (Esteves, 2005 y eEspaña 2006 son las últimas aproximaciones nacionales). Estos estudios, sin embargo, no han tenido continuidad y además, hasta la fecha, no han vuelto a materializarse iniciativas en esta línea.

El informe eEspaña 2006 es el último que ha analizado la situación del Gobierno electrónico en todas las capitales de provincia españolas, ciudades de más de 150.000 habitantes y una muestra representativa de 500 ayuntamientos de más de 20.000 habitantes. En términos generales, dicho informe deja constancia del estancamiento sufrido durante los años anteriores

en las acciones relativas al Gobierno electrónico. Aunque en estos últimos años se ha dotado a las páginas web de más contenidos e información de interés, se han potenciado los elementos participativos y se han incorporado formularios e impresos para descargar; sin embargo, se constata que los trámites totalmente realizados en línea, los pagos y la utilización y consulta de información personalizada, que configuran el paso a un nivel superior de Gobierno electrónico, están avanzando lentamente.

Aunque existe una fuerte dependencia del tamaño del municipio y del su compromiso frente a la innovación tecnológica, según estos últimos datos generales publicados, la oferta de servicios en línea es una perspectiva general sigue siendo muy pobre: sólo el 21% incorpora capacidad para realizar transacciones económicas (eEspaña 2006) . En ciudades con más de 70.000 habitantes se eleva a 49,5% (Esteves, 2005). Con esta tendencia y con el fuerte empuje producido en la Administración General del Estado, la brecha digital de la administración municipal frente a la AGE no hace más que agudizarse.

Además, la diversidad territorial es máxima, mientras en la provincia de Barcelona se concentran cuatro municipios (Tarrasa, Gavá, Castelldefels y Manresa) cuya presencia en Internet está catalogada entre las 25 más desarrolladas de España (eEspaña 2006), en la provincia de Toledo ninguno de sus municipios (incluyendo la capital) permite realizar una tramitación completa en línea de un servicio.

Rivero Menéndez (2006) orienta su estudio hacia los ayuntamientos españoles con más de 300.000 habitantes, con el objetivo de determinar el diagnóstico del estado actual del Gobierno electrónico en su dimensión de relación externa. El resultado es que, los principales elementos que caracterizan la situación actual serían los siguientes:

- La totalidad de los ayuntamientos grandes dispone de página web con contenidos informativos generales así como sobre ciertos trámites o procedimientos de su competencia.

- Existe un amplio campo de contenidos informativos comunes aunque presentación y organización difiere sensiblemente. Una de las principales carencias detectadas es la información contable-presupuestaria sobre la propia administración insuficiente e inexistente en algunos casos.
- La interacción con los ciudadanos ente sí a través de foros está escasamente potenciada por las administraciones locales que optan, mayoritariamente por utilizar su página web como forma de comunicación unidireccional entre ella misma y sus ciudadanos.
- El número de trámites de resolución completa en línea supone un porcentaje minoritario respecto del total.

A parte de estas referencias, la mayoría de las aproximaciones se han centrado en áreas específicas (comunidades autónomas, provincias, comarcas...). La principal conclusión es que muchos municipios y ciudades están intentando ofrecer servicios por Internet pero de forma poco estratégicas (Esteves, 2005), reduciéndose su presencia en Internet fundamentalmente a difundir información (principalmente datos generales del municipio y composición del consistorio).

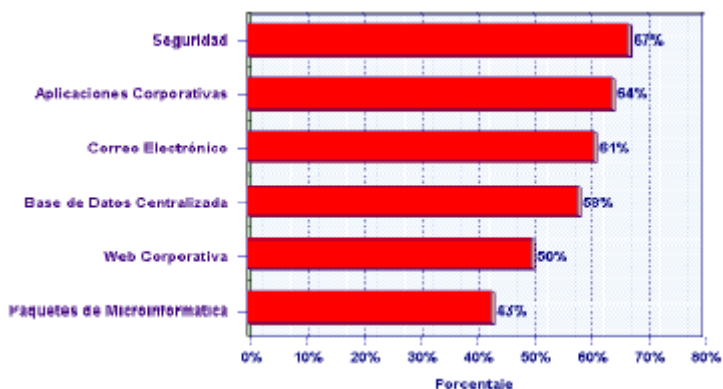
Desde una perspectiva comparada internacionalmente, recientemente ha sido publicado un estudio evaluando el estado de el Gobierno electrónico en 33 ciudades de 10 países europeos incluyendo los casos de Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Zaragoza (Torres et al., 2005). Aunque en términos generales las posiciones ocupadas por las ciudades españolas en el ranking final son bastante buenas, con todas las ciudades por encima de la media de las ciudades europeas analizadas, excepto en el caso de Sevilla, es necesario tener en cuenta que los autores concluyen que la mayoría de las páginas web estudiadas se encuentran en niveles poco desarrollados, sin que ninguna aproveche al máximo la tecnología disponible y que en casi todas las ciudades analizadas el Gobierno electrónico es una extensión del estilo administrativo tradicional.

2.7.3. Dimensión interna-transformadora

En esta dimensión, las intranets se están convirtiendo en el epicentro de la actividad interna en las organizaciones. Las funcionalidades de directorio, gestión documental y formación virtual están muy presentes (superior al 80%) y las tareas de gestión administrativa ligeramente menos (MAP-OAE, 2005). El reto está en la incorporación de capacidades estratégicas como la integración entre todos los organismos y dependencias, su gestión descentralizada y potencia de gestión documental.

Según el OAE el 41% de las administraciones autonómicas incorpora ventanilla electrónica. Aunque con frecuencia se ha recurrido a esta idea, este concepto no es capaz de englobar la complejidad inherente a la integración interna de los sistemas de información y su interacción con plataformas externas. Esta dimensión, sobre la que no existen criterios de evaluación claros actualmente, constituye el gran desafío para un Gobierno electrónico realmente funcional, con mayor trascendencia si cabe en los niveles autonómico y municipal.

Figura 2.9: Aplicaciones disponibles en los Ayuntamientos españoles



Fuente: OAE 2006 del MAP

Su evolución futura requiere una concienciación especial por parte de los responsables políticos y gestores para que se adopten modelos coherentes y con suficiente compatibilidad con el resto de administraciones y niveles. En esta línea, es de esperar que la plataforma SARA puesta en marcha por el MAP pueda ser el desencadenante de una mejora sustancial para la dimensión

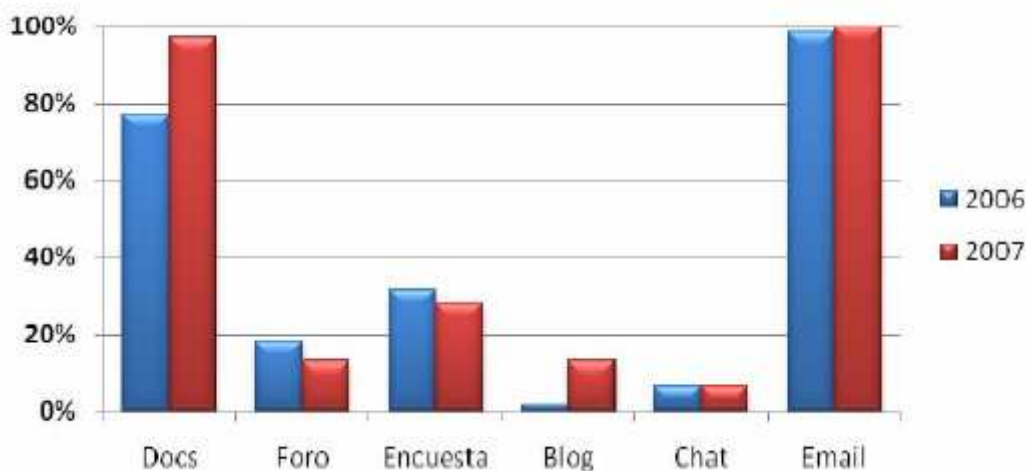
transformadora del Gobierno electrónico y un paso decisivo hacia la administración en red, porque permitirá compartir desarrollos y aplicaciones centralizadas entre las comunidades y ayuntamientos interconectados. Se trata de una estrategia enfrentada con el modelo de islas tecnológicas imperante actualmente en muchas iniciativas de gobierno digital.

2.7.4. Dimensión de promoción

Como recopila Borge et al. (2008), en España, los pocos estudios realizados están centrados en casos específicos: Ramilo (2003) ha examinado varias iniciativas de participación electrónicas emprendidas por los ayuntamientos vascos; Martín (2005) y Martín et al. (2006) han analizado los foros electrónicos locales "Ciudadanos.net", Colombo (2006) ha estudiado la plataforma digital catalana "Consensus", Borge (2006) ha clasificado y evaluado diversas experiencias locales en España, Barrat y Reniu (2004) y Reniu (2005) han estudiado las experiencias "Madrid Participa" y "Hortaleza2004".

El más ambicioso respecto al desarrollo de la dimensión de participación en los Ayuntamientos españoles corresponde a Esteve (2007), que define un marco teórico para evaluar la e-participación municipal en el que analizar la presencia en Internet de 136 ciudades españolas.

Figura 2.10: Opciones de participación electrónica disponibles en los Ayuntamientos españoles



Fuente: Esteves (2007)

Los resultados obtenidos en el informe confirman que la evidencia empírica que la e-participación municipal se encuentra en una etapa prematura. Hoy en día, la tecnología de correo electrónico, es la principal tecnología en Internet usada en todo el mundo, por lo que no es una sorpresa que debido a su simplicidad, los ciudadanos la utilicen para comunicarse con los gobiernos locales.

De todas formas, esta dimensión se encuentra abocada a un proceso de redefinición tecnológica como consecuencia de la propia evolución de Internet. Como puede apreciarse en la gráfica anterior, es representativo el considerable descenso de la presencia de algunas de estas herramientas clásicas de la participación en las páginas web municipales como foros y encuestas, mientras los chats permanecen estancados. Como contraste, la única opción que crece de forma clara son los blog.

Este agotamiento no es casual, se están demandando modelos de comunicación más interactivos y nuevos formatos multimedia, cada vez menos emergentes y más asentados. En definitiva, comienza a ser evidente que se está produciendo un cambio generacional en los usos de Internet (Telefónica, 2007; Gil, 2006), representado por la web 2.0 y las nuevas opciones de comunicación interactiva e instantánea y la compartición de formatos multimedia generados por los propios usuarios, del que la Administración Pública no puede quedar ausente.

Brugué et al. (2003) señalan además cómo en las últimas décadas se ha desarrollado una ciudadanía más activa, mejor educada, menos sumisa y más exigente con las instancias político administrativas, que “si bien mantiene su apoyo a la democracia, respeta cada vez menos a la autoridad” (Inglehart, 1999). Es por tanto cada vez más imperativo que las administraciones fomenten la participación ciudadana para corregir el desequilibrio que existe entre una realidad socio-política que evoluciona rápidamente y unos mecanismos representativos democráticos que apenas han sido renovados desde su implantación (Font et al., 2000).

CAPÍTULO 3

FACTORES DETERMINANTES DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO POR PARTE DE LOS CIUDADANOS

3. FACTORES DETERMINANTES DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO POR PARTE DE LOS CIUDADANOS

3.1. Líneas generales de Investigación sobre el Gobierno electrónico

Todavía desde la perspectiva de muchos autores, la investigación sobre el Gobierno electrónico se encuentra en sus etapas iniciales (Siau y Long, 2005; Heeks y Bailur, 2007), a pesar de sus importantes implicaciones sociales, políticas y económicas.

Desde un punto de vista general, la mayoría de las investigaciones sobre el Gobierno electrónico se pueden categorizar desde dos grandes ámbitos principales, la demanda y la oferta. Sin embargo, en línea con las dimensiones expuestas en el capítulo anterior, en nuestro análisis hemos contemplado una tercera categoría que entendemos incorpora entidad propia y que desarrolla los modelos de medida de los resultados obtenidos por la iniciativas de Gobierno electrónico.

La primera de estas áreas aborda el estudio desde la perspectiva de la aceptación de las propuestas de Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos y persigue identificar los factores que determinan esta adopción (Carter y Belanger, 2005; Warkentin et al., 2002; Gilbert y Balestrini, 2004; Akman et al., 2005;; Reddick, 2005; Tung y Reick, 2005; Phang et al., 2006).

La segunda enfatiza en la oferta, incluyendo el análisis de todos los aspectos relacionados con la capacidad de ofrecer información y prestar servicios públicos en línea por parte de las Administraciones Públicas y los subsecuentes niveles de evolución del Gobierno electrónico hacia escenarios de democracia digital (Layne y Lee, 2001; Hiller Y Belanger, 2001; Ebrahim e Irani, 2005; Siau y Long, 2005).

Desde la oferta, entidades privadas (como Accenture o Cap Gemini) y organismos internacionales como las Naciones Unidas o la OCDE contribuyen con estudios descriptivos sobre el nivel de desarrollo del Gobierno electrónico, la predisposición para su desarrollo que presentan los diferentes estados

nacionales, las barreras o los desencadenantes de su implementación y mejora (Swartz, 2004).

3.1.1. Estudios centrados en la oferta

La principal vertiente de los estudios centrados en la oferta que ha ido adquiriendo relevancia en la literatura existente del Gobierno electrónico, es el proceso de evolución de las web públicas en cuanto a las características de la interacción digital con los ciudadanos, sus capacidades, el número y sofisticación de los servicios disponibles en línea.

De estos aspectos, una mayoría abrumadora de investigaciones desde la oferta se ha centrado en distinguir entre los diversos tipos de Gobierno electrónico y en estructurar sus etapas de desarrollo. Otras vertientes recurrentes en los estudios de Gobierno electrónico son el examen de las barreras, las ventajas asociadas a su implantación por las Administraciones Públicas y las tendencias globales en su desarrollo.

Adoptando una perspectiva marcadamente técnica, Ebrahim e Irani (2005) examinaron la alineación entre TIC y la gestión de procesos de negocio en organizaciones públicas y clasificaron las barreras que pueden dificultar su implantación. Para ello definieron un modelo que estructura el Gobierno digital mediante cuatro niveles: acceso, e-gobierno, e-negocio e infraestructura. Cada nivel corresponde a un aspecto particular de la arquitectura del Gobierno electrónico. Este enfoque puede convertirse en una ayuda importante para los decisores públicos a la hora de definir el plan estratégico de actuación en materia de TIC.

A pesar de las contribuciones académicas de estos estudios, sigue siendo una necesidad la elaboración de una investigación relevante más empírica y práctica (Chan et al., 2007). Un reflejo de esta inmadurez es que la investigación sobre los aspectos más significativos de la implantación y desarrollo del Gobierno electrónico son muy limitados hasta la fecha (Devadoss et al., 2003; Chan et al., 2007).

Abundando en esta idea, tras una revisión de la literatura publicada Heeks y Bailur (2007) concluyen que la mayoría de las investigaciones:

- Se han centrado excesivamente en la descripción más que en la explicación
- Incorporan pequeñas contribuciones desde la perspectiva crítica interpretativa o filosófica
- Están alejados de la realidad
- Carecen de rigor metodológico
- No participan en la creación de una tradición acumulativa del conocimiento.

En España, una de las principales referencias desde la oferta sobre el estado del Gobierno electrónico a nivel local es el trabajo de Criado y Ramilo (2003), que toman los municipios vascos y madrileños como unidad objeto de estudio. Sus resultados muestran que los municipios analizados presentan un bajo desarrollo de sus páginas web y una escasa orientación a las necesidades de los ciudadanos, donde la información unidireccional es predominante y las posibilidades de interactividad se limitan a la publicación de direcciones de correo electrónico.

Otros estudios cuantitativos basados en muestras representativas de la población (aunque son bastante más escasos) recaen en Esteves (2005), que extiende su análisis a municipios representativos de España, también Criado (2004) que ha analizado las páginas web de los ayuntamientos madrileños, Fenoll y Lluca (2006) las de los Ayuntamientos gerundenses y Salvador et al. (2004) que han hecho lo propio con los ayuntamientos catalanes.

Desde esta perspectiva y sobre todo en el ámbito local, las metodologías utilizadas en los estudios de Gobierno electrónico han sido hasta fechas recientes, poco más que simples ejercicios de recuento del número de servicios proporcionados en línea, sin profundizar en la evaluación de las mejoras en cercanía, transparencia y participación política. En el caso de los servicios, básicamente las mediciones se han realizado sobre la capacidad de oferta a

través de Internet y sobre el nivel de interactividad entre Administración y ciudadanos (G2C).

La importancia de la investigación del Gobierno electrónico, el alto porcentaje de resultados inferiores a los esperados en el ámbito global y las limitaciones de la literatura existente, subrayan la necesidad de un estudio riguroso y comprensivo de la puesta en marcha y el desarrollo de los proyectos de Gobierno electrónico. Además, la experiencia de las iniciativas con mayor acierto, pueden proporcionar indicadores que permitan el diseño de una metodología que contribuya a desarrollar proyectos de éxito en los diferentes niveles de la Administración Pública (Chan et al., 2007).

3.1.2. Estudios centrados en la demanda

El principal ámbito de desarrollo desde la perspectiva de la demanda se centra en la aceptación por parte de los ciudadanos de las iniciativas de Gobierno electrónico. En este caso, las características individuales de los ciudadanos y sus creencias son las que ejercen una mayor influencia sobre la adopción y posterior utilización.

Hasta ahora los estudios de Gobierno electrónico han compartido con los de comercio electrónico la referencia de los modelos teóricos derivados de la Teoría de la Difusión de la Innovación (DOI) de Rogers (1995), la Teoría de la Acción Razonada (TRA) de Fishbein y Ajzen's (1975), la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) de Ajzen's (1985) y del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) de Davis (1989).

Para los casos de Gobierno electrónico en su dimensión de interacción con los ciudadanos (G2C), los diferentes estudios empíricos han incorporado a los modelos anteriores factores específicos como la percepción de riesgo, la percepción de incertidumbre, el espíritu cívico y la confianza en las propuestas de Gobierno electrónico.

Algunos ejemplos de aportaciones relevantes en esta área de la investigación son:

- Warkentin et al. (2002) desarrollan un modelo teórico con el objetivo de identificar las dimensiones principales de la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico. Concluyen que la confianza en el Gobierno electrónico, junto con la percepción de facilidad de uso y de utilidad de la presencia web gubernamental, ejercen una fuerte influencia en la intención de los ciudadanos de acceder a los servicios públicos digitalizados. Además, las estructuras institucionales, la disposición del individuo a confiar y su experiencia anterior, se proponen como los antecedentes de la confianza en el Gobierno electrónico.

- Carter y Belanger (2005) realizan una revisión de los modelos de Aceptación Tecnológica, de Difusión de la Innovación, de Características Percibidas de la Innovación (PCI) de Moore y Benbasat (1991) y de los modelos basados en la confianza aplicados a la presencia web (Lee y Turban, 2001), con el objetivo de determinar los factores que influyen en la aceptación del ciudadano de las propuestas de Gobierno electrónico. Como resultado elaboraron un modelo general de adopción que permitió contrastar empíricamente la influencia de siete factores antecedentes: percepción de utilidad, percepción de facilidad de uso, imagen de la Administración, ventaja relativa obtenida, compatibilidad, confianza respecto a Internet y confianza en el Gobierno. Concluyeron que solamente la compatibilidad, la percepción de facilidad de uso, la confianza en Internet y la confianza en el Gobierno, constituyen antecedentes importantes de la intención de utilización de la presencia en Internet de la Administración Pública. Este modelo fue adoptado por otro estudio (Schaupp y Carter, 2005) y particularizado para el ámbito de la participación electoral electrónica (e-votación). El resultado obtenido determinaba que existían ligeras variaciones respecto al modelo anterior, quedando la percepción de facilidad de uso sustituida por la utilidad percibida, respecto a su influencia significativa, en la aceptación de los ciudadanos de sistemas de e-votación.

- Gilbert y Balestrini (2004) complementaron los enfoques anteriores con los modelos de calidad de servicio. A partir de aquí se identificaron nueve posibles factores que podrían impactar en la aceptación de los ciudadanos del Gobierno electrónico. Estos factores son: evitar la interacción personal, ahorro de coste, ahorro de tiempo, experiencia, calidad de la información, seguridad financiera, reducción del "stress", confianza y apariencia visual.

Otra vertiente de los trabajos centrados en la demanda lo constituye la adopción organizacional del Gobierno electrónico (G2E). En este caso, Ho (2002) encontró que el tamaño de la ciudad, el compromiso de los responsables de la gestión pública, el tiempo y la experiencia en iniciativas del Gobierno electrónico y los niveles de renta, eran los factores clave que influenciaban la adopción del Gobierno electrónico.

Finalmente, algunos estudios adoptaron una arquitectura de referencia para abordar la complejidad del fenómeno subyacente de la adopción del Gobierno electrónico. Por ejemplo, Sorrentino (2005) propuso que una perspectiva orientada al proceso de implementación y adopción de las TICs, proporciona una mayor comprensión, introduciendo factores hasta ahora sin presencia en estos modelos, como "el grado de autonomía/heterogeneidad de los agentes involucrados, sus niveles de poder discrecional y los esfuerzos de coordinación entre ellos".

3.1.3. Estudios centrados en la medida del impacto del Gobierno electrónico

Los estudios encuadrados en esta categoría se centran en medir los resultados de la adopción y utilización del Gobierno electrónico. Mientras que hay acuerdo entre los investigadores con respecto a la importancia de medir impactos del Gobierno electrónico sistemáticamente, sigue habiendo cierta disparidad sobre qué métodos y qué métrica utilizar (Chircu y Lee, 2003; Gupta y Jana, 2003; Lee, 2005).

En esta línea, varios investigadores argumentan que la relación entre la adopción del Gobierno electrónico y sus consecuencias reviste bastante

complejidad y debería entenderse como una línea de estudio emergente y dependiente del escenario de aplicación (Robey y Holmström, 2001; Robey y Sahay, 1996; Waddell y Borning, 2004). Estas características, a nuestro juicio, le confieren entidad propia y son las que han determinado que se incluya en este estudio como ámbito de investigación separada.

Siguiendo a Titah y Barki (2007), algunos autores que han estudiado la implantación de TIC específicas en el sector público (OLAP en 2001, GIS en 1996, y UrbanSim en 2004), han constatado que los resultados que se anticipaban por la adopción del Gobierno electrónico no se habían materializado. En esta línea, Moon (2002) realizó un estudio sobre 1.471 municipios y encontró que las ventajas de reducción de costes y las externalizaciones esperadas por la adopción del Gobierno electrónico, no se concretaron como consecuencia de las barreras estructurales, legales, humanas y de organización inherentes a la Administración Pública. Con mayor concreción, otros investigadores obtuvieron que las TIC permitieron externalizaciones de la Administración municipal solamente cuando la tecnología estaba alineada con la estrategia de implantación e integrada con los procesos organizacionales (Pinsonneault y Kraemer, 2002).

Una aportación significativa es la de Gupta y Jana (2003), porque a partir del reconocimiento de la importancia de la evaluación como herramienta para valorar la efectividad de los programas de Gobierno electrónico en términos de toma de decisiones, efectividad y reducción de costes, proponen un modelo flexible para la medición de los beneficios tangibles e intangibles del gobierno electrónico. Teniendo en cuenta que la diversidad de modelos de medición de rendimiento aportan resultados divergentes y plantean diferentes niveles de confiabilidad, estos autores recomiendan el uso de marcos flexibles que incorporen diferentes tipos de medidas, tanto cualitativas como cuantitativas, siguiendo un enfoque multi-método basado tanto en la obtención de datos objetivos, como en la evaluación de aspectos más cualitativos de los principales involucrados en los proyectos.

Otras aportaciones han ido en la línea de demostrar que las ventajas del Gobierno electrónico serán efectivas solamente cuando se tiene en cuenta la relación entre los beneficios y los estados de evolución del Gobierno electrónico (Gupta y Jana, 2003; Layne et al., 2001; Moon, 2002).

Como ejemplo de un estudio sobre la métrica de éxito del Gobierno electrónico, Steyaert (2004) propuso adaptar cinco indicadores del desarrollo del comercio electrónico (conocimiento, eficiencia del contacto, conversión, popularidad y retención) para medir los resultados del Gobierno electrónico.

3.2. Metodologías para la adopción tecnológica: aplicación al ámbito del comercio electrónico

La comprensión de la interacción de los usuarios con el universo de Internet no está exento de dificultades, pues aunque los comportamientos en la red comparten claramente algunas características de la actuación en los entornos convencionales, también muestran peculiaridades, surgidas como consecuencia del nuevo entorno virtual en el que se desarrollan. De ahí, que para llevar a cabo su estudio deban considerarse, no sólo las aproximaciones habituales al comportamiento de los usuarios frente a un nuevo paradigma tecnológico, sino también conceptos nuevos —todavía por explorar— aplicables a los escenarios de interacción virtuales.

A lo largo de este capítulo se profundiza en la revisión de los modelos validados empíricamente para el comercio electrónico. El objetivo es determinar en que medida son aplicables y cómo algunos de sus factores contribuyen en la utilización del Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos.

3.2.1. Visión general de los modelos para la adopción tecnológica

En la actualidad, el estudio del comportamiento del consumidor en el comercio electrónico se ha convertido en un aspecto fundamental para el desarrollo de la actividad empresarial. La aparición de las TIC y en especial de Internet, ha supuesto un cambio muy importante, facilitando la posibilidad de acceder,

organizar y comunicar información relevante con mayor eficiencia. Además, las actitudes, percepciones y conductas del consumidor respecto al nuevo mercado, difieren respecto al mercado tradicional.

Sin embargo, a pesar de presentarse como una atractiva oportunidad de negocio, no todas las empresas han optado por implantar intensivamente TIC en el desarrollo de su actividad. Su adopción ha sido un aspecto muy analizado por distintos trabajos, cuyo objetivo es definir los factores que condicionan las decisiones de adopción.

Por tanto, en el comercio electrónico el estudio de la adopción de las TIC cobra especial interés como medio para superar las barreras que dificultan su difusión, hacer hincapié en las motivaciones que lo favorecen y sortear las dificultades de su implantación.

Aunque existen aspectos diferenciales claros entre Gobierno electrónico y comercio electrónico, concurren bastantes similitudes y estudios previos han encontrado que, factores que juegan un papel importante en diferentes modelos del comportamiento del consumidor en línea (Gefen & Straub, 2000; Moon & Kim, 2001; Gefen et al., 2003; Pavlou, 2003), es de esperar que también afecten a la adopción de los modelos de Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos (Warkentin et al., 2002; Carter y Bélanger, 2003 y 2004).

Partiendo de esta consideración, hemos incluido a continuación en este trabajo, una descripción de los principales modelos y líneas de investigación de la adopción del comercio electrónico y de los factores antecedentes que desencadenan su utilización.

3.2.2. Modelos de aceptación de compra en línea

Internet se presenta como un entorno emergente en el ámbito de la distribución comercial de bienes, servicios y muy especialmente, en la comercialización de productos entre los consumidores finales. A pesar de ello, la red ha acabado

convirtiéndose en un medio muy aceptado y prácticamente consolidado, para globalizar la difusión de la marca, de los productos y para establecer un diálogo con los clientes y el resto de agentes involucrados. Sin embargo, todavía están pendientes de respuesta diversas cuestiones acerca de cómo construir lealtad a la marca (Lee-Kelley et al., 2003) y cómo favorecer los comportamientos de compra en línea (Rust y Lemon, 2001).

Los estudios académicos del comportamiento de los consumidores en línea están bastante fragmentados, tanto respecto a su alcance como a su marco teórico (Cheung et al., 2005). En los últimos años se han publicado acercamientos teóricos y metodológicos sobre el comportamiento del consumidor en línea desde disciplinas como la psicología, sociología, marketing, TIC y estudios de negocios.

Hemos optado por la revisión de estos modelos, porque además de proporcionar un marco teórico, profundizan en los factores antecedentes de la compra en línea y aportan referencias respecto a la forma en la que estas variables se interrelacionan y pueden trasladarse o no al ámbito del Gobierno electrónico.

Desde un punto de vista general, las teorías basadas en los estudios académicos de las compras en Internet se pueden dividir en dos grupos:

- Los que utilizan enfoques que tradicionalmente han sido también aplicados al comportamiento de los consumidores fuera de línea
- Los que utilizan enfoques que se han desarrollado o adaptado específicamente para estudiar el comportamiento de los compradores a través de Internet.

3.2.2.1. Modelos tradicionales aplicados al comportamiento en línea

El primero y más amplio de estos grupos, interpreta la compra en línea de una manera muy similar a las compras convencionales, en la medida en que se acerca a su estudio a través de la misma serie de supuestos.

Algunas teorías dentro de este enfoque comenzaron a partir de la hipótesis de que las compras en línea se basan en los mismos factores cognitivos y sociales que las producidas en tiendas fuera de la red. Otros enfoques, también dentro de este grupo son neutrales en este sentido, porque aplican modelos de comportamiento universales (como la Teoría de la Acción Razonada), que tratan de determinar los factores que influyen en la acción, en lugar de identificar lo que es específico del comportamiento de compra en Internet.

Uno de los modelos de explicación de la conducta del consumidor más utilizados es el de Ajzen y Fishbein (1988), también basado en la Teoría de la Acción Razonada (TRA) y mejorado por la Teoría de la Conducta Planeada (TPB). Sostiene que las personas tienen en cuenta las consecuencias de sus acciones antes de comprometerse con una conducta. El enfoque de este modelo es positivista, busca establecer relaciones de causa-efecto y sigue el paradigma cognotivista, asumiendo que el consumidor es racional y por lo tanto, su conducta obedece a un cuidadoso proceso cognitivo de búsqueda, análisis de la información y comparación, hasta la elección final. Se puede inferir que el consumidor se aproximará más a este proceso en condiciones de alta implicación.

Las teorías mencionadas (TRA y TPB) sostienen que el factor más importante para determinar la conducta de una persona es la intención, que se ve afectada por dos factores determinantes, uno de naturaleza personal, la actitud y otro representado por la influencia social, la norma subjetiva.

La intención es función de las creencias y de la información acerca de la probabilidad de ocurrencia de un resultado en el caso de concretarse la conducta. Las intenciones cambian con el tiempo. El modelo de Ajzen y Fishbein (1980) tiene como objetivo entender lo que determina la intención de adoptar una conducta y predecir la misma. Profundizando sobre lo que determina las intenciones, se obtiene que estas son el reflejo de las denominadas actitudes y representan lo que nos gusta o disgusta de un objeto o conducta.

3.2.2.2. Modelos específicos de comportamiento en línea

Con mayor interés para nuestro análisis, el segundo grupo desarrolla modelos teóricos específicos de compra en línea, trabajando con la hipótesis de que el comportamiento de las compras en línea tiene diferencias significativas respecto a su homólogo convencional.

Comenzamos considerando el proceso de toma de decisión del consumidor y cómo ciertos autores creen que puede ser alterado cuando interviene la experiencia de las compras en Internet. La naturaleza de Internet, donde un individuo se siente sólo y en un ambiente familiar, implica que la mayoría de las decisiones de compra en línea se toman en cierto aislamiento y con limitadas interacciones con otras personas. Por otro lado, el ambiente de la venta al por menor de Internet es relativamente desconocido y complejo por la ausencia de los estímulos del tacto, del gusto y del olor, que sí están disponibles en el ambiente físico de una relación comercial convencional..

Como la relación comercial se produce en un entorno virtual, el consumidor es libre de terminar la compra o continuarla en cualquier punto del proceso, si no estuviera totalmente satisfecho, sin ninguna influencia social de otros clientes o del vendedor. Por lo tanto, parece lógico eliminar de los modelos anteriores la dimensión social.

Modelo de Adopción Tecnológica TAM (1989)

En este segundo bloque, el más representativo es el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) de Davis (1989). Constituye una adaptación de la Teoría de Acción Razonada (Ajzen y Fishbein, 1980) centrada en la conducta de uso de nuevas tecnologías. En particular, esta teoría presta especial atención al análisis del efecto de factores externos sobre las creencias, actitudes e intenciones de los individuos (Davis et al. 1989b).

Mientras que la Teoría de Acción Razonada es un sistema general, diseñado para explicar casi cualquier comportamiento humano (Fishbein y Ajzen, 1980), el Modelo de

Adopción Tecnológica se centra exclusivamente en el uso de innovaciones tecnológicas y parece, a priori, más adecuado para analizar las conductas de compra en Internet. De este modo, el método TAM reemplaza las creencias actitudinales definidas en la Teoría de la Acción Razonada por dos determinantes denominadas facilidad de uso y percepción de utilidad, bajo el supuesto de que se trata de creencias relevantes que impactan en la formación de actitudes y en consecuencia, influyen en la intención y en la conducta de un individuo hacia el uso de la tecnología (Davis, 1989). La primera hace referencia a la medida en que un individuo considera que el uso de un sistema específico mejorará su desempeño en una actividad, mientras que la facilidad percibida de uso se define como la medida en que el posible usuario de una tecnología espera que su utilización no implique esfuerzo.

La principal diferencia entre la Teoría de Acción Razonada y el Modelo de Adopción de Tecnología es que, mientras que en la primera las creencias varían en cada contexto, en la Teoría de Adopción Tecnológica la utilidad y la facilidad de uso percibidas se postulan a priori y se consideran constructos independientes y determinantes generales de la actitud (Davis et al. 1989b). Se supera así una de las principales debilidades de los modelos de comportamiento basados en las intenciones que radica en la dificultad para identificar las creencias relevantes en distintos contextos.

El modelo TAM ha sido considerado una estructura robusta para investigar cómo los usuarios desarrollan actitudes hacia la tecnología y cuándo deciden utilizarla (Davis, 1989; Mathieson, 1991; Szajna, 1996; Straub et al., 1995; Hu et al., 1999; Koufaris 2002). Constituye, por tanto, el sistema teórico más ampliamente aplicado en el ámbito de los sistemas de información, siendo utilizado también recurrentemente en la investigación sobre la aceptación de Internet como medio de compra.

A pesar del amplio respaldo que el modelo TAM ha recibido en la literatura, no existe un consenso en cuanto a su formulación exacta. De este modo, diversos autores han planteado especificaciones alternativas del sistema (Davis et al. 1989b; Adams, Nelson y Todd, 1992; Chau, 1996; Szajna, 1996) incorporando en algunas ocasiones variables no incluidas en la teoría inicial (Taylor y Todd, 1995; Malhotra y Galletta, 1999; Childers et al, 2001; Featherman y Pavlou, 2003; Shih, 2004).

Modelo de difusión de la Innovación (Rogers, 1995)

Un segundo modelo ampliamente aplicado en el análisis de la adopción de Internet es la Teoría de la Difusión de la Innovación (Rogers, 1995). Los trabajos que emplean esta teoría para explicar la adopción de Internet consideran como factores explicativos de dicha adopción la ventaja relativa obtenida por la adopción de Internet, su complejidad, su compatibilidad con los sistemas de valores previamente existentes, la posibilidad de probar la tecnología antes de adoptarla definitivamente y finalmente la visibilidad de los resultados de su adopción. Todos estos atributos se considera que tienen una incidencia positiva en el nivel de adopción, excepto la complejidad, que ha sido asociada negativamente.

Tradicionalmente la teoría de la Difusión de la Innovación (IDT) se ha empleado para completar el modelo TAM. Una de sus aportaciones más significativas es la introducción del concepto de compatibilidad de los principios y actitudes del usuario con la nueva tecnología, como factor significativo en la adopción recogido por la teoría IDT en el modelo TAM (Chen et al., 2000; Herrero Crespo et al., 2004).

En síntesis, los modelos anteriores se centraron específicamente en las percepciones del usuario de la tecnología y en su efecto sobre la intención de hacer uso de ella. Más recientemente, se están incorporando nuevos aspectos que intervienen de forma significativa en las intenciones del consumidor en línea, como es la calidad del servicio prestado en el nuevo canal digital.

Metodologías basadas en la calidad de servicio

En la literatura de la calidad, mientras que en los dos modelos anteriores (DOI y TAM), las opiniones son creencias del servicio, las percepciones se relacionan con la evaluación posterior a la consumición del funcionamiento del servicio predeterminadas que conducen a actitudes sobre el producto o servicio.

Con este planteamiento, Parasuraman et al. (1985) propusieron el modelo SERVQUAL basado en cinco dimensiones (bienes materiales, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento y empatía) que midieran la diferencia de la percepción del consumidor respecto a sus expectativas.

Este planteamiento mantiene plena validez, a pesar de que posteriormente han surgido algunos modelos que suprimían las consideraciones de las expectativas de la pre-consumición, argumentando que esa evaluación del cliente del resultado, ya incluía una comparación mental interna de las expectativas de las percepciones frente a las expectativas (modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, 1992).

Metodologías basadas en la confianza

Como complemento a los modelos anteriores, muchas investigaciones han centrado sus esfuerzos en el análisis de las particularidades que introduce la confianza en las interacciones a través de Internet. La inseguridad mostrada por el consumidor a la hora de realizar sus adquisiciones a través de este nuevo medio la ha convertido en uno de los mayores obstáculos para la adopción del comercio electrónico (Korgaonkar y Wolin, 1999; Wang et al., 1998). Esta desconfianza deriva de distintos aspectos, de entre los que se destacan la inseguridad acerca de la difusión de datos privados por parte de las empresas receptoras o la fiabilidad de la infraestructura tecnológica para el intercambio de información de carácter financiero (Kolsaker y Payne, 2002).

Existen diferentes definiciones de confianza en la literatura de ciencias sociales como la sociología, la psicología social y el comportamiento organizativo. La confianza desde el punto de vista de la psicología social, es la creencia de que la gente reaccionará de manera predecible, es decir, de que uno puede confiar en una promesa hecha por otro (Pavlou, 2003). La confianza desde la óptica de la psicología y el comportamiento organizacional se centra en las relaciones interpersonales, en la dimensión estratégica y económica.

En el contexto del comercio electrónico, la confianza incluye la creencia y las expectativas de los clientes en línea respecto a las características del vendedor (McKnight y Chervany, 2002). El análisis de la confianza en este caso, se debe considerar como una relación entre la organización y aspectos individuales del cliente. La tecnología en sí misma, principalmente Internet y la tienda en línea, tienen que ser considerados como objetos de confianza (Shankar et al., 2002).

Varios estudios han aplicado el modelo TAM, complementado con la confianza del cliente, en sus modelos de adopción del comercio electrónico. De este modo, la confianza es una variable que incorpora a la vez intención y creencia de confiar. Desde el punto de vista del modelo TAM, la confianza es la creencia de confianza, reflejando que los consumidores en línea esperan vendedores en Internet que estén dispuestos y sean capaces de aceptar los intereses de los clientes, ser honestos en las transacciones (y no divulgar información personal a otros vendedores) y ser capaces de entregar los productos o servicios ofrecidos según lo prometido (Gefen y Straub, 2003; Koufaris y Hampton-Sosa, 2002; Pavlou, 2002; Suh y Han, 2002; Van der Heijden et al., 2003).

Desde una perspectiva centrada en el análisis de la confianza respecto del vendedor, McKnight et al. (2002) amplía el trabajo de investigadores anteriores (Rotter, 1967; Zucker, 1986; Mayer et al., 1995; McKnight y Cummings, 1998) y establece los factores que intervienen en un modelo multidimensional de la confianza en el comercio electrónico, centrándose en la confianza inicial de los usuarios en el vendedor web.

La confianza inicial se refiere a "la confianza en un administrador desconocido, una relación entre agentes que todavía no tengan información creíble, significativa o enlaces afectivos con el entorno" (McKnight et al., 2002). En las relaciones iniciales, los clientes hacen uso de la información que tienen, por ejemplo percepciones del sitio web, para inferir la confianza (McKnight et al., 2002).

Uno de los cuatro conceptos más importantes identificados por McKnight et al. (2002) está asociado con la percepción individual del entorno institucional, como la infraestructura, la regulación y la legislación, que hacen que un entorno se perciba como seguro y confiable. Este factor contiene dos dimensiones: seguridad estructural y normalidad situacional.

La seguridad estructural implica que alguien cree que las estructuras incorporan garantías, regulaciones, promesas, recursos legales u otros procedimientos que están a su disposición para obtener éxito (McKnight et al., 2002). La normalidad situacional presume que el entorno es normal, favorable, en el orden apropiado y que los vendedores incorporan las siguientes cualidades: capacidad, benevolencia e integridad (McKnight et al., 2002).

3.2.3. Principales diferencias entre comercio electrónico y Gobierno electrónico

El comercio electrónico y el Gobierno electrónico consideran que la tecnología de Internet facilita el acceso a la información o la prestación de servicios. En la misma línea que Laudon y Laudon (2003) identificaron los principales modelos de comercio electrónico (B2C, B2B, B2E y C2C), en el ámbito del Gobierno electrónico se han planteado categorías equivalentes: gobierno-a-ciudadano (G2C), gobierno-a-empleado (G2E), gobierno-a-gobierno (G2G) y gobierno-a-empresas (G2B).

El comercio electrónico y el Gobierno electrónico no sólo incorporan categorías similares, sino que también proporcionan servicios similares a los individuos y a las organizaciones. Los modelos del comercio electrónico y de Gobierno electrónico basan su mediación electrónica en su capacidad para la interacción

y la realización de transacciones de forma remota. Esta circunstancia provoca que además de la aceptación de la nueva tecnología, ambos modelos requieran confianza del consumidor o del ciudadano (Belanger et al. 2002; McKnight et al. 2002; Pavlou 2003; Van Slyke et al. 2004; Warkentin et al. 2002).

Además, en la misma línea que las investigaciones sobre comercio electrónico han encontrado que los factores de la aceptación de la tecnología, de la difusión de la innovación y de la confianza contribuyen a la aceptación de los clientes del comercio electrónico (Gefen y Straub, 2000; Moon y Kim, 2001; Gefen et al., 2003; Pavlou, 2003), también se espera que afecten a la adopción por parte de los ciudadanos del Gobierno electrónico (Warkentin et al., 2002; Carter y Bélanger, 2003; 2004). Llevada al extremo, esta perspectiva implicaría que se pueden adaptar sencillamente para la aceptación del Gobierno electrónico las teorías y modelos existentes para la aceptación del comercio electrónico, sin necesidad nuevos modelos teóricos.

Existe sin embargo otra óptica contraria en la literatura, los modelos de adopción tecnológica no serían susceptibles de aplicación directa al ámbito de la Administración Pública, porque ésta involucra componentes específicos como por ejemplo su capacidad regulatoria y de autoridad del Gobierno en la utilización del acceso en línea (Warkentin et al., 2002).

Hasta el momento, las investigaciones desarrolladas en esta área contradicen ambos planteamientos. Aunque los Gobiernos tienen cierta autoridad para regular el uso por decreto del Gobierno electrónico, su aceptación voluntaria por los ciudadanos conducirá a una utilización optimizada con respecto a uso como consecuencia de un mandato (Warkentin et al., 2002). Por otra parte, existen ciertas diferencias fundamentales entre el comercio electrónico y el Gobierno electrónico que hacen necesario revalidar el conocimiento existente de la aceptación de la tecnología y abordar nuevos modelos en el contexto específico del Gobierno electrónico que incorporen sus especificidades.

Una de las diferencias claves proviene del hecho de que los Gobiernos son esencialmente políticos en su naturaleza y los ciudadanos pueden formarse opiniones sobre la imparcialidad de los partidos políticos que los sustentan y de políticos individuales (Warkentin et al., 2002). Para la aceptación de los modelos de Gobierno electrónico que implican transacciones e intercambio de información personal o económica, los ciudadanos deben confiar intrínsecamente en el sistema, independientemente de quien ostente e poder (Warkentin et al., 2002).

Ahondando más en su dimensión política, las organizaciones públicas tienen la responsabilidad de actuar con el objetivo de lograr el mejor interés público (Jorgensen y Cable, 2002), mientras que la mayoría de estudios sobre aceptación de la tecnología, están encuadrados en el contexto de las organizaciones privadas, con una clara orientación al beneficio. Por lo tanto, la percepción de cómo las organizaciones harán uso de la información intercambiada durante las transacciones en línea, puede ser muy diferente para las organizaciones públicas y privadas.

Los estudios basados en organizaciones privadas tienden a no hacer caso de las variables externas a la organización, particularmente el entorno político que rodea las organizaciones públicas y que influyen fuertemente su comportamiento y sus prácticas. La naturaleza política inherente a las organizaciones públicas implica que los indicadores establecidos para medir el rendimiento del sector privado por el impacto de las TIC, serán bastante diferentes en el contexto de organizaciones públicas.

Debido a las diferencias en el entorno organizacional con respecto a organizaciones privadas, las organizaciones públicas requieren técnicas de diseño del sistema únicas y diferentes de las articuladas en la investigación del sector privado. Como razón de peso, puede apuntarse que las ineficacias de la implantación de las TIC en el sector público tienden a tener consecuencias más devastadoras, ofreciendo como resultado costes más altos y exposición pública del Gobierno y los Organismos Públicos.

Por otro lado, el Gobierno electrónico mantiene sus propias especificidades respecto a los modelos de gobierno tradicional. Siguiendo a Warkentin et al. (2002), en contraste con el gobierno tradicional, el Gobierno electrónico se caracteriza principalmente por el uso extenso de la tecnología de comunicación, la naturaleza impersonal de la interacción en línea, la facilidad para el almacenamiento y procesamiento de datos personales, la incertidumbre implícita de usar Internet y la novedad del nuevo medio de comunicación.

El hecho de que los ciudadanos interactúen digitalmente con una página web de la Administración Pública aumenta la separación espacial y temporal entre los ciudadanos y el gobierno, creando más incertidumbre y preocupación por la confiabilidad subyacente de Internet y de las interfaces con otros organismos estatales. Por otra parte, la información personal se puede recoger, manipular y utilizar fácilmente por los representantes políticos o funcionarios públicos involucrados. En general, estas diferencias específicas del Gobierno electrónico, aumentan la incertidumbre y reducen la percepción de control del ciudadano, imponiendo una barrera a la adopción del Gobierno electrónico.

Por tanto, a pesar de las similitudes, el Gobierno electrónico implica diferencias claras respecto al comercio electrónico. También la digitalización de la relación de los ciudadanos con la Administración Pública incorpora diferencias esenciales respecto a al modo presencial. Estas circunstancias hacen necesaria la redefinición de los modelos de adopción desde la especificidad de la relación ciudadano-administración-gobierno y requieren establecer un área separada de investigación para el Gobierno electrónico que sea conceptualmente diferente de la investigación del comercio electrónico circunscrita al sector privado (Heeks y Bailur, 2007).

3.3. El estudio de la adopción del Gobierno electrónico por los ciudadanos

Desde una perspectiva centrada en la adopción y aceptación del Gobierno electrónico por los ciudadanos, Titah and Barki (2005) realizan una completa recopilación de los trabajos publicados, concluyendo que la mayoría de estos estudios se pueden encuadrar en alguna de las cinco categorías siguientes:

- Prácticas de dirección y gestión
- Características individuales y organizacionales
- Características de las TIC
- Medidas de resultados del Gobierno electrónico
- Subculturas en el Gobierno

Otro enfoque para la estructuración de los estudios centrados en la demanda, consiste en realizar una agrupación de los factores que influyen la adopción de iniciativas de Gobierno electrónico desde dos ámbitos diferentes: la perspectiva de los ciudadanos y la perspectiva de la Administración Pública. Este trabajo abordará la primera de ellas, profundizando en las dimensiones que determinan la adopción por parte de los ciudadanos de las iniciativas de presencia en Internet de la Administración Pública.

La perspectiva de los ciudadanos

Incorporan como antecedentes para la adopción del Gobierno electrónico las variables presentes en los diferentes modelos de adopción tecnológica (TRA, TPB, TAM, DOI). Algunos de estos factores son recurrentes en las metodologías anteriores: la familiaridad o experiencia con los servicios públicos en línea y el Gobierno electrónico, la percepción de facilidad de uso y la utilidad percibida. También se incorporan aspectos inherentes a las comunicaciones en Internet como la percepción de seguridad, de riesgo y de control del ciudadano respecto al nuevo medio. Últimamente van adquiriendo relevancia dimensiones como la confianza en la organización y en el servicio y la calidad percibida de servicio (Carter and Belanger 2005; Gilbert et al. 2004; Warkentin et al., 2002).

Perspectiva gubernamental

Más centrada en los condicionantes de la adopción de los modelos de Gobierno electrónico por parte de los funcionarios y responsables públicos. En este caso, la principal línea de investigación está centrada en la identificación de los factores que obstaculizan su desarrollo. En general, las barreras para la adopción en las que suelen coincidir la mayoría de los estudios tienen carácter estructural: la complejidad de las relaciones entre departamentos y organismos públicas, las carencias de infraestructura de TICs de muchas Administraciones,

las limitaciones de recursos humanos y sobre todo de personal experto y motivado, la escasez de recursos financieros, el rechazo y la desconfianza derivada de la compartición de recursos a través de los diferentes departamentos y organizaciones públicas... (Clark 2003; OECD Observer 2003; Shetty, 2003; Rohleder y Jupp 2004; Swartz 2004; Norris y Moon 2005).

3.3.1 Aproximaciones desde la perspectiva del ciudadano

La mayoría de los intentos en este ámbito van en la línea de examinar el nivel de utilización del Gobierno electrónico e identificar las variables que pueden mejorar estos niveles de aceptación por los ciudadanos. Como conclusión, en la mayoría de los casos, se propone un modelo que incorpora los factores antecedentes de la adopción.

Hasta ahora los estudios de comercio electrónico se han basado principalmente en modelos teóricos derivados de la Teoría de la Difusión de la Innovación (DOI) de Rogers (1983), la Teoría de la Acción Razonada (TRA) de Fishbein and Ajzen (1980), la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB) de Ajzen (1985) y del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) de Davis (1989). También las características individuales de los ciudadanos y sus creencias influyen perceptiblemente la adopción de las propuestas de Gobierno electrónico, aunque en este caso se han incorporado nuevos factores, como la percepción de riesgo, percepción de incertidumbre, su espíritu cívico y confianza en el Gobierno electrónico.

El papel de moderación de las variables demográficas del individuo, tales como edad, experiencia, sexo, educación, voluntariedad del uso de la tecnología, experiencia y habilidad para utilizar Internet (Pilling y Boeltzig 2007), se han explorado con cierta profusión en los modelos de comercio electrónico B2C (Venkatesh et al. 2003). Sin embargo, la participación de estas características en la adopción del Gobierno electrónico debe ser todavía verificada teóricamente y empíricamente.

En una tentativa de explorar la posibilidad de discriminación del sexo en la adopción de los servicios del Gobierno electrónico, un estudio en Turquía encontró que las diferencias de género eran enormes en términos de la aceptación percibida de Internet y del Gobierno electrónico (Akman et al. 2005).

Las diferencias de edad tiene también impacto en la capacidad de utilizar y posteriormente en la intención de adoptar nuevos avances tecnológicos (Sharit y Szaja, 1994; Milligan, 1997). Una aproximación interesante a partir de la edad se centra en el estudio de la aceptación del Gobierno electrónico por los ciudadanos más mayores. Específicamente, Phang et al. (2005) investigaron los factores de la aceptación particular del Gobierno electrónico en los jubilados y obtuvieron, en línea con el modelo TAM, que la intención del uso del Gobierno electrónico también está determinada por su percepción de utilidad y de facilidad de uso. Además, su visión sobre la seguridad de Internet, afecta a la aceptación de la componente financiera del Gobierno electrónico.

Por otro lado, el ahorro de recursos y la necesidad de mantenerse actualizado determinaron la percepción de utilidad de los jubilados, mientras que la ansiedad que se produce frente al ordenador y los sistemas de ayuda en línea, son antecedentes de la percepción de facilidad de uso. De estos antecedentes, la necesidad de mantenerse actualizado y la ansiedad, aparecen particularmente relevantes para los ancianos con respecto a los profesionales más jóvenes, para los que estos factores no son significativos.

La investigación de Pilling y de Boeltzig (2007) abordan un acercamiento diferente, argumentando que el enfoque debería centrarse sobre barreras sistemáticas para el acceso a Internet y al Gobierno electrónico, por ejemplo, desigualdad en el acceso tanto a Internet como al Gobierno electrónico, problemas derivados de la accesibilidad y facilidad de uso de las páginas web, etc... Estas son las razones principales que evitan que los ciudadanos accedan y adopten eventualmente tecnologías como Internet y el Gobierno electrónico.

Tras una comparación de las iniciativas del Gobierno electrónico en los EEUU y el Reino Unido, su estudio concluye con las siguientes propuestas: crear el

ambiente adecuado de aprendizaje, mejorar la utilidad de Internet y de los servicios del Gobierno electrónico y asumir que la accesibilidad es más importante que las características individuales de los ciudadanos. Como línea de trabajo hacia el futuro, su investigación plantea la necesidad de colaboración entre los investigadores de diversos países, con el objetivo de superar las barreras digitales para hacer el Gobierno electrónico accesible.

La investigación de Dimitrova y de Chen (2006) va más allá, orientando su estudio hacia la exploración de las características no demográficas relacionadas con la adopción de las propuestas de Gobierno electrónico. Su trabajo parte de que hay prácticamente consenso en la literatura del Gobierno electrónico sobre que los ciudadanos con una educación más alta y niveles de renta superiores son más proclives a acceder a la información pública y a tramitar servicios a través del Gobierno electrónico. Con este antecedente, argumentan que a parte de las características sociodemográficas como por ejemplo raza, renta y educación, existen características no demográficas del individuo, como por ejemplo su espíritu cívico, que juegan un papel igualmente importante en la adopción del Gobierno electrónico. El resultado es que los tres aspectos que determinan el civismo del ciudadano: contacto social, interés en el Gobierno electrónico y utilización de los medios públicos, realza el compromiso social y aumenta la probabilidad de utilización de medios electrónicos por los ciudadanos para interactuar recíprocamente con la Administración Pública.

3.3.1.1. Modelo de Carter y Belanger (2005)

Carter y Belanger (2005) plantean que las metodologías de aceptación tecnológica junto con la confianza, han sido analizadas mediante diversos ajustes y métodos, y sus constructos han demostrado ser importantes para la investigación de la adopción del Gobierno electrónico. La integración de estos modelos proporciona una explicación parsimoniosa y comprensiva de la intención de los ciudadanos de utilizar un servicio del Gobierno electrónico.

En este trabajo resaltan que a pesar de todas las ventajas del Gobierno electrónico, como por ejemplo, el incremento de la transparencia, mayor y más eficiente acceso a la información y a los servicios públicos, el éxito y la aceptación de las iniciativas del Gobierno electrónico dependen de la disposición de los ciudadanos para adopción de las innovaciones. Con ese enfoque, construyeron un modelo teórico para medir la intención de uso del gobierno electrónico por los ciudadanos de una determinada comunidad.

En este modelo se integran elementos del Modelo de Aceptación de la Tecnología desarrollado por Davis (1989) y el modelo de la Teoría de la Difusión de la Innovación de Rogers (1995), con modelos de confianza web ya utilizados en el sector privado, para diseñar un modelo riguroso y comprensivo de los factores que influyen la adopción de los ciudadanos de las iniciativas de Gobierno electrónico. El resultado es un modelo más comprensivo que los modelos teóricos individuales y que procura capturar la complejidad de las relaciones implicadas en el Gobierno electrónico.

La significación de percepción de facilidad de uso es particularmente importante al considerar la muestra utilizada para este estudio. Las edades de los encuestados se extendieron a partir del 14 a 83 años. Los resultados del estudio experimental, basado en una encuesta a los estudiantes familiarizados con el uso de ordenadores y de Internet, indicaron que la percepción de facilidad de uso no es significativo. Sin embargo, hay que tener en cuenta que si se hubiera incluido en la muestra ciudadanos con un nivel más variado de experiencia y conocimiento de Internet, seguramente la percepción de facilidad de uso habría tenido más influencia.

En lo que respecta a la compatibilidad, sí obtuvieron que niveles más altos de compatibilidad percibida se asocian a intenciones crecientes de adoptar iniciativas del Gobierno electrónico. Este resultado indica que los ciudadanos estarán más dispuestos a utilizar servicios en línea de la Administración Pública, si estos servicios son congruentes con el modelo de vida de los ciudadanos en lo que se refiere a relaciones personales y comerciales. La

influencia de la compatibilidad fue la más significativa de los resultados obtenidos.

También se validaron las hipótesis relativas a la confianza, desde una doble dimensión, respecto a Internet y a la Administración Pública. Este resultado determina que niveles más altos de confianza percibida están relacionados positivamente con las intenciones de los ciudadanos de utilizar servicios del Gobierno electrónico. En línea con este resultado, relacionado con las percepciones de confianza en Internet, los ciudadanos que perciben que la confiabilidad y la seguridad de Internet es baja, serán menos proclives a adoptar el nuevo modelo de interacción digital con la Administración Pública.

La principal limitación de este estudio es que la muestra fue bastante reducida (105 ciudadanos con edades de 14 a 83 años). El resultado fue que la facilidad de utilización, la compatibilidad y la confianza percibidos por los ciudadanos eran los indicadores más significativos respecto a la intención de los ciudadanos de utilizar servicios de Gobierno electrónico.

3.3.1.2. Modelo de Gilbert y Balestrini (2005)

En su trabajo desarrollan un modelo basado en la percepción de beneficios y barreras por parte de los ciudadanos respecto a las propuestas de Gobierno electrónico. Su investigación se orienta hacia la identificación de los factores importantes en la evaluación del uso de servicios de Gobierno electrónico, más que en medir las percepciones de los ciudadanos con respecto a la utilización del nuevo tipo de interacción con la Administración. Esta metodología complementa la visión de los trabajos anteriores que, centrados en el desarrollo de los factores desencadenantes, no tenían en cuenta las barreras que pueden prevenir realmente su utilización por los ciudadanos.

La investigación identificó nueve factores cuya medida permitirá caracterizar las actitudes hacia la entrega en línea del servicio público. Estos nueve factores incorporaban ligeras modificaciones respecto a los originales incluidos en estudios anteriores o eran factores totalmente de nuevos. Tres de ellos

constituyen ventajas relativas (ahorro de tiempo, ahorros de coste y evitar la interacción personal) y seis barreras a la adopción (experiencia, calidad de la información, seguridad financiera, bajo nivel de "stress" en la utilización, confianza y apariencia visual).

Los factores que colaboran positivamente con la adopción son comparables a los identificados por otras metodologías. De ellos, el ahorro de tiempo es el que aporta una información más rica en contenido respecto a otros estudios de comercio electrónico. En el ámbito del Gobierno electrónico se relaciona directamente con el ahorro de tiempo en la realización de trámites con la Administración y está determinado por aspectos como la facilidad para cumplimentar y enviar un formulario o la posibilidad de acceso desde diferentes localizaciones.

Los resultados obtenidos demostraron que todos los factores identificados, excepto evitar la interacción, estaban correlacionados con la voluntad de utilizar los servicios del Gobierno electrónico, donde el ahorro de tiempo y de coste, la seguridad financiera, la confianza y la calidad de la información, eran los antecedentes más significativos de su utilización. A partir de este resultados, los autores aportan una nueva perspectiva a los estudios sobre la adopción del Gobierno electrónico, la consideración de las barreras a la adopción. Los modelos anteriores en la literatura pueden quedar restringidos porque nunca serán identificadas todas las ventajas de la utilización si no se abordan las preocupaciones e incertidumbres de los ciudadanos. Por tanto, aunque se ha venido capturando la mayoría de los factores de la intención de uso desde la perspectiva de las ventajas, no podrán alcanzarse avances significativos a menos que las barreras a la adopción se entiendan completamente.

Estos resultados también incorporan algunas diferencias respecto a la literatura publicada, porque la percepción de facilidad de uso y algunos de los aspectos de la utilidad percibida no surgieron como significativos en los resultados. Sobre todo, lo que se refiere a la facilidad de uso, puede ser achacable a que las investigaciones anteriores (Davis, 1989) eran predominantemente aplicadas

a la introducción de nuevas tecnologías en el entorno de trabajo en un momento previo al desarrollo actual de Internet.

3.3.1.3. Modelo de Warkentin (2002)

Warkentin et al. (2002) proponen un modelo conceptual para la adopción del Gobierno electrónico basado en la confianza del ciudadano como el catalizador subyacente para la adopción. Examinando servicios en línea relacionados con la realización de trámites fiscales, uno de los servicios más populares de Internet, los autores proponen diferentes estrategias para mejorar la confianza del ciudadano.

La confianza respecto de la Institución, basada en sistemas judiciales justos e independientes, se considera el factor que más puede contribuir a la confianza en el Gobierno electrónico. Además, entre los nuevos usuarios de los servicios de Gobierno electrónico, sus antecedentes respecto a sus características personales y cognitivas, deberían ser cruciales. Así, la disposición psicológica general y el conocimiento de proceso, también deberían engendrar confianza. Para los usuarios experimentados, por otro lado, la naturaleza de la experiencia anterior con el Gobierno electrónico será fuente principal de confianza y de continuidad de su utilización.

Este modelo incorpora además otras variables. Algunas de ellas ya estaban presentes en modelos anteriores, como las percepciones de utilidad, facilidad de uso, riesgo y control. El resto, son más específicas del Gobierno electrónico como entorno cultural, distancia del poder, apariencia y evitar la incertidumbre.

Estos autores plantean que mejorar la percepción de control del ciudadano sobre cómo será utilizada la información personal y sobre los casos en los que puede ser consultada, podría animarles a adoptar las propuestas de Gobierno electrónico. El enfoque para la percepción de utilidad y para la facilidad de uso coincide con el descrito en las metodologías de aceptación descritas anteriormente (TAM, DOI).

Lo más representativo de este modelo es la utilización de variables socioculturales, tales como distancia del poder, evitar la incertidumbre y el entorno cultural. El entorno cultural es probable que contribuya a la adopción o a la resistencia al Gobierno electrónico. Hofstede (1997) identificó 5 factores culturales que afectan a cómo interactúa la ciudadanía. De estos cinco la distancia del poder es el más probable a tener en cuenta en la adopción y el uso del Gobierno electrónico. La distancia al poder es una medida de la diferencia entre los estratos más bajos de la sociedad y los que se encuentran en las capas más altas. En sociedades con mayor distancia al poder (tales como países del tercer mundo), quienes ostentan el poder están en lo correcto (Hofstede 1997) y los miembros de las clases no predominantes son más proclives a obedecer las instrucciones de los que gobiernan. En contraste, culturas de menor distancia al poder como EEUU y Europa ven al gobierno como a su servicio. Por lo tanto, manteniendo el resto de los factores iguales, los ciudadanos en sociedades con mayor distancia al poder son más proclives a adoptar los servicios disponibles del Gobierno electrónico.

El segundo factor de la cultura que puede afectar al Gobierno electrónico es evitar la incertidumbre. Cuanto mayor es la tendencia cultural a evitar la incertidumbre, por lo tanto el riesgo, mayor es el impacto de la confianza en la adopción del Gobierno electrónico: las culturas que están menos influenciadas por la incertidumbre relacionan menos la confianza como un método para evitar la incertidumbre. De hecho, en las culturas que tienden a evitar la incertidumbre, la confianza es más importante, como una condición previa para la realización de negocios (Fukuyama 1995).

En contrapartida, el modelo de Warkentin et al. (2002) incorpora algunos problemas de medida. La variable dependiente de la intención de utilizar las iniciativas de Gobierno electrónico no captura el sentido completo de esta adopción. La inclusión de variables culturales, aunque consiguen hacer más comprensivo el modelo, va en contra del principio de simplicidad que constituye un criterio básico para juzgar la calidad del modelo.

Figura 3.1: Referencias en la literatura sobre la adopción del Gobierno electrónico desde la perspectiva de los ciudadanos

Autor	Conceptos Claves	Metodología	Principales Resultados o Argumentos
Carter and Bélanger (2005)	Compatibilidad Facilidad de uso Percepción de utilidad Ventaja relativa Imagen Complejidad Confianza en Internet Confianza en el gobierno Intención de uso	Encuesta N=105	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los factores de compatibilidad, percepción de utilidad y confianza tienen una influencia significativa en la adopción del Gobierno electrónico. ○ La imagen y la ventaja relativa (factores habituales en el comercio electrónico) no son significativos.
Gilbert et al. (2004)	Beneficio percibido Evitar la interacción personal. Coste Tiempo Barreras percibidas. Atractivo visual. Experiencia. Seguridad financiera Calidad de información. Bajo "stress" Confianza Voluntad de uso	Encuesta N=111	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tiempo, coste, seguridad financiera, confianza y calidad de la información se encontraron como antecedentes significativos. ○ La facilidad de uso no se ha encontrado determinante. ○ Se comprobó que los encuestados de más edad (+55) estaban menos dispuestos al uso de los servicios públicos en comparación con los jóvenes.
Lee, Braynov y Rao (2005)	Confianza en el gobierno Percepción pública de seguridad Confianza en el Gobierno electrónico. Percepción de riesgo. Percepción de utilidad Intención de depender de la información. Intención de proporcionar información personal. Intención de uso.	Encuesta N=158.	<ul style="list-style-type: none"> ○ La confianza de los ciudadanos en el Gobierno y la percepción pública de seguridad tienen efectos marginales sobre los que confían en el Gobierno electrónico, la percepción de riesgo de Internet y la utilidad percibida de los servicios de Gobierno electrónico. ○ La confianza en el Gobierno electrónico y la utilidad percibida tienen efecto significativo sobre la intención de uso, sobre la intención de proporcionar información personal y sobre la intención de depender en la información. ○ La percepción de riesgo tuvo un importante efecto negativo sobre la intención de uso y sobre la intención de proporcionar información personal
Phang et al. (2005)	Compatibilidad. Imagen Percepciones de la seguridad de internet. Percepción de facilidad de uso Percepción de utilidad Intención de uso.	Encuesta N= 99	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrariamente a Morris y Venkatesh (2000), la percepción de utilidad se consideró el antecedente más importante en el contexto de la intención de uso de los ciudadanos de la tercera edad. ○ La compatibilidad y la imagen no tuvieron efecto significativo en la utilidad percibida. ○ Las percepciones de seguridad de Internet y de la facilidad de uso tuvieron un efecto significativo sobre la percepción de utilidad.
Treiblmaier et al. (2004)	Uso sin disconformidad Confianza en la seguridad del pago electrónico. Experiencia Actitud hacia el pago electrónico. Intención de uso del pago electrónico.	Encuesta N= 631.	<ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia con el pago en línea influyó significativamente en el uso sin disconformidad y en la confianza de la seguridad del pago electrónico. ○ La actitud hacia el pago electrónico resultó ser significativamente influenciada por el uso sin disconformidad y la confianza en la seguridad del pago electrónico. ○ La actitud ha tenido un impacto significativo en la intención de utilizar el pago electrónico

Autor	Conceptos Claves	Metodología	Principales Resultados o Argumentos
Warkentin et al. (2002)	Estructuras institucionales. Disposición a confiar Confianza basada en las características. Experiencia. Percepción de control de comportamientos. Percepción del riesgo. Grado de intrusión. Cultura (evitar la incertidumbre). Cultura (distancia al poder). Intención de participar en la administración electrónica.	Desarrollo conceptual	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propone un modelo conceptual de los principales factores que afectan a la adopción de Gobierno electrónico basado en la confianza.

Fuente: Elaboración propia tomando como referencia Titah and Barki (2005)

3.3.2. Aproximaciones desde la perspectiva del Gobierno-Administración

Las investigaciones relacionadas con la influencia de características organizacionales intenta identificar los atributos que explican como o por qué las estrategias de dirección y la falta de semejanzas entre individuos o agencias gubernamentales, influyen la adopción y uso de los sistemas del Gobierno electrónico.

Según Gascó y Rodríguez (2007), en términos generales podemos establecer que existen dos perspectivas desde las que estudiar la adopción interna de la tecnología. La primera hace referencia a la adopción organizacional propiamente dicha o adopción dentro del sistema social de la organización, mientras que la segunda está relacionada con la adopción por los individuos que pertenecen a dicha organización. Con respecto a la perspectiva organizacional, los pocos autores que la han abordado lo han hecho basándose en la literatura más general sobre adopción de tecnología. Ese ha sido el caso de Ebrahim et al. (2004), cuyo modelo de institucionalización de gobierno electrónico parte del trabajo desarrollado por Tornatzky y Fleischer (1990). Así, para estos autores, la adopción de innovaciones tecnológicas depende de tres tipos de variables: las tecnológicas (relacionadas con la disponibilidad de la tecnología), las organizacionales (es decir, el conjunto de estructuras, procesos y atributos que dificultan o facilitan la adopción) y las contextuales (que tienen que ver con el entorno de la organización y las relaciones con sus usuarios).

Fountain y Osorio-Urzua (2001) completan la clasificación anterior haciendo referencia

a tres grupos de variables institucionales que, desde su perspectiva, condicionan la interiorización de los proyectos de gobierno electrónico:

- Las variables tecnológicas tales como el acceso a Internet y la calidad de la conexión, la disponibilidad de infraestructura tecnológica o la posibilidad de formar a los empleados públicos en habilidades técnicas.
- Las variables de gestión, como la eficacia y eficiencia de la cadena de aprovisionamiento, las características de la cultura de la administración o la capacidad de la organización para adaptarse al cambio y gestionarlo.
- Las variables políticas, como la percepción de los funcionarios acerca del impacto interno de las iniciativas de gobierno electrónico (en términos, por ejemplo, de reducción de costes, rediseño de puestos de trabajo o cambios en políticas) o, más importante todavía, el liderazgo de los actores políticos materializado en una asignación efectiva de recursos y en la formulación de una política a largo plazo.

En esta línea, Bowman et al. (2005) han señalado que las principales diferencias que se observan en la adopción interna, entre el sector privado y la Administración Pública, se deben a la pluralidad de agentes con diferentes intereses y roles, a factores políticos (a veces, los programas de gobierno electrónico son programas más políticos que ejecutivos e intervienen diferentes cuerpos, agencias y niveles de la Administración) y a la influencia directa de la legislación y regulación en el diseño e implantación de los sistemas. Estos autores señalan también que, como resultado de estos factores, la implantación de las innovaciones basadas en tecnologías en el sector público es más lenta que en el sector privado.

En un análisis reciente sobre modelos de gobierno electrónico en siete ciudades europeas (Rodríguez, 2007), ha estudiado un conjunto de factores que parecen condicionar favorablemente la adopción interna y externa. Entre ellos se citan, de nuevo, factores políticos (como el liderazgo y la cooperación entre Administraciones), legales y tecnológicos, junto con aspectos de intervención gerencial en el despliegue operacional de los programas de

gobierno electrónico (el uso del marketing y la comunicación, o programas de formación y gestión del cambio).

Mucho menos han proliferado los estudios específicos sobre la adopción individual del Gobierno electrónico por los funcionarios públicos. La principal razón es que según Bowman et al. (2005) no existen grandes diferencias en los procesos de adopción individual entre el sector privado y el sector público y además los modelos a aplicar son similares a los que se han venido utilizando en el campo de los Sistemas de Información. Únicamente habría que tener en cuenta, que en ocasiones los funcionarios pueden perder cierta capacidad de actuación discrecional, debido a la estricta protocolización y rigidez de algunos procedimientos administrativos. Esta observación también ha sido realizada por Castells y Ollé (2004) en su trabajo sobre la experiencia del Ayuntamiento de Barcelona.

Desde nuestro punto de vista es más completa una visión integrada. Abarcando ambos enfoques anteriores, una práctica que ha recibido la atención reiterada de la investigación y se postula como que tiene un efecto importante en la adopción es la reingeniería de proceso. Varios autores (Janssen y Cresswell, 2005; Kawalek y Wastall, 2005) han demostrado empíricamente con estudios de casos y simulaciones que la ausencia de una clara y bien ejecutada estrategia de reingeniería de proceso obstaculiza perceptiblemente la adopción y el éxito del Gobierno electrónico.

Las estructuras y procedimientos burocráticos constituyen una característica de organización que puede influenciar perceptiblemente la adopción del Gobierno electrónico. Mientras que algunos autores encontraron que estos factores inciden negativamente con la adopción del Gobierno electrónico (Moon y Bretschneider, 2002), otros sin embargo no encontraron ninguna relación significativa (Welch y Pandey, 2005).

Relacionado con el factor anterior también es interesante tener en cuenta el compromiso de los niveles directivos, que según Thong et al. (2000) constituye también un factor significativo que influencia la aceptación del Gobierno

electrónico. Así, el establecimiento y el ejercicio de una estructura formal del gobierno (Gil-Garcia et al., 2005), junto con la percepción de neutralidad en relación a esta estructura, fueron identificados como factores desencadenantes de la adopción y del uso del Gobierno electrónico. Finalmente, varios autores (Davison, 2005; Layne y Lee, 2001) han propuesto modelos de etapas de desarrollo del Gobierno electrónico y han sugerido la presencia de diferentes factores desencadenantes de la adopción, barreras que inhiben de la adopción, retos de la implantación y las estrategias de intervención para diferentes estados.

El tamaño de la organización es otro factor que se ha demostrado que puede afectar a la adopción. Por ejemplo, Norris y Moon (2005) en un estudio empírico encontraron que la adopción de los sitios web estaba fuertemente relacionada con el tamaño del Gobierno local. Moon (2002) trató este aspecto proponiendo un marco teórico para entender los factores de la organización responsables de la adopción de los servicios del Gobierno electrónico por los municipios en los EEUU y el resultado fue que el tamaño del municipio y el tipo de gobierno son factores institucionales significativos en la puesta en práctica y el desarrollo del Gobierno electrónico.

Este marco teórico empírico fue justificado en un estudio continuado en el tiempo dirigido por Norris y Moon (2005), que afirmó que la adopción está relacionada con las características demográficas del gobierno local, incluyendo el tipo y la forma de gobierno, el estado y la región. Los resultados de estos estudios están animando a incorporar marcos temporales más amplios, con el objetivo de proporcionar una mayor profundidad en el estudio de los factores organizativos (tales como profesionalidad, escasez de recursos y funcionamiento administrativo etc.). Los resultados de estos estudios son importantes, pero no es inmediato que éstos se puedan replicar directamente para otros gobiernos.

En otro estudio, Ho y Ni (2004) examinaron el impacto de los factores relacionados con la presión externa del distrito electoral, factores de recursos y capacidad, la ayuda política interna y las características percibidas en la

adopción del Gobierno electrónico. Como resultado obtuvieron que solamente la ayuda política interna para el Gobierno electrónico desde la dirección, respecto a las preocupaciones por sobrecarga de trabajo (como resultado de correos electrónicos crecientes y de servicios en línea) tuvo efectos significativos en la adopción organizacional del Gobierno electrónico. El estudio también obtuvo que el tamaño de la población y la percepción que los ciudadanos tienen respecto al derecho de servicios en línea, influenciaron la decisión de ampliar el alcance del Gobierno electrónico pero no son significativos en la decisión inicial de la adopción. Esto indica que los factores que influyen la puesta en práctica del Gobierno electrónico y los factores que influyen su desarrollo posterior son sumamente diferentes (Ho y Ni, 2004).

Los estudios relacionados con las características culturales de la Administración Pública (Drake et al., 2004; Schedler y Scharf, 2000) se centran en explicar cómo los valores, los símbolos y las creencias básicas del sector público influyen la naturaleza y las consecuencias de la adopción y el uso del Gobierno electrónico. Por ejemplo, Drake et al. (2004) demostraron la coexistencia y la evolución conjunta de tres principales subculturas en la Administración Pública: la cultura científica, la cultura política y la cultura burocrática. Según Drake et al. (2004), las diferencias entre estas tres subculturas gubernamentales pueden ayudar a explicar las diferentes metodologías de diseño y de compartición de información dentro de diversas Administraciones Públicas.

En general, los miembros de una cultura política estarán esencialmente interesados en saber cómo la información podría ayudarles para influenciar los procesos políticos y legislativos. Por otra parte, los miembros de una cultura burocrática tienden a considerar la información como una necesidad que constituye la fuente de una gestión de la Administración Pública eficiente.

La existencia de diferencias culturales con respecto al objeto y el uso de la información y de los datos dentro de la Administración Pública, sugiere dos consideraciones importantes. Primero, que hay que tener en cuenta el ajuste

entre los planteamientos que caracterizan las diferentes subculturas y las tecnologías que se están implementando. En segundo lugar, se demuestra la importancia de determinar cuidadosamente las interrelaciones entre estas variables culturales y todos los factores destacados que influyen en la adopción y el uso del Gobierno electrónico.

Figura 3.2: Referencias en la literatura sobre la adopción del Gobierno electrónico desde la perspectiva de la Administración Pública

AUTORES	VARIABLES O CONCEPTOS CLAVES	PRINCIPALES RESULTADOS O ARGUMENTOS
Bretschneider y Witmer (1993)	Adopción Difusión Factores medio ambientales La facilitación y la inhibición de los factores de adopción. Experiencia previa Escasez de recursos La burocracia	<ul style="list-style-type: none"> ○ Después de controlar el tamaño de la organización, la experiencia con la tecnología, la actual inversión en equipo tecnológico, las prácticas de adquisición. El sector ha ejercido una gran influencia en la adopción en la tecnología de microcomputadores. ○ Las organizaciones públicas tienen más ordenadores por empleado, esto puede ser debido a la intensidad de su entorno de información, así como el uso de las TI como parte de pago en lugar del sueldo, en comparación con las organizaciones privadas.
Grönlund (2003)	Traducción. Inscripción Negociación. Las nuevas infraestructuras electrónicas. e-Democracia.	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Política como el diseño (estrategia de arriba abajo) y la política como evolución (estrategia de abajo arriba), constituyen dos perspectivas en el desarrollo de la e-democracia. ○ El aumento del uso de las TI en los procesos administrativos, [...] Restringe el espacio de acción de la esfera política, esta infraestructura se convierte en difícil de cambiar. ○ La cultura de la sociedad civil, [...] contiene fuertes elementos de compromiso social pero menos que las características de la política oficial. ○ Las iniciativas oficiales de e-democracia, [...] en general, se orientan a fomentar la información en lugar de la participación.
Ho (2002)	Reinvención del gobierno local	<ul style="list-style-type: none"> ○ El paradigma del gobierno electrónico, que hace hincapié coordinando la creación de redes, colaboración externa y una ventanilla de atención al cliente, se contradice con el tradicional paradigma burocrático, que hace hincapié en la normalización, la departamentalización y la división de mano de obra. ○ La falta de personal, la falta de financiación y el problema de la brecha digital entre los grupos raciales son las principales razones que impiden los factores para el cambio de paradigma.
Norris y Moon (2005)	Adopción Características de la organización. Organización y los resultados de salida.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los gobiernos locales en los EE.UU. dicen seguir incrementando los progresos en la adopción y despliegue de la administración electrónica. ○ Aprobación de los sitios web de las administraciones públicas estrechamente relacionadas con el gobierno local de tamaño medido en términos de población. ○ No todos los impactos del gobierno electrónico son positivos. ○ Las barreras más importantes para la adopción de Gobierno electrónico incluyen la falta de tecnología, web personal, financiera y recursos, así como la privacidad y seguridad.
Scatolini y Cordella (2005)	Adopción de las TI. Sensemaking TI. Las TI como un objeto social.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capacidad de gestión de la dirección, personal y formación profesional y compartir la responsabilidad del cambio se consideraron las cuestiones más importantes que afectan a la aplicación y la adopción de TI. ○ La política de defensa de bonos se consideró el factor de resistencia más importante para la adopción de TI. ○ Gestión de recursos humanos, clima de organización y toma de decisiones y asumir la responsabilidad, resultaron ser los factores determinantes de la fuerte innovación de una organización.
Sorrentino (2005)	Resistencia Análisis de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propone un proceso orientado a la perspectiva de entendimiento de la resistencia al cambio y la adopción de TI.

AUTORES	VARIABLES O CONCEPTOS CLAVES	PRINCIPALES RESULTADOS O ARGUMENTOS
Ventura (1995)	Adopción. Uso. Factores técnicos. Factores de la organización. Factores institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Obstáculos a la aprobación técnica: de organización y factores institucionales. ○ Los factores técnicos que afectan a la adopción del sistema incluyen el diseño de sistemas y técnicos especializados. ○ Factores organizativos que afectan a la adopción del Gobierno electrónico como si el personal de la organización entiende la tecnología y su papel y cómo la organización se adapta a nuevas fuentes y tipos de información. ○ Los factores institucionales afectan a la adopción del Gobierno electrónico, las relaciones intergubernamentales, el ambiente económico y jurídico... los mandatos y los presupuestos en los que opera y las percepciones de las demás organizaciones y el público.
Welch y Pandey (2005)	Burocracia. Adopción Dependencia. Información de calidad. Elegido el apoyo oficial. % contratante. Comunicación. Formalización. Toma de decisiones centralizada. Riesgo. Ambigüedad Jerarquía. Tamaño Proporción administrativa Número de programas. Accesos a la intranet.	<ul style="list-style-type: none"> ○ La burocracia no es ni un estimulante ni un importante inhibidor del Gobierno electrónico. ○ Las organizaciones más grandes tienen más probabilidades de que adopten el Gobierno electrónico que las organizaciones pequeñas ○ Las comunicaciones con los organismos laterales son menos probables que adopten la tecnología de la intranet. ○ Los organismos tienen más probabilidades de adoptar las tecnologías de la intranet cuando sus estructuras de toma de decisiones están descentralizadas. ○ No se encontró apoyo para sugerir que la formalización afecta a la adopción del Gobierno electrónico. ○ No se encontró apoyo para sugerir que la burocracia obstaculiza la adopción del Gobierno electrónico. ○ La burocracia se "asoció negativamente con la información de calidad en Internet." ○ La comunicación lateral no tuvo ningún efecto sobre la calidad de la información. ○ Al alza de la comunicación tuvo un efecto positivo en la calidad de la información de la intranet. ○ Una mayor formalización se consideró positiva asociados con la calidad de la información. ○ La influencia en la política exterior y el posible riesgo resultó ser positivo en relación con la calidad de la información. ○ Las organizaciones más pequeñas se basan más en la intranet para el desempeño de su trabajo.

Fuente: Elaboración propia tomando como referencia Titah and Barki (2005)

CAPÍTULO 4

LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

4. LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL

Existen amplias referencias en la literatura sobre modelos de adopción del Gobierno electrónico por los ciudadanos. Su principal objetivo ha sido tratar de identificar los diferentes factores explicativos que predicen la intención del ciudadano, no sólo respecto a la adopción de la nueva tecnología, sino a todo lo que conlleva el nuevo canal digital para interactuar con la Administración.

En los modelos desarrollados para la adopción del comercio electrónico, las percepciones del consumidor como la utilidad percibida y la facilidad de uso, han sido considerados como las creencias dominantes que afectan la intención de adoptar o de utilizar una tecnología (Warkentin et al., 2002). Estos factores recurrentes en los estudios de comercio electrónico han sido trasladados a los modelos de Gobierno electrónico.

Gilbert et al. (2004) plantearon que los aspectos funcionales del servicio deben ser claramente distinguidos de su aspecto técnico. Esta asunción implícita, implica que los ciudadanos encuentran difícil la separación de cómo se está prestando el servicio (ámbito funcional) respecto a la forma en la que se entrega (ámbito técnico).

Hasta ahora la mayoría de estudios empíricos desde la óptica de la demanda de los ciudadanos, tienen como objeto las Administraciones Centrales o ámbitos concretos de su relación con el ciudadano, como obligaciones fiscales. Apenas existen referencias de la extensión de estos modelos a la administración local.

4.1. Dimensiones de la adopción del Gobierno electrónico municipal

Además de la vertiente de adopción tecnológica recogida por todos los modelos de comercio electrónico, en el caso del Gobierno electrónico es necesario considerar sus especificidades. Los estudios más representativos en este ámbito (Carter y Belángier, 2005, Gilbert et al. 2004, Warkentin, 2002) se

orientan hacia la administración central y a los trámites fiscales que implican pago de impuestos. Ambos introducen el concepto de confianza, que ha sido utilizado por otros autores, aunque con una perspectiva diferente.

El objetivo de este trabajo es trasladar estos modelos a la Administración Local, lo cual requiere anteponer, como diferencia esencial, que la Administración local presenta una única característica principal: la proximidad al ciudadano. Este aspecto general provoca que existe una mayor responsabilidad del poder público y que el impacto sobre el ciudadano sea mayor.

Más allá de esta apreciación inicial, el mundo local presenta una gran variedad de modelos de gestión y de formas organizativas: desde estructuras funcionariales casi inexistentes en municipios donde la voluntad de los cargos electos es el principal activo de gestión, hasta grandes corporaciones jerarquizadas. En general, las posibilidades de gestión, organización y dedicación existentes en el mundo local son muy variadas.

Teniendo en cuenta los solapes planteados anteriormente y la necesidad de integrar factores desde distintas perspectivas como la aceptación tecnológica, la sociología, la Administración Pública y la política, en este trabajo se plantea una visión del gobierno electrónico en el ámbito local centrado en el ciudadano que estructure las creencias individuales determinantes de la adopción en tres grandes dimensiones:

- Factores relacionados con las características y la actitud del ciudadano
- Factores relacionados con la presencia en Internet de la Administración Local
- Factores relacionados con la dimensión de gestión y política de la administración

Dimensión relacionada con las características y la actitud del ciudadano

En este trabajo se ha considerado que existen factores dependientes específicamente del ciudadano que juegan un papel clave en la adopción del

Gobierno electrónico en el nivel municipal. La identificación de estos factores debe incorporar aspectos personales directamente relacionados con el acceso y la eventual adopción de Internet y el Gobierno electrónico: características socioeconómicas, rasgos de su personalidad, comportamientos de comunicación, etc...

Además de la caracterización general del ciudadano, en el nivel local de la Administración Pública, esta dimensión debe incorporar las barreras sistemáticas dependientes de su accesibilidad a Internet y al Gobierno electrónico. Por tanto, a partir de la revisión de la literatura realizada en el capítulo anterior sobre la adopción de la tecnología, primero con una perspectiva generalista y centrada en la adopción de los sistemas de información, después en el comercio electrónico y por último en el Gobierno electrónico, consideramos que en la especificidad del ámbito local de la Administración Pública, los factores antecedentes más representativos para la adopción son:

- Experiencia en Internet de los ciudadanos
- Compatibilidad con sus costumbres y valores
- Riesgo percibido, desde la óptica del mantenimiento de la privacidad de la información y de la realización de transacciones de carácter económico.

De todos los factores identificados por la literatura, para los objetivos de este trabajo, en entornos locales son más determinantes estos aspectos, respecto a otros incorporados tradicionalmente en estudios de comercio electrónico como la imagen, el nivel de cultural y de renta, etc...

Dimensión relacionada con la presencia en Internet de la Administración

En este apartado se considera que son esenciales los factores clave del Modelo de Adopción Tecnológica (TAM): utilidad y facilidad percibida de uso. En nuestro estudio, éstos se han acompañado de un tercer factor asociado a la presencia en Internet de la administración, la eficiencia en la comunicación percibida por el ciudadano. El objetivo de su incorporación es complementar los

dos conceptos anteriores con una visión centrada en la estructuración y accesibilidad a los ámbitos de interés para el ciudadano de la web municipal.

Al estar particularizado este trabajo en el Gobierno electrónico en su ámbito municipal, el planteamiento seguido ha sido considerar la facilidad de uso y la eficiencia percibida en la comunicación como antecedentes de la utilidad percibida, en el caso de la administración local muy condicionada por los contenidos y funcionalidades disponibles en Internet y que realmente son de interés para el ciudadano.

La alta variabilidad de los municipios, en lo que se refiere a modelos de gestión y de línea política, y también de los ciudadanos respecto a las nuevas tecnologías, a nuestro juicio, permite plantear la utilidad percibida por el ciudadano dentro del ámbito de Internet, como desencadenante de la eficacia en la comunicación y de la percepción de facilidad de uso.

Dimensión relacionada con la gestión pública y la política

Se ha considerado que el factor principal es la confianza del ciudadano en el Gobierno electrónico. Los factores antecedentes de la confianza persiguen abordar todos los impactos del nuevo modelo de interacción virtual: gestión interna, servicios públicos digitales y participación de los ciudadanos.

Para conceptualizar las mejoras percibidas por el ciudadano como consecuencia del rediseño de los procesos de gestión, se ha definido un nuevo factor denominado como valor percibido por el ciudadano como consecuencia del nuevo modelo de interacción, que engloba la percepción del ciudadano respecto a compromisos públicos clave como la transparencia, la cercanía y la eficiencia en los procesos internos.

Respecto a la prestación de servicios en formato electrónico, se ha incorporado la percepción de satisfacción que produce en el ciudadano también como antecedente de la confianza en los modelos de Gobierno electrónico. Por

último y también como antecedente de la confianza, se ha incorporado un factor encargado de captar las mejoras en la percepción de participación derivadas del nuevo entorno digital, respecto a la interacción presencial.

4.2. Dimensión relacionada con las características y actitudes del ciudadano

4.2.1. Experiencia en Internet de los ciudadanos

Warkentin et al. (2002) argumentan que la experiencia en Internet influencia la confianza de un ciudadano en el Gobierno electrónico. Los usuarios con experiencia anterior, especialmente si ésta fue satisfactoria, serían más proclives a volver a utilizar los servicios del Gobierno electrónico.

Las variables usadas para medir experiencia en Internet incluyen la duración de la experiencia (Miyazaki y Fernandez, 2001; Cho, 2004), la frecuencia del uso (Miyazaki y Fernandez, 2001; Cho, 2004; Kolsaker et al., 2004) y el patrón del uso (Cho, 2004; Kolsaker et al. (2004).

4.2.2. Compatibilidad Percibida por los ciudadanos

Dentro de la literatura sobre difusión de innovaciones, la compatibilidad ha sido considerada tradicionalmente como un atributo fundamental de una nueva conducta o tecnología (Tornatzky y Klein, 1982; Rogers, 1983; Moore y Benbasat, 1991).

Rogers (1983, 1995) define la compatibilidad como el grado en que el uso de una innovación es percibido por el individuo como “consistente con los valores y creencias socioculturales, las experiencias pasadas y presentes y las necesidades de los potenciales adoptadores”. Según esta definición, determinadas innovaciones guardan gran vinculación entre ellas, por lo que existe una alta correlación entre la experiencia previa del sujeto con determinadas TIC y la implantación posterior de un sistema.

La compatibilidad percibida ha sido considerada un factor fundamental en la explicación de la conducta desarrollada hacia la adopción de las TIC, encontrándose diversas evidencias empíricas que respaldan su influencia en el uso de estas tecnologías (Tornatzky y Klein, 1982; Moore y Benbasat, 1991; Taylor y Todd, 1995; Agarwal y Prasad, 1998; Agarwal y Karahanna, 1998).

Como se ha desarrollado en el apartado anterior, el concepto de compatibilidad percibida ha sido utilizado en el análisis del comportamiento del consumidor individual de TIC, siendo el comercio electrónico (B2C) uno de los campos en los que ha adquirido mayor relevancia (Liao y Cheung, 2001; Miyazaki y Fernández, 2001; Park y Jun, 2003; Herrero et al., 2004). Se observa que los usuarios con gran manejo de la tecnología y de la compra a distancia - por catálogo, teléfono o televisión -, presentan mayores frecuencias de compra en línea, debido principalmente a los conocimientos y a la actitud adquirida en dichos canales de carácter similar.

En el ámbito del Gobierno electrónico, Carter y Belanger (2005) lo introducen como el factor antecedente más representativo de su adopción por parte del ciudadano. Con lo cual, elevados niveles de compatibilidad percibida estarán asociados con un aumento de las intenciones de adoptar las iniciativas de Gobierno electrónico. Este resultado indica que los ciudadanos serán más proclives a usar los servicios en línea de la Administración Pública si éstos son congruentes con la forma en que a ellos les satisface interactuar con otros, por ejemplo, los ciudadanos que regularmente hacen uso de las redes sociales (correo electrónico entre amigos, compartición de contenidos de carácter individual), económicamente (comercio electrónico de productos o servicios) o profesionalmente (para acceso o gestión del negocio), puede esperarse que también adopten estas innovaciones para la interacción con la Administración Pública.

En la misma línea, este trabajo recoge la importancia de la compatibilidad en la adopción de las iniciativas del Gobierno electrónico local y lo considera el antecedente clave de las características individuales del ciudadano. Frente a

otros trabajos previos, se ha adaptado a las características objetivas de nuestro análisis: el Gobierno electrónico local. De este modo, el concepto de compatibilidad inicialmente definido por Rogers (1983, 1995) se ha abordado desde la coherencia percibida por el ciudadano en la interacción en línea con la Administración Pública, respecto a sus preferencias personales en otros ámbitos de relación: comercial o personal

4.2.3. Riesgo percibido por los ciudadanos

El riesgo percibido ha sido un aspecto interesante de investigación en muchos campos. En la literatura de Marketing, el riesgo surge de forma imprevista y produce consecuencias inciertas derivadas del uso de un producto o un servicio, en general, provocando una sensación desagradable. Inicialmente, Cox y Rich (1964) clasifican la percepción de riesgo en dos categorías: de funcionamiento y psicológico.

Los trabajos sobre la adopción del comercio electrónico, en ocasiones plantean una visión integrada entre las metodologías clásicas de adopción tecnológica expuestas en el capítulo anterior y la teoría del riesgo percibido. Según ésta, la utilidad está condicionada por el riesgo percibido con los productos o servicios que se ofrecen (cumplimiento de las condiciones establecidas) y por la sensación de riesgo en el contexto de la realización de transacciones electrónicas (seguridad en línea).

La influencia del riesgo se explica a partir de la adquisición de un compromiso por parte de un consumidor virtual con una compra, cuando éste considera que la transacción se realizará con confidencialidad y transparencia, además de que se mantenga dentro de un marco legal definido.

Desde una perspectiva más global, Jacoby y Kaplan (1972) identifican varios tipos de riesgos:

- El riesgo financiero es el potencial beneficio o pérdida de dinero porque un producto o servicio no satisface las expectativas del cliente.

- La percepción de riesgo psicológico es la experiencia de ansiedad como consecuencia de los efectos derivados de la selección de un mal servicio o producto.
- Riesgo de incumplimiento es la posibilidad de que un producto o servicio no funcione como se espera por el cliente.
- Riesgo físico es el peligro de daño o lesiones para los clientes u otras personas, durante el uso de un producto o servicio.
- Riesgo social es el potencial de cambio en un grupo social como el resultado de la adopción de un producto o servicio.

De acuerdo con estudios anteriores sobre el comportamiento del consumidor, cuando los clientes perciben un mayor riesgo, es menos probable que se adopte un servicio o se compre un producto.

Numerosas investigaciones han obtenido, así mismo, evidencia empírica sobre el efecto del riesgo percibido en el comportamiento de compra en Internet. En particular, se ha observado que esta variable ejerce una influencia negativa en la adopción del comercio electrónico (Joines et al., 2003), en la frecuencia de las transacciones (Miyazaki y Fernández, 2001), en la intención de compra futura (Liang y Huang, 1998; Vijayasarathy y Jones, 2000; Liao y Cheung, 2001) o en las actitudes hacia el canal (Jarvenpaa y Todd, 1997; Vijayasarathy y Jones, 2000). Así, Donthu y García (1999) y Kwak, Fox y Zinkhan (2002) señalan que los individuos que adquieren productos a través de Internet muestran menor aversión al riesgo que los no adoptadores de esta nueva modalidad.

El Gobierno electrónico, además de compartir con el comercio electrónico la realización de transacciones económicas electrónicas en algunas interacciones (pago de impuestos por ejemplo), incorpora aspectos específicos de compartición de información personal y privada a través de Internet. Estos datos pueden ser difundidos indebidamente y atacada la privacidad de los ciudadanos.

Por consiguiente, privacidad y seguridad son aspectos recurrentes en los estudios sobre comercio electrónico y Gobierno electrónico (Chadwick, 2001; Miyazaki y Fernandez, 2001; Bélanger et al., 2002; Bélanger y Hiller, 2005).

Carter y Belanger (2005) obtienen empíricamente que la confianza en Internet, desde su perspectiva de seguridad y confidencialidad, es un antecedente de la adopción del Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos. Consecuentemente, es importante trasladar a los ciudadanos la percepción de que pueden realizar transacciones en línea de forma segura y que su información personal será custodiada y manejada con confidencialidad. Incrementando los niveles de confianza se elevarán los de adopción del Gobierno electrónico.

Además de estas dos vertientes del riesgo, pueden identificarse algunos aspectos más, como el derivado de la capacidad tecnológica, en el contexto de Internet, de la Administración Pública. Por otro lado, los ciudadanos también podrán percibir riesgo financiero como consecuencia de la posibilidad de fraude que puede producirse en las transacciones económicas en línea con la Administración.

Existe una componente del riesgo más específica del Gobierno electrónico y menos contrastada empíricamente. Los ciudadanos, en la realización de algunos trámites (especialmente fiscales), perciben el riesgo derivado de la necesidad de guardar la documentación varios años (hasta su prescripción), por si fuera necesario algún tipo de justificación posterior, por ejemplo en caso de una inspección fiscal. Además, por lo general las Administraciones Públicas no han contemplado que exista un servicio de asesoría legal adicional para los contribuyentes que realizan sus trámites a través de Internet.

Con estas consideraciones, la adopción del Gobierno electrónico puede quedar inhibida por los siguientes riesgos: tecnológico, de confidencialidad, económico y de privacidad. Si los factores causantes del riesgo pueden ser solucionados y

soslayados, los ciudadanos serán más favorables a la adopción de las propuestas de Gobierno electrónico.

4.3. Dimensión relacionada con las características de la presencia en Internet de la Administración Pública

Actualmente, una página web es una componente clave en la estrategia en línea de las áreas de Marketing de las empresas. Esto significa que es necesario cuidar el diseño para conseguir orientarse al mercado objetivo con eficiencia. Esto requiere considerar elementos tales como facilidad de la navegación, apariencia y estética, contenido, accesibilidad y características como personalización y orientación al cliente.

Todos estos elementos combinados, influenciarán directamente la experiencia de los usuarios con el sitio web y en última instancia, su satisfacción y adopción futura. Por ejemplo, Reichheld et al. (2000) obtuvieron que en los ámbitos comerciales el fracaso de muchas iniciativas empresariales en Internet se produce porque su página web acaba volviéndose compleja, lenta, difícilmente accesible y pesada de navegar para los clientes.

Como antecedente, con carácter general, las distintas investigaciones que han estudiado la compra en Internet sobre la base del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) respaldan las principales relaciones postuladas en el mismo. Trasladando estos aspectos al Gobierno electrónico, la eficiencia del diseño de una página web de la Administración Pública desde la perspectiva del ciudadano, también en su ámbito municipal, estará previsiblemente relacionada con la percepción de utilidad y de facilidad de uso.

4.3.1. Utilidad percibida

Davis (1989) definió la utilidad percibida como el grado por el cual una persona cree que utilizando un sistema específico mejoraría su rendimiento, es decir, podría realizar el trabajo más rápidamente, con una mejora en su productividad

y eficacia. La utilidad percibida de una página web se mide en la literatura de negocios desde una doble perspectiva:

- El grado por el cual una persona cree que extrayendo información en línea ahorrará tiempo.
- El grado por el cual una persona cree que extrayendo la información en línea reducirá el coste necesario (Shih, 2004).

En este contexto, la utilidad percibida aplicada al Gobierno electrónico, puede plantearse como el nivel de creencia del ciudadano respecto a que la presencia en Internet de la Administración Pública proporcionará toda la información que él requiere. Ya en los inicios de Internet, Glazer (1991) argumentó que el contenido de la página web desempeña un papel importante en la satisfacción del visitante, porque si los visitantes no pueden encontrar lo que están buscando, pueden no volver a visitar la página. Desde esta perspectiva, el nivel de la utilidad percibida es previsible que afecte también directamente la adopción del Gobierno electrónico.

4.3.2. Facilidad percibida de uso

Davis (1989) ha definido la facilidad de uso percibida como el grado por el cual una persona cree que utilizar un determinado sistema no requeriría esfuerzo y la ha medido a través de los siguientes aspectos:

- Cómo de fácil es aprender a utilizar el sistema
- En qué medida el sistema es claro y controlable
- En qué medida el sistema es comprensible
- En qué medida el sistema es flexible
- Cómo de fácil es que los individuos lleguen a ser expertos en la utilización del nuevo sistema

Las intenciones de los ciudadanos de utilizar un servicio de Gobierno electrónico aumentarán si perciben que el servicio será fácil de utilizar. En general, esto indica que es imprescindible que los servicios de gobierno en línea sean lo más intuitivos posible. Así, una página web de la Administración

Pública debe ser fácil de navegar. La información se debe organizar y estar presentada en función de las necesidades de los ciudadanos, permitiéndoles rápidamente y sin esfuerzo, encontrar la información o solicitar los servicios que demandan. Si un usuario se frustra debido a la imposibilidad de localizar la información y completar una transacción, esto disminuirá su intención de adoptar iniciativas de Gobierno electrónico.

Para completar la percepción de facilidad de utilización, otro de los aspectos a tener en cuenta es la importancia de incorporar una apariencia y diseño similar en las diferentes páginas de la Administración Pública.

4.3.3. Eficiencia percibida en la comunicación con la Administración

La facilidad de uso y la utilidad percibida son muy significativas en escenarios de comercio electrónico. También en el caso del Gobierno electrónico la información debe publicarse en Internet de forma que sea útil y facilite su uso y comprensión por los ciudadanos, pero sin embargo en este caso, únicamente estos dos elementos no recogen todos los matices necesarios involucrados en la interacción electrónica con la Administración.

A nuestro juicio, estos componentes deben complementarse con un nuevo factor que permita abarcar la complejidad del Gobierno electrónico. Esta nueva vertiente, más allá de la aceptación tecnológica, trasciende a las características del diseño y contenido web y determina la eficiencia real percibida por el ciudadano como consecuencia de la utilización del nuevo modelo de comunicación digital respecto al tradicional.

Esta aportación inédita complementaria a los modelos clásicos de aceptación tecnológica, se sustenta en que a nuestro juicio, las expectativas de los ciudadanos sobre las posibilidades que Internet introduce en la gestión pública, son mayores en entornos de Gobierno electrónico que en los de comercio electrónico. Más concretamente, en este trabajo se ha optado por incluir en el concepto de eficiencia en la comunicación, la percepción del ciudadano

respecto a la estructuración y accesibilidad a la información de su interés de la web de la Administración Pública. En esta línea, hemos considerado que la información pública publicada en Internet ha de incorporar dos atributos principales: relevancia y accesibilidad.

Relevancia de la información

La información presente en las propuestas de Gobierno electrónico debe tener como objetivo asegurar la calidad, veracidad y oportunidad. Además hemos considerado que es relevante si aporta a los ciudadanos conocimiento directo de las funciones, actuaciones, resultados, estructura y recursos involucrados en la gestión pública. Es importante matizar que esta información debe ser entendible y estar disponible sin que se requiera una solicitud por parte de los ciudadanos. Para que la información sea verdaderamente útil en el sentido expuesto, no puede ser proporcionada de cualquier manera. Por ejemplo, los presupuestos tal y como habitualmente se presentan en los plenos municipales, los informes de gestión, los criterios de adjudicación o los indicadores de evolución municipal, no aportan ningún valor al ciudadano si no es capaz de entender dicha información y en su caso, pedir responsabilidades a sus representantes políticos. Las propuestas de Gobierno electrónico relevantes son las que suministran al ciudadano la información que está buscando y lo hacen de una manera clara.

Por consiguiente, si nos circunscribimos al ámbito municipal se trata de aportar visibilidad al ciudadano sobre presupuestos asignados (valor económico y nivel de ejecución), resultados de las Auditorias, salarios y prestaciones de los funcionarios públicos, servicios disponibles en línea, marco normativo, ejecución de partidas asignadas, criterios de acceso a los programas de ayuda, concesiones y permisos otorgados, contrataciones públicas, información sobre la situación económica, financiera y de la deuda pública... En conjunto, esta información permitirá que los ciudadanos tengan a su disposición los indicadores más importantes de la gestión pública.

En este trabajo se ha diferenciado entre la relevancia de la información disponible y la percepción de transparencia del ciudadano en su interacción con la Administración Pública. El criterio seguido es que la transparencia en las relaciones con el ciudadano implica un mayor compromiso por parte de la Administración, que trasciende a la presentación de información en formato web, por muy relevante que ésta sea. La presencia en Internet de la Administración local, junto con la potencialidad de las tecnologías de diseño web, pueden contribuir sustancialmente a que los ciudadanos conozcan con mayor profundidad todos los aspectos de la Administración que les afectan directamente y los que caracterizan su gestión.

Accesibilidad de la información

La utilidad de la información para la ciudadanía no sólo se vincula con qué datos o indicadores se proporcionan, sino cómo se proporcionan. Al respecto, Abramo (2002, 2006) sostiene que sólo informaciones estructuradas son útiles y señala en relación a que la Administración Pública genera muchos tipos de información, que los interesados en obtenerla difieren entre sí y que las agregaciones que cada uno necesita también varían, que es imprescindible implementar mecanismos de organización y recuperación de la información.

Complementando estos atributos, en entornos municipales otro de los principales aspectos de la componente de accesibilidad lo constituye el nivel de integración de la web del Ayuntamiento con el resto de niveles y ámbitos de la Administración Pública. Un portal integrado de Gobierno electrónico podría ser un vehículo importante para mejorar la percepción de eficiencia del ciudadano. En vez de requerirse sucesivas visitas a las páginas web de los diferentes departamentos y niveles de la Administración Pública en Internet para las diferentes tareas y servicios, los ciudadanos sin tener la necesidad de saber qué departamento es responsable de qué servicio, podrían ir a un punto de acceso para todos los servicios de la Administración Pública y de los diferentes niveles de Gobierno.

Iniciativas de este tipo podrían reducir perceptiblemente el tiempo y el esfuerzo invertidos en el acceso a la información pública y la recepción de servicios (Government On-Line, 2003). Pueden distinguirse sobre todo dos opciones de integración, en primer lugar la integración horizontal (Accenture, 2004), que es la que hace confluir informaciones y servicios de los diversos departamentos y áreas correspondientes a cada nivel de Gobierno (nacional, autonómico y municipal). En segundo, la integración vertical (Accenture, 2004), es cuando la presencia web de la Administración Pública incorpora informaciones y opciones que afectan a diferentes niveles de la administración. Esto implica que para elevar la percepción de facilidad de utilización es necesario que los diferentes ámbitos de responsabilidad por departamento, organismo o nivel de la Administración, que están claramente delimitados en el mundo real, deban desaparecer en el mundo virtual.

La integración horizontal a través de departamentos con competencias complementarias, cuando no se alcanza completamente, es debido sobre todo a razones técnicas u organizativas. La integración vertical involucra diferentes niveles de gobierno y requiere voluntad y fuerte determinación política para eliminar las barreras. Diferentes niveles de control de los gobiernos, de legislación y de culturas organizativas, conducen a dificultades de cooperación y en definitiva de calidad de servicio, como barrera difícil de franquear (Accenture, 2004). Sin embargo, estos esfuerzos de integración vertical constituyen la única metodología de acercamiento verdaderamente útil al Gobierno electrónico.

En los proyectos de Gobierno electrónico municipal, estas vertientes de integración se han desarrollado poco. Aunque existe consenso en que se trata de una barrera enorme para mejorar la aceptación de los ciudadanos de los nuevos modelos de interacción, apenas se han desarrollado planes y estrategias decididas para abordar este aspecto. No ha ocurrido así en el ámbito estatal, donde iniciativas como la web 061 persiguen potenciar esta dimensión de utilidad mediante la centralización de todos los trámites de la

Administración Pública española independiente del ámbito territorial u organizativo.

4.4. Dimensión relacionada con la gestión pública y la política

Una de las principales aportaciones de este trabajo es la integración de factores de carácter político en los modelos de adopción del Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos. Como hemos desarrollado en el capítulo anterior, hasta ahora la mayoría de los estudios e investigaciones empíricas con el objetivo de desarrollar un modelo de adopción del Gobierno electrónico, se han centrado en profundizar en las características personales de los ciudadanos.

En línea con Warkentin (2002) y Carter y Belanger (2005), en este trabajo se considera que la confianza del ciudadano constituye el eje alrededor del cual gira la dimensión relacionada con las características de gestión y políticas en la adopción de los modelos de Gobierno electrónico. El peso de la proximidad de la administración local al ciudadano determina que la confianza se convierta en un antecedente esencial.

4.4.1. Confianza de los ciudadanos

El concepto de confianza ha recibido una especial atención en la literatura de Marketing, debido a la notable influencia que ejerce en la consecución de relaciones duraderas y rentables (Morgan y Hunt, 1994).

En una primera aproximación, la confianza ha sido analizada desde una doble perspectiva: contemplada como un elemento comportamental o como un elemento cognitivo.

En el primer enfoque se hace referencia a una intención del individuo por comportarse de una forma determinada, determinando la seguridad que una parte tiene sobre la otra (1996; Kumar et al., 1995; Moorman et al., 1993; Siguaw et al., 1998). La segunda perspectiva señala que la confianza es un

elemento cognitivo y por lo tanto, queda asociada a un conjunto de creencias derivadas de ciertas características y comportamientos que una parte de la relación percibe en la otra y que determinan el grado de confiabilidad de ésta (Anderson y Narus, 1990; Doney y Cannon, 1997).

La visión cognitiva de la confianza es la que con mayor frecuencia ha aparecido en la literatura (Ganesan, 1994; Coulter y Coulter, 2002) y queda definida a partir de tres tipos de percepciones distintas, que constituyen las creencias que considera el individuo a la hora de determinar la confiabilidad de una empresa: honestidad, la benevolencia y la competencia percibidas.

La honestidad hace referencia a la creencia en la sinceridad y en el mantenimiento de las promesas del socio (Gundlach y Murphy, 1993; Doney y Canon, 1997). La benevolencia representa la creencia en que una de las partes se encuentra genuinamente interesada en el bienestar de la otra (Sanzo et al., 2002)., sin la intención de llevar a cabo comportamientos oportunistas (Larzelere y Huston, 1980) y motivada por la búsqueda del beneficio mutuo (Doney y Canon, 1997). Por último, la competencia percibida muestra la destreza, conocimientos y habilidades poseídas por el socio para llevar a cabo aquellas actividades a las que se compromete (Mayer et al., 1995).

La competencia percibida es especialmente relevante en el análisis del comportamiento del consumidor en Internet (Pavlou, 2003). La razón se encuentra en el desconocimiento que el individuo tiene acerca de muchos de los agentes que participan en Internet, así como del propio medio a través del cual se efectúan las transacciones. Marcas de baja notoriedad, unidas a la inseguridad sobre los sistemas de pago en línea y el procesamiento de las órdenes de pedido o el cumplimiento de las condiciones de entrega, obligan al empresario a mostrar de manera fehaciente que, más allá de su honestidad y buena fe, dispone de los recursos técnicos, financieros y humanos necesarios para llevar a buen fin los intercambios acordados.

La confianza ha sido durante mucho tiempo considerada como un catalizador para las transacciones comprador-vendedor, que pueden proveer a los

consumidores altas expectativas respecto a la satisfacción como consecuencia de la relación comercial. Muchos investigadores mantienen que la confianza es esencial para entender el comportamiento interpersonal y los intercambios económicos.

La confianza ejerce una clara influencia sobre la adopción de las nuevas tecnologías de comunicación. De esta forma, los bajos niveles de confianza existentes en muchos de los usuarios reales y potenciales de Internet están actuando como un obstáculo decisivo al crecimiento del comercio electrónico (Sisson, 2000) y el Gobierno electrónico (Guinalíu, 2003).

La importancia de la confianza es creciente en el comercio electrónico debido al alto grado de incertidumbre y al riesgo presente en la mayoría de las transacciones en línea. La falta de confianza ha sido considerada como una de las principales razones inhibitorias. Por lo tanto, puede argumentarse que la importancia de la confianza se ha reforzado en el comercio electrónico debido al alto grado de incertidumbre presente en la mayoría de las transacciones en línea.

Inicialmente, algunos trabajos (Nielsen y Norman, 2000; Egger, 2000) han destacado que los atributos que caracterizan los sitios web y más concretamente su nivel de facilidad de uso, inciden de manera significativa en las percepciones del consumidor y por consiguiente, sobre su grado de confianza.

McKnight (2002) desarrolla un modelo multidisciplinar y multidimensional que relaciona la disposición hacia la confianza en un sentido genérico, con aspectos específicos del medio, como la confianza hacia Internet y hacia el espacio web de venta. Este enfoque considera las dependencias entre los factores inherentes a la formación de la confianza (reputación percibida del vendedor, calidad de sitio percibida), la confianza en el vendedor (creencia, buena voluntad), los factores institucionales y estructurales (seguridad estructural de la página web, riesgo percibido), las intenciones del

comportamiento del cliente (intención de seguir los consejos del vendedor, intención de compartir la información personal con el vendedor, intención de comprar en el sitio web)

Egger (2000) organiza su modelo de confianza en tres niveles:

- Filtros pre-interaccionales: intención general a confiar, actitud general hacia el comercio electrónico, reputación y transferencia de opiniones de otros ámbitos
- Características de la interfaz de usuario: apariencia, visión general, facilidad de uso
- Contenido informativo: productos y servicios, empresa, seguridad, aislamiento, comunicación.

En línea con Edgger (2000), Tassabehji (2006) plantea que los factores de confianza en el comercio electrónico pueden sintetizarse en dos categorías: factores pre-interaccionales y factores interaccionales.

Factores Pre-interaccionales

- Atributos individuales de comportamiento del consumidor: Norma subjetiva, demografía individual, experiencia pasada, actitudes para el comercio electrónico, intención general a confiar y usar servicios electrónicos, influencia de opiniones de otros.
- Atributos organizacionales e institucionales: Reputación organizacional: acreditación y confianza general percibida de la organización.
- Tecnología: hardware y software, seguridad y eficacia mediante el diseño de la interfaz, claves públicas de encriptación, integridad y el gusto.

Factores Interaccionales

- Atributos del producto-servicio: fiabilidad, disponibilidad, calidad y facilidad de uso
- Entrega transaccional y cumplimiento de los servicios: exactitud y calidad.
- Atributos de la información contenida: precisión, actualidad y calidad.

La generación de confianza es un proceso acumulativo, donde el nivel de confianza en las etapas iniciales afecta a la confianza en las fases posteriores y al desarrollo de una relación futura también basada en la confianza.

Tassabehji (2006) apunta que, si el fenómeno de la confianza es difícil de observar en un contexto comercial, mayor dificultad reviste su aplicación al contexto del Gobierno electrónico, puesto que incorpora más niveles de complejidad en la dinámica de formación de la confianza.

Figura 4.1: Referencias en la literatura sobre confianza el comercio electrónico

Modelos de confianza en el eComercio	Factores para el fomento de la confianza en el eComercio
McKnight y otros 2002	Antecedentes del fomento de la confianza: Calidad percibida y reputación Confianza en los vendedores: Confianza en las creencias y en las intenciones Factores institucionales y estructurales: Seguridad estructural, percepción del riesgo de la Web Intenciones de comportamiento del cliente
Egger 2000	Filtros pre-interaccionales: Intención general a confiar, actitud general hacia el comercio electrónico, reputación, impacto de las opiniones entre ambas partes Propiedades de la Interfaz: aspecto, usabilidad Contenido de la información: confidencialidad, seguridad, comunicación
Kim y otros 2005	Aspectos del comportamiento del consumidor: demografía, cultura, experiencia personal Atributos Institucionales: reputación, acreditación Información del contenido web: exactitud, utilidad actualizada Atributos del Producto / servicios: fiabilidad, disponibilidad, calidad Entrega y cumplimiento de las transacciones Tecnología: hardware, software, seguridad en la entrega y eficacia
Riedl 2004	Seguridad técnica Protección de la privacidad Fiabilidad del proveedor: creencia en la confianza, confianza de propiedad Reputación del proveedor Certificación de confianza por terceros Calidad Habilidades de los consumidores
Milloy y otros 2002	La confianza en el transporte: en relación con la infraestructura La confianza en el acceso y el uso: relacionados con la organización y la gestión de la información

Fuente: Tassabehji et al. (2006)

La mayoría de los estudios y modelos publicados han relacionado la dimensión de confianza en el Gobierno electrónico con aspectos de seguridad, privacidad en el intercambio de datos de carácter personal, percepción de riesgo, facilidad de uso... siempre dentro del ámbito de las características personales del ciudadano o de la presencia en Internet de la Administración y con una perspectiva similar al de los estudios de comercio electrónico.

Nuestro enfoque es que la confianza del ciudadano en el Gobierno electrónico incorpora una dimensión específica, relacionada con la percepción del ciudadano respecto a los verdaderos objetivos de la presencia en Internet de la Administración. En este caso la confianza se convierte en un factor clave para la percepción política del ciudadano. Aporta aspectos diferenciales respecto al comercio electrónico y derivados de la percepción política y de la capacidad de gestión que el ciudadano tiene respecto a la Administración Pública.

El ciudadano interactúa con el Gobierno en un contexto mucho más rico que el que se produce en el comercio electrónico con un vendedor, porque va más allá de la realización de una determinada transacción comercial y abarca diversos ámbitos y episodios de su vida. Además, tiene menos libertad para elegir la interacción y los datos enviados son a menudo de una naturaleza especialmente sensible. El procesamiento posterior y la minería de datos al que suelen recurrir los estados para garantizar la seguridad, hace que la amenaza de su difusión en el caso del Gobierno electrónico sea mayor que en el caso del comercio electrónico:

- Mientras que los clientes de comercio electrónico han aprendido a distinguir entre diversos proveedores, el Gobierno electrónico en muchas ocasiones se percibe y se anuncia como una misión estratégica del estado.
- En muchos países la confianza con respecto a las Instituciones Públicas es más fuerte que con respecto a las organizaciones privadas, a pesar de que la reputación de la Administración Pública puede verse afectada con el nuevo modelo digital. Mientras, en otros países con una historia democrática más reciente, es más débil. Independientemente de la reputación, todo lo que concierne a la privacidad respecto del gobierno, juega un papel muy importante en la mayoría de los países europeos.
- Los principios legales requieren una igualdad de tratamiento de todos los ciudadanos. Aunque eso no implica explícitamente esfuerzos iguales para generar confianza y confidencialidad en todas las partes de la sociedad, puesto que existen grupos sociales que requieren una atención especial para favorecer el acceso a la tecnología y la utilización del Gobierno electrónico (favoreciendo la disminución de la brecha digital).

Por consiguiente, siguiendo el modelo de Tassabehji (2006) y particularizándolo para el Gobierno electrónico los filtros pre-interaccionales son la información disponible, la experiencia en Internet, la privacidad y los riesgos de la seguridad, la actitud hacia el Gobierno electrónico en su totalidad y en algunos países la carencia de la reputación.

La utilidad es parte del producto-servicio y puede ser la causa predominante de la desconfianza general, tanto en Internet como del Gobierno electrónico. Las mejoras en este aspecto dependen fundamentalmente de que el tiempo invertido en interacciones impopulares con la Administración Pública se minimice. Además, la riqueza de las capacidades de comunicación incrementará la confianza en los servicios de Gobierno electrónico.

Como consecuencia de todos estos planteamientos podemos concluir que McKnight (2002) y Egger (2000) son aplicables parcialmente al Gobierno electrónico aunque las prioridades son diferentes y tienen dependencia con el país de implantación.

Desde una perspectiva más global de las implicaciones del Gobierno electrónico, Welch e Hinnant (2003) relacionaron la transparencia y la interactividad con la confianza del ciudadano. Sin embargo, concluyeron que el uso y la familiaridad de Internet con el Gobierno electrónico están relacionados solamente de forma significativa positivamente con la transparencia. La no influencia de la interactividad es consecuencia del predominio de los modelos de Gobierno electrónico unidireccionales.

Moon (2003) propuso que los servicios públicos basados en web pueden ayudar a los Gobiernos a restaurar la confianza en la gestión pública, combatiendo la corrupción, la ineficacia, la ineficiencia y el desinterés por la vida política. Al considerar la bidireccionalidad en los modelos de Gobierno electrónico, es de esperar que mejore la confianza basada en el proceso.

Hay que tener en cuenta que el Gobierno electrónico no tendrá ningún efecto positivo si la experiencia del ciudadano con las transacciones electrónicas y con la presencia en Internet en general de la Administración Pública, no es satisfactoria. Esto implica la necesidad de contemplar la satisfacción del ciudadano respecto al acceso a la información y a la prestación de servicios públicos también como un factor que interviene en la confianza del ciudadano.

La mejora de la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas implica algo más que la simple prestación de más y mejores servicios de forma más rápida (Torres, 2004). Una administración pública moderna, no solamente debe abordar los aspectos anteriores, más orientados a la eficiencia de la función pública, sino que también debe incluir elementos que fomenten la participación ciudadana en la vida política y la gestión pública.

En la actualidad el Gobierno electrónico ha evolucionado hacia un mayor nivel de interactividad tanto para la tramitación y prestación de servicios en línea, como hacia modelos de participación cada vez más cercanos a las necesidades del ciudadano. Desde esta perspectiva y sobre todo en entornos de Administración Local, en este estudio se considera que estas dimensiones constituyen antecedentes claros de la confianza del ciudadano en el Gobierno electrónico.

El planteamiento defendido en este trabajo es que la confianza en los modelos de Gobierno electrónico esta directamente relacionada con su capacidad para mejorar los aspectos claves de la relación ciudadano-Administración. Enfocar los modelos de Gobierno electrónico únicamente desde la perspectiva de la digitalización de la prestación de servicios públicos no responde al verdadero espíritu que ha de guiar los proyectos de Gobierno electrónico.

4.4.2. Valor aportado al ciudadano por la interacción electrónica con la Administración

En el ámbito del comercio electrónico, en sucesivas investigaciones se ha obtenido empíricamente que una comunicación de mayor calidad entre la

empresa y el consumidor en línea desencadena niveles de confianza superiores (McIvor et al., 2002; Guinalú, 2003).

También la capacidad de comunicación asociada al nuevo entorno virtual es una dimensión esencial de la interacción digital del ciudadano con la Administración Pública. Desde un punto de vista general, entre los efectos que tiene la comunicación puede destacarse la generación de sentimientos de confianza y cercanía (Santos et al. 2002).

Tolbert (2006) da un paso más, porque plantea que el Gobierno electrónico es una solución que incrementa la capacidad de comunicación con los ciudadanos y en última instancia la confianza política (Chadwick 2001; West 2004; Ho 2002; Norris 2001).

Como ya se anticipó en la dimensión que caracterizaba la presencia en Internet, en este trabajo se ha diferenciado entre la relevancia de la información publicada y la percepción de transparencia del ciudadano en su interacción con la Administración Pública. Desde nuestra perspectiva, éste último es uno de los aspectos esenciales que aporta valor a la interacción digital con la administración. Según Kim et al. (2005) la transparencia implica que la información está disponible sin restricciones y que es directamente accesible para quienes se vayan a ver afectados por las decisiones a tomar, así como que la difusión de esa información está en formatos y medios de fácil comprensión. Bonham (2001) añade una componente clave para concretar el concepto de transparencia, que la calidad de la información no depende en modo significativo de la posición que tiene en el sistema quién accede a dicha información. Desde esta perspectiva no queda espacio para comportamientos faltos de ética o ilegales por parte de los funcionarios y responsables públicos. Además, en la medida que los ciudadanos están mejor informados de las decisiones que toman sus representantes, asumen con mayor responsabilidad su papel y es de esperar que participen más proactivamente en el desarrollo de sus países (López, 2000).

Por tanto, podemos inferir que fomentar la transparencia en la gestión pública es una condición necesaria para aumentar la confianza en la Administración (Torres, 2004) y el Gobierno electrónico potencialmente puede incorporar valores a la comunicación con el ciudadano que permitan solucionar este reto.

Según la OCDE (2003), la mayor capacidad de distribución de la información de Internet ha aumentado las demandas ciudadanas sobre mayor transparencia a las diferentes Administraciones. En última instancia, los ciudadanos, cada vez más familiarizados con Internet y las TIC, son conscientes de que trasladadas a la Administración pueden hacerla más abierta y democrática.

Una de las fuentes de confianza en las organizaciones se produce como consecuencia de la transparencia del proceso. Los ciudadanos esperan que los funcionarios públicos sirvan al interés público con imparcialidad, manejen los recursos públicos correctamente y se informe del estado de resolución de sus peticiones y tramitaciones.

En muchos casos la Administración posee toda la información generada en sus actividades cotidianas de gestión. Sin embargo ésta no es de fácil acceso para la ciudadanía. La posibilidad de incrementar la transparencia de la gestión pública, informando sobre quién toma las decisiones, las actividades llevadas a cabo, los recursos utilizados, los resultados obtenidos e impacto de las medidas adoptadas, puede ser un elemento clave para hacer que los ciudadanos sientan que tienen un control real sobre la Administración (Montagna, 2005). Desde muchos puntos de vista, este aspecto puede considerarse como crucial en valor aportado por el Gobierno electrónico a los ciudadanos.

En ocasiones se presenta la transparencia como la combinación de una dimensión política y otra de diálogo ciudadano. La primera está basada en la utilización de Internet para acercar las prioridades de la Administración al ciudadano y para implementar políticas no sesgadas de difusión de la información. La segunda pretende utilizar las TIC para aportar mayor valor a la

comunicación con los ciudadanos y estimular su participación en los procesos políticos y cívicos. Ambas dimensiones tratan de construir mecanismos de democracia participativa que disminuyan la exclusión social y mejoren el acceso a los servicios.

A medio camino entre ambas, existe una componente de gran valor para el ciudadano y de vital importancia en el ámbito de la Administración Pública local, la rendición de cuentas financiera. En sentido amplio, tiene como objetivo mantener a los ciudadanos informados sobre la deuda, los activos, la variación del patrimonio neto, el coste de los servicios públicos, la sostenibilidad de la prestación de los mismos y la eficiencia de la acción pública. Los ciudadanos no podrán pedir responsabilidades a la Administración, ni ejercer el necesario control sobre su gestión, si no conocen los detalles de su gestión presupuestaria. La revelación de información sobre la situación financiera y el rendimiento de las administraciones públicas, es necesaria para determinar la sostenibilidad de la prestación de los servicios y el uso eficiente de los fondos públicos (Pina Torres).

Internet es un medio adecuado para suministrar todo tipo de información financiera y de gestión aprovechando las capacidades gráficas e interactivas del nuevo medio, promoviendo de esta forma una mayor comprensibilidad de esta información y disminuyendo los costes de impresión y distribución de estos informes. De esta forma, la información puede llegar a una mayor audiencia y se puede aumentar el nivel de detalle presentado por medio de los materiales impresos tradicionales. Asimismo, también se posibilita el control constante de las acciones ejecutadas y el examen minucioso de los servicios públicos (Montagna, 2005).

En la actualidad, construir una Administración abierta y transparente es un reto compartido por todos los países (OCDE, 2003b). Una ciudadanía más informada es esencial para restaurar la confianza en la Administración y la fortaleza del sistema democrático. En esta línea, identifica algunos valores del servicio público que fomentan la confianza del ciudadano: imparcialidad,

legalidad, integridad, transparencia, eficacia, igualdad, responsabilidad y justicia. Por otro lado, Wong y Welch (2004) comprueban, a través del estudio empírico de las páginas web gubernamentales de catorce países, que el supuesto efecto positivo de las iniciativas de gobierno electrónico sobre la *accountability* (transparencia y rendimiento de cuentas) depende en un alto grado del estilo burocrático preexistente en la organización.

En muchas ocasiones, la transparencia se ha enfocado como interacción pasiva ciudadano-gobierno (Sanoff, 2000), por lo que en este trabajo hemos considerado que constituye un antecedente diferenciado de la participación. En esta línea, se considera un factor independiente el valor que los modelos de Gobierno electrónico pueden aportar a partir de la difusión de información sobre estados y decisiones administrativas (programas, legislación y normativa) en la cercanía en la gestión y en la toma de decisiones públicas.

La responsabilidad y la transparencia en el Gobierno electrónico son esenciales si pretendemos reforzar la confianza de los ciudadanos cuando solicitan servicios y realizan transacciones económicas en línea con la Administración. Esta confianza del ciudadano en el otro extremo, determinará el éxito del Gobierno electrónico en todos los ámbitos y especialmente en el ámbito local (Wiltshire, 2007).

4.4.3. Satisfacción del ciudadano y calidad percibida de servicio

A pesar de que existen muchas definiciones de calidad, en los últimos años la mayoría de los autores coinciden en relacionar la calidad de servicio con la percepción del consumidor sobre el mismo. Desde un punto de vista general, la definición de Zeithmal (1990) como el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del servicio, se adapta bastante a los conceptos actuales sobre calidad de servicio.

La calidad de servicio se ha aplicado en entornos de comercio electrónico con profusión (Kim y Lee, 2002; Li et al., 2002; Kuo, 2003; Santos 2003) define la

calidad de los servicios electrónicos como la evaluación global de los clientes y la valoración de la entrega del servicio en el mercado virtual.

En los últimos años, la investigación en calidad se ha desplazado desde concepciones objetivas, donde la calidad se entendía como la adaptación a las especificaciones establecidas, hasta otros enfoques más subjetivos, centrados en el usuario, según los cuales la calidad la determina el cliente (Martinez y Salanova, 1999).

Existen, por tanto, aspectos relacionados con la calidad que son objetivos, medibles y cuantificables y otros que, por su mayor grado de subjetividad, dificultan su medición. El hecho de asegurar la calidad en los procesos productivos, aunque necesario, no garantiza totalmente un resultado final conforme a las expectativas del cliente. Entra por tanto en juego otro elemento, la satisfacción del cliente, que se convierte en una variable crítica, que surge de la confrontación de la prestación del servicio con dichas expectativas, la experiencia previa, las circunstancias y el momento concreto.

Con este planteamiento, la calidad y la satisfacción percibida incorporan muchos aspectos comunes. Ambas se refieren a un proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas, es decir, ambas consideran central el punto de vista de los clientes, al valorar los servicios que presta una organización.

Esta similitud conceptual entre los constructos de calidad de servicio y satisfacción hace que aún estando altamente correlacionados (Bansal y Taylor, 1999), la mayoría de los autores sugieren que incorporan aspectos diferenciales (Parasuraman et al., 1998).

Actualmente todavía pervive un cierto debate respecto a la dirección de la relación entre ambos conceptos, es decir, si la calidad de servicio es un antecedente o un consecuente de la satisfacción. Algunos autores han identificado la satisfacción como un antecedente de la calidad de servicio

percibida. El razonamiento seguido es que como consecuencia de las experiencias de satisfacción tras varios contactos con el servicio, se desarrolla y se va modificando una actitud global a largo plazo, es decir, mediante la acumulación de evaluaciones específicas (satisfacción con transacciones) se llega a una evaluación global (calidad percibida). Otros enfoques defienden la postura contraria: que la calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción de los clientes (Cronin y Taylor, 1992).

En el ámbito del Gobierno electrónico nos decantamos por una posición intermedia, considerando la calidad de servicio percibida, tanto como un antecedente, como un consecuente de la satisfacción. De este modo, la satisfacción en una transacción concreta, vendría determinada entre otros factores, por la calidad de servicio. A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicios que perciben los individuos. A pesar de la relevancia de la calidad de servicio, no ha habido muchos estudios que se centren en la satisfacción como constructo importante. Stowers (2004) plantea que entre medidas de funcionamiento existentes del Gobierno electrónico, la satisfacción del ciudadano es la métrica menos usada.

A modo de síntesis, Halaris et al. (2007) identifican cuatro niveles de evaluación de la calidad para los servicios del Gobierno electrónico, que engloban los principales factores descritos en la literatura clásica:

- Nivel de rendimiento del proceso de back office, utilizando factores que se encuentran en los modelos de calidad para servicios tradicionales de la Administración.
- Nivel de rendimiento técnico del sitio web, es decir, utilizando factores de rendimiento técnico como la confiabilidad, seguridad etc.;
- Nivel de calidad del sitio web, utilizando factores de facilidad de uso, interfaces
- Satisfacción global del ciudadano utilizando el nivel de calidad percibida global por el usuario, en función de sus expectativas.

Para la identificación de los niveles de calidad también se han tomado como referencia las características constructivas de un portal de Gobierno electrónico. Jansen y Ølnes (2004) consideran el diseño de un portal de Gobierno electrónico como una tarea compleja, que consta de varios niveles y funciones. Esencialmente es un sistema de información con información digitalizada y una infraestructura que permite su entrega, como por ejemplo buscadores, capacidad de interconexión, encriptación etc. Los principales niveles son la infraestructura organizacional (back office), la infraestructura técnica y la presentación web (contiene interfaz de usuario, recursos de información, etc...)

Cada uno de estos niveles afecta a la calidad percibida por los ciudadanos. El propósito principal de un portal de Gobierno electrónico es facilitar la interacción digital con los ciudadanos, en su sentido más amplio. Los ciudadanos no tienen por qué conocer las características de la infraestructura técnica, ni la organización involucrada en la prestación de un servicio. Una perspectiva del Gobierno electrónico centrada en el ciudadano, implica la necesidad de considerar su satisfacción global.

Los aspectos relacionados con la calidad y los factores implicados en cada nivel pueden ser evaluados por la organización pública (autoevaluación) y por los ciudadanos que se benefician de la entrega en línea de servicios públicos. A pesar de este hecho, el rendimiento del proceso y los niveles de rendimiento técnico están orientados a la evaluación por la misma organización, mientras que los niveles de satisfacción e interfaz de usuario ponen énfasis en la evaluación del ciudadano, como aparece en la Figura 4.2.

Figura 4.3: Metodología de calidad para la satisfacción de los ciudadanos en el Gobierno electrónico



Fuente: Halaris et al. (2007)

Otras métricas consideradas fuentes de evaluación objetivas son el tiempo y la confiabilidad del servicio, el grado de conformidad hacia los estándares (es decir pautas de la accesibilidad del contenido Web de W3C, 1999) o la validez de la codificación del HTML (Ivory y Megraw, 2005). Por otra parte, la calidad subjetiva se basa en la opinión de ciudadanos, organizaciones o expertos respecto a la calidad de los servicios públicos prestados a través del portal de Gobierno electrónico.

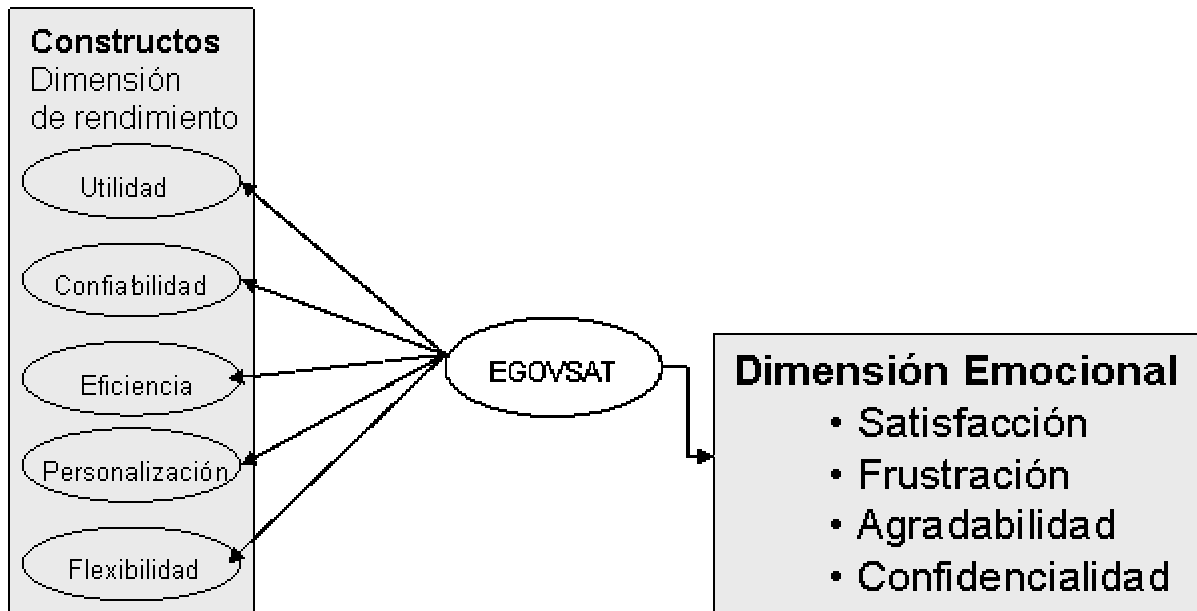
Horan et al. (2006) plantean un modelo de satisfacción de los ciudadanos para los servicios de Gobierno electrónico, que lo considera un constructo causal en la utilización de iniciativas de Gobierno electrónico, que engloba las características que generan confidencialidad, confianza, franqueza y prestación centrada en el ciudadano. Este modelo considera que la respuesta emocional de los usuarios es un factor dependiente de características relacionadas con el funcionamiento-rendimiento de la prestación de servicios en el Gobierno electrónico.

El estudio de Horan et al. (2006) persigue llenar el vacío existente, formulando un modelo que se pueda extender a otros sistemas interactivos en línea de Gobierno electrónico centrados en el ciudadano. Su objetivo es que el modelo incorpore los parámetros de diseño específicos más significativos mediante el desarrollo de la composición emocional de la satisfacción, extendiéndola también a la frustración, el agrado y la confidencialidad.

La confiabilidad examina si la página web funciona apropiadamente en términos de la tecnología utilizada así como de la exactitud del contenido (Fayish et al., 2005; Muylle et al., 2004; Wang, 2001; Zeithaml et al., 2000; Zhang y Dran, 2001). La eficiencia determina la accesibilidad y la organización de las características de la información disponibles en la página web (Fayish et al., 2005; Huizingh, 2000; Zhang y Dran, 2001). Además de estos aspectos, es importante que la página web incorpore capacidad para proporcionar información dinámica, varias opciones de acceso a los contenidos y facilidad para estructurar el contenido en función de determinados criterios relacionados con los intereses generales de los ciudadanos. La personalización se refiere a la capacidad de una página web o de un servicio de Internet de ser configurado para mejorar la conjunción de necesidades y deseos del usuario (O'Looney, 2001). Los constructos relacionados con el rendimiento, la flexibilidad y la personalización, se utilizan para evaluar estos aspectos de la prestación digital. Estas variables tienen como objetivo aportar medidas sobre el funcionamiento y son determinantes para que el diseño de una página web realmente esté centrada en el ciudadano.

Como resultado, obtuvo que estos parámetros desempeñaban un papel crítico para asegurar la satisfacción o al menos, la no frustración de los ciudadanos en su experiencia de utilizar iniciativas de Gobierno electrónico. Su visión a largo plazo es proporcionar una escala basada en identificar los diferentes elementos del Gobierno electrónico, que intervienen en la medida del nivel de satisfacción del usuario que ofrece. Esta escala proporcionará a los responsables de la Administración y diseñadores, una herramienta de evaluación que se pueda utilizar para predecir el comportamiento de los ciudadanos.

Figura 4.2: Modelo de satisfacción del ciudadano basado en el indicador EGOVSAT



Fuente: Construcción a partir de Horan et al. (2006)

Este modelo considera la respuesta emocional de los usuarios como un factor dependiente de las características de la prestación digital del servicio público. Aunque, esta medida se ha utilizado en un ámbito específico de portal público de viajes, su objetivo último es que se convierta en una herramienta útil para otras iniciativas de Gobierno electrónico centradas en el ciudadano.

Por otra parte con frecuencia, la satisfacción del cliente se ha asociado a la confianza existente en una relación. Algunos autores apuntan que una mayor satisfacción del cliente puede generar niveles más altos de confianza en el vendedor. Selnes (1998) indica que tanto la satisfacción como la confianza, son conceptos que hacen referencia a evaluaciones globales, sentimientos o actitudes de una parte sobre la otra y que, aunque relacionadas, son variables diferentes. Así, cuando las expectativas se cumplen, el consumidor se sentirá satisfecho y mejorará su nivel de confianza, puesto que su satisfacción estará

haciendo referencia al cumplimiento de las expectativas que tenía en un primer momento, acerca de la honestidad, buena fe y competencia de la otra parte.

En el ámbito del Gobierno electrónico, nuestra propuesta es considerar la satisfacción del ciudadano en el nuevo modelo de interacción con la Administración, como uno de los antecedentes de su confianza.

4.4.4. Fomento de la participación ciudadana

La participación del ciudadano ha sido desde hace tiempo una fuente de discusión en el campo de las ciencias políticas y de la Administración. Desde un punto de vista etimológico, se define como la acción del ciudadano que influencia o intenta a menudo influenciar las decisiones de política (Nagel, 1987) o como la acción que incorpore las demandas y los valores de ciudadanos en los servicios de la administración pública (Zimmerman, 1986).

La participación ciudadana activa en los procesos de toma de decisiones debe constituir un elemento esencial en la estrategia de las Administraciones Públicas para incrementar la legitimidad de las políticas públicas y mejorar los servicios públicos. Esta estrategia permitirá a las Administraciones recuperar la confianza de la ciudadanía y garantizar que los servicios son receptivos a las necesidades de los distintos usuarios.

Podemos considerar que participación electrónica es toda actividad voluntaria de los ciudadanos encaminada a influenciar en la selección de los gobernantes o en la toma de decisiones públicas (Verba, 1995), que se canaliza o se produce a través de medios electrónicos.

Una faceta emergente del Gobierno electrónico es el voto por Internet. Oostveen y Besselaar (2004) definen la votación por Internet como un sistema de elección que utiliza encriptación y permite a un votante ausente participar de forma segura y secreta a través de Internet.

Ha habido una gran variedad de nuevos programas e iniciativas diseñados para garantizar una mayor participación ciudadana: democracia deliberativa, democracia electrónica, presupuestos participativos, jurados populares, etc... La participación puede tomar varias formas en función del grado de interactividad existente: En un primer nivel, se incluyen los intercambios de información y las consultas sobre la calidad de determinados servicios públicos. En un nivel más avanzado, incluye participación ciudadana para la toma de decisiones: procesos consultivos y flujos de información bidireccionales entre gestores y ciudadanía, así como la coproducción, que implica una asociación activa entre Administración y ciudadanía para desarrollar estrategias, diseñar y prestar los servicios y supervisar el nivel de calidad alcanzado.

Particularmente, el término e-participación se ha venido utilizando para referirse a la participación del ciudadano con respecto al Gobierno electrónico en general. Esta definición de la participación del ciudadano se puede dividir más a fondo en dos categorías según la voluntad de los ciudadanos que desean influenciar decisiones políticas: participación pasiva, que incluye la solicitud unidireccional de la información y la participación activa, que incluye la formación de un consenso sobre aspectos específicos, supervisando actividades y solicitudes administrativas.

De una forma más estructurada, puede plantearse un modelo de desarrollo de la participación en el Gobierno electrónico, diseñando una estructura que identifique diferentes niveles de participación, descendiendo desde la democracia digital a escenarios que suponen menor implicación por parte del ciudadano y menor impacto directo en las elecciones o en las decisiones políticas. Por tanto, a la hora de valorar o clasificar las distintas experiencias electrónicas de participación, resulta útil la idea de la escalera de participación (Arnstein, 1971) que consiste en cinco niveles de participación que van de menos a más.

Para subir peldaños en esta escalera, Goss (2001) argumenta que se hacen necesarias modificaciones no sólo en las estructuras administrativas de los

gobiernos locales, sino cambios también en la mentalidad de los ciudadanos y de las mismas administraciones, de forma que se extienda el sentimiento de lo que denomina contribución al proyecto común. El ciudadano ha de poder verse como elemento activo y creador de valor público, por medio de su participación en los asuntos públicos.

En entornos municipales tiene bastante vigencia la teoría de que el grado de participación del ciudadano viene determinado por el coste y ventaja de la participación (Richardson, 1983). El coste de la participación se refiere al esfuerzo de recopilar la información necesaria para la participación en un aspecto concreto. El beneficio es una medida subjetiva que determina las mejoras derivadas de esa participación del ciudadano. En propuestas de Gobierno electrónico con niveles de madurez bajos, la participación de los ciudadanos será necesariamente baja. Es decir el coste de la participación será alto y la ventaja que resultaba de la participación será baja.

El modelo del desarrollo del Gobierno electrónico progresa desde estas etapas iniciales, caracterizadas por el acceso pasivo a la información, a una participación más activa que integre elementos de la democracia electrónica (Okot-Uma, 2001). La relación entre la Administración y la ciudadanía evoluciona, de una relación unidireccional, donde el gobierno disemina la información desde su propia iniciativa o los ciudadanos tienen acceso a la información bajo demanda, a una relación bidireccional de realimentación mutua y finalmente a una relación en la que gobierno-ciudadanos se perciben como socios (OCDE, 2001).

Con este objetivo, las formas tradicionales de participación ciudadana, basadas en la interacción con el sector vecinal y asociativo municipal, están siendo modificadas a favor de otras prácticas más basadas en lo individual y mixto (Ziegenfuss 2000). Así, están surgiendo nuevas herramientas y experiencias de participación que van siendo puestas en práctica en todo el mundo (Anttiroiko 2004; Rodríguez Álvarez 2002). La acumulación de experiencias va mostrando cómo, frente a la supuesta falta de motivación y ausencia de deseo de

participación por parte de los ciudadanos, la mayoría de las personas que intervinieron en procesos participativos expresan comúnmente altos niveles de satisfacción y el deseo de tomar parte más a menudo en este tipo de experiencias (Slaton y Arthur 2004).

En cuanto a las áreas en las que se está aplicando las nuevas tecnologías, diversos estudios de *benchmarking* y análisis de las páginas web administrativas, tanto en el ámbito nacional (Salvador et al. 2004), como en el europeo (Trechsel et al. 2003) y el mundial (Holzer y Kim 2004: Rohleder y Jupp 2003) muestran cómo el área de participación, y en general cuanto tiene que ver con la democracia electrónica, es una de las menos desarrolladas por las instituciones públicas. Las páginas web de las Administraciones favorecen la provisión de información y los trámites administrativos con los ciudadanos, más que la realización de consultas o la promoción de foros de discusión.

Como los factores anteriores, nuestra propuesta es considerar el fomento de la participación del ciudadano en el Gobierno electrónico, como un antecedente de su confianza en el nuevo modelo.

CAPÍTULO 5

PROPUESTA DE MODELO TEÓRICO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5. MODELO PROPUESTO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Objeto de la Investigación

Aunque se ha profundizado bastante en los factores que intervienen en la intención de utilización por parte de los usuarios del Comercio Electrónico, en el caso del Gobierno electrónico, las aportaciones son todavía no muy numerosas. La mayoría de estudios se han abordado desde el lado de la oferta (características de la presencia web de la Administración Pública) o se han centrado en aspectos relacionados con las actuaciones de la Administración-Gobierno como estrategias y políticas públicas, retos-desafíos, modelo de arquitectura técnica, evaluación del nivel de madurez, facilidad de uso de la presencia web...

En este contexto, el objetivo general de este estudio es:

- Entender las dimensiones que determinan la percepción y la disposición de los ciudadanos respecto a las iniciativas de Gobierno electrónico puestas en marcha por los diferentes niveles de la Administración Pública.
- Identificar los factores más determinantes para su aceptación particularizados para el ámbito municipal.

Para ello, se propone una visión de Gobierno electrónico que conjuga las dimensiones de aceptación de la nueva tecnología con la confianza que el propio modelo es capaz de generar en el ciudadano.

En este contexto, la tesis planteada en este trabajo es la siguiente:

La adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico puestas en marcha por la Administración Pública Local por parte de los ciudadanos está condicionada por tres dimensiones individuales:

- Personales del ciudadano, relacionados con la utilización de Internet, en particular la experiencia en Internet, la compatibilidad con el modelo de vida de los ciudadanos y el riesgo percibido en la comunicación a través de Internet.

- Relacionadas con la Presencia en Internet de la Administración y dependientes de la percepción respecto a su facilidad de uso, eficiencia en la interacción y en último término la utilidad percibida.
- Específicas del Gobierno Electrónico, más allá de la aceptación tecnológica y diferenciales al comercio electrónico, basadas en la confianza del ciudadano en los modelos de Gobierno electrónico y representadas por la valoración del nuevo modelo de interacción digital, la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos solicitados y prestados en línea y la percepción de mejora de la participación en las instituciones y la vida pública.

Con el fin de contrastar empíricamente la tesis propuesta se plantean cuatro objetivos de investigación, que determinarán el desarrollo de un modelo para la intención de uso del Gobierno electrónico y la propuesta de las hipótesis de trabajo asociadas. De este modo, los objetivos básicos de investigación son:

- Determinar las variables que afectan de forma directa a la aceptación del Gobierno Electrónico, medida a través de la intención de utilización del Gobierno Electrónico en la Administración Local.
- Identificar las dimensiones que actúan como antecedentes de las variables determinantes de la adopción del Gobierno electrónico.
- Desarrollar un modelo integral, centrado en el ciudadano, que explique el proceso de aceptación de la interacción a través de Internet con la Administración Pública.
- Determinar el comportamiento de la confianza en el Gobierno Electrónico Local y su adopción por parte de los ciudadanos, como elementos más representativos del modelo, respecto a tres moderadores: sexo, edad y habitat.

5.2. Trabajos previos

En el capítulo 3 de este trabajo se han incorporado, con una perspectiva de evolución desde la adopción tecnológica, pasando por el comercio electrónico hasta el Gobierno electrónico, diferentes modelos e iniciativas.

La mayor parte de estos estudios están centrados en el análisis del Gobierno electrónico desde el lado de la oferta. En esta línea se ha profundizado sobre todo en el nivel de desarrollo de las páginas web de los diferentes niveles de la Administración (central, autonómico, local) y en servicios concretos.

Pocos estudios empíricos, en el contexto internacional y prácticamente ninguno en ámbito nacional, se abordan desde la demanda centrada en la adopción por parte de los ciudadanos. No existen por tanto referencias en España respecto a los factores antecedentes de la adopción de las propuestas de Gobierno electrónico en el plano local y sus dimensiones más relevantes.

Desde un punto de vista teórico, los pocos estudios empíricos realizados hasta ahora se han centrado en particularizar para el Gobierno electrónico los modelos ya contrastados para el comercio electrónico. Entre los estudios empíricos más relevantes:

- Warkentin et al. (2002) que concluye que la confianza en el Gobierno electrónico, en conjunción con la percepción de facilidad de uso y de utilidad de la presencia web gubernamental, ejercen una fuerte influencia en la intención de acceder a los servicios públicos digitalizados.
- Carter y Belánger (2005) conjugan los modelos de Aceptación Tecnológica (Davis et al., 1989), de Difusión de la Innovación (Rogers, 1995), de Características Percibidas de la Innovación (Moore y Benbasat, 1991) y los modelos basados en la confianza web (Lee y Turban, 2001), para determinar los factores que influyen en la aceptación del ciudadano de las iniciativas del Gobierno electrónico.
- Gilbert y Balestrini (2004) que integraron las teorías de aceptación tecnológica y los desarrollos de calidad de servicio en un estudio exploratorio y sugirieron los principales factores que pueden impactar en la aceptación de los ciudadanos del Gobierno electrónico. Estos factores son: evitar la interacción personal, coste, ahorro de tiempo, experiencia, calidad de la información, seguridad financiera, el bajo stress, la confianza y apariencia visual.

5.3. Metodología y desarrollo de la Investigación

En la línea planteada en el apartado anterior, de las diferentes perspectiva de adopción del Gobierno Electrónico, en esta Tesis Doctoral se analiza la centrada en el ciudadano (interacción ciudadano-Gobierno, G2C). La conducta a investigar se refiere, por tanto, a cualquier tipo de interacción de los ciudadanos con la Administración a través de Internet.

Por lo que respecta a los individuos cuyo comportamiento se pretende analizar, hemos abordado la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico por parte los ciudadanos para los usuarios de Internet, con el objetivo de identificar los factores desencadenantes de su utilización y que permitan definir líneas estratégicas a implementar por la Administración que mejoren la percepción que tienen los ciudadanos del nuevo modelo de interacción. Existen también referencias claras en la literatura sobre este aspecto.

Con este criterio, aquellos ciudadanos que no son usuarios de Internet, pensamos que es poco probable que puedan interactuar con la Administración a través de la Red.

5.4. Modelo teórico e hipótesis

El modelo desarrollado tiene como objetivo aglutinar las distintas perspectivas desde las que se ha estudiado el proceso de adopción de nuevas tecnologías, inicialmente aplicado a la navegación y compra a través de Internet y posteriormente trasladado a algunos ámbitos del Gobierno electrónico, junto con aspectos específicos de carácter político y de gestión pública.

La estructura teórica planteada incorpora las aproximaciones de los principales modelos utilizados en la investigación sobre la adopción del Gobierno electrónico por los ciudadanos, complementados con una dimensión específica del Gobierno electrónico que aborde su componente política y de gestión, centrada en la confianza del ciudadano en el nuevo modelo de interacción y en

los objetivos perseguidos por la Administración Pública con su presencia en Internet.

De este modo, sobre la base de la revisión de la literatura realizada en los capítulos previos se propone un modelo general que se recoge en la figura 5.1. Este modelo se compone de tres dimensiones individuales: la estrictamente personal, la dependiente de las características de la presencia en Internet de la Administración y la de carácter político y de gestión pública.

Al igual que las propuestas generales de adopción de tecnologías como la Teoría de Acción Razonada (Schifter y Ajzen, 1985; Ajzen, 1991) o el Modelo de Aceptación de Tecnología (Davis, 1989; Davis al al. 1989) o las específicas de Gobierno electrónico de Warkentin et al. (2002) , Carter and Belanger (2005), Gilber y Balestrini (2004), el modelo planteado pretende servir para explicar tanto la aceptación inicial de las iniciativas de Gobierno electrónico puestas en marcha por la Administración, como la posterior repetición y consolidación de dicho comportamiento.

Estos modelos han planteado diferentes enfoques sobre la adopción. Para Warkentin et al. (2002) la adopción constituye la intención de los ciudadanos de acceder al Gobierno electrónico para recibir información y para solicitar servicios de la Administración Pública. Carter y Belángner (2005) lo plantean como la intención de hacer uso de él para realizar trámites fiscales, mientras que Gilbert y Balestrini (2004) lo estudian como la voluntad de utilizar servicios de Gobierno.

La adopción de utilización del Gobierno electrónico se ha considerado como un constructo multidimensional. Aunque en principio, la adopción es una decisión simple de usar o de no usar los servicios en línea, se ha tenido en cuenta que es necesaria una frecuencia de uso para que pueda ser considerado significativo. El propósito de la utilización (acceso a información pública, realización de trámites o participación) y la preferencia del medio en línea sobre otros medios interacción con la Administración Pública son otras dimensiones importantes de la adopción.

En este estudio se ha considerado la adopción del Gobierno electrónico como la intención de utilizarlo con tres finalidades diferenciadas, ampliando la propuesta de Warkentin (2002)¹, acceso a información pública, realización de trámites con la Administración y participación en línea en la vida pública local.

Para la dimensión temporal de la adopción se ha determinado que la intención de utilizar el Gobierno electrónico recoge el propósito firme de desarrollar dicho comportamiento en el plazo de 3 meses.

En el modelo propuesto, los desencadenantes más importantes de la adopción pueden agruparse en tres estratos diferentes que se realimentan entre sí:

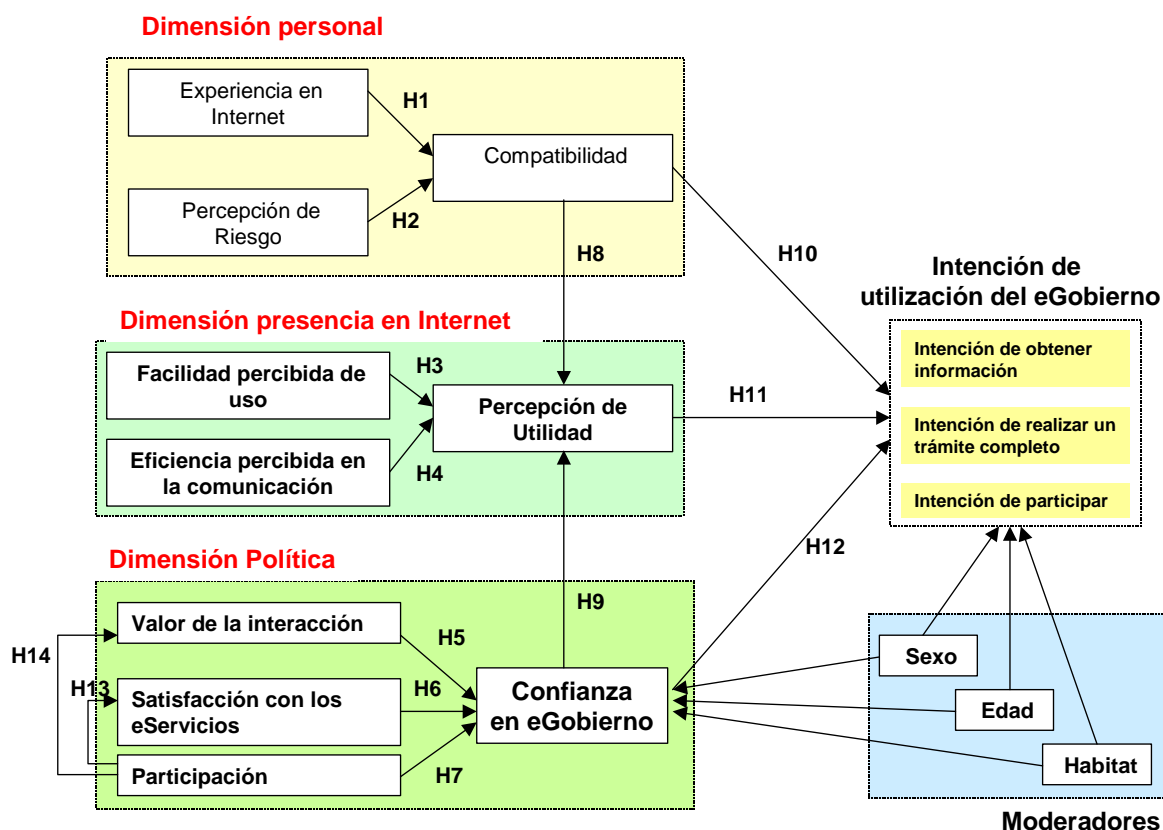
- Características personales del ciudadano, experiencia en Internet, compatibilidad con su estilo de vida y sensación de riesgo percibida.
- Características de la presencia de la Administración en Internet (con alto impacto del diseño web y su integración con procesos internos y otros niveles de la administración) que proporcionan percepciones de utilidad y facilidad de uso y eficiencia en la comunicación.
- Aspectos específicos de la Administración Pública de componente político y de gestión, representadas principalmente por la confianza del ciudadano en el Gobierno electrónico y determinadas por el valor percibido en el nuevo modelo de interacción electrónica, la satisfacción con la prestación de servicios públicos y la percepción de participación en la gestión y política pública.

La componente de aceptación tecnológica se plantea como una extensión de los enfoques desarrollados en los estudios sobre comercio electrónico. Para la confianza, sin embargo, defendemos en esta tesis que en el Gobierno electrónico debe incorporar dimensiones claramente diferenciadas, que trascienden a la seguridad de la comunicación y la solvencia del proveedor, que centraban los estudios de comercio electrónico.

¹ Warkentin distinguía en la utilización del Gobierno electrónico la intención de consultar información y la de solicitar servicios públicos.

Una de las principales aportaciones, por tanto, de este modelo es plantear como uno de los ejes centrales para la adopción del Gobierno electrónico su dimensión política y de gestión pública, que gira alrededor de la confianza respecto a los principales retos de una Administración Pública verdaderamente centrada en el ciudadano..

Figura 5.1: Modelo propuesto para la intención de utilización del Gobierno electrónico



Fuente: Elaboración propia

5.4.1. Antecedentes multidimensionales de la adopción del Gobierno electrónico local

A continuación se enuncian las hipótesis de investigación correspondientes a las variables multidimensionales incorporadas en el modelo teórico global propuesto para la intención de utilización de las propuestas de Gobierno electrónico y se justifican las relaciones propuestas.

Hipótesis relativas a las características personales del ciudadano

En este estudio se ha considerado que existen factores dependientes directamente del ciudadano que juegan un papel clave en la adopción del Gobierno electrónico en el nivel local. La identificación de estos factores debe incorporar aspectos personales directamente relacionados con el acceso a las tecnologías y la eventual adopción de Internet y el Gobierno electrónico: características socioeconómicas, rasgos de su personalidad, comportamientos de comunicación, etc... Los modelos de adopción tecnológica y los estudios sobre comercio electrónico, han incorporado algunas de estas características desde sus inicios.

Algunos estudios recientes (Holland y Baker, 2001; Wind et al., 2002; Shankar et al., 2003) han encontrado efectos significativos de la interacción entre ciertas características de los usuarios en línea (quizá el más claro es la experiencia en Internet) y las diferentes estrategias de diseño de la presencia en Internet (por ejemplo, personalización).

Es de esperar, por tanto, que determinadas características individuales del ciudadano relacionadas con el uso de Internet, tales como su experiencia, la compatibilidad con sus valores y gustos, su percepción del riesgo, pueden tener un impacto directo en la adopción del Gobierno electrónico.

De todas ellas, nuestro estudio plantea que la utilización del Gobierno electrónico en el ámbito local está fuertemente determinado por la compatibilidad del nuevo modelo de relación digital con la Administración con las experiencias del ciudadano en Internet y cómo ha sido interiorizado en sus costumbres y valores.

Rogers (1983, 1995) define la compatibilidad como el grado en que el uso de una innovación es percibido por el individuo como “consistente con los valores y creencias socioculturales, las experiencias pasadas y presentes, y las necesidades de los potenciales adoptadores”.

Dentro de la literatura sobre difusión de innovaciones, la compatibilidad ha sido considerada tradicionalmente como un atributo fundamental de una nueva conducta o tecnología (Tornatzky y Klein, 1982; Rogers, 1983; Moore y Benbasat, 1991).

En el ámbito de la investigación sobre la adopción del comercio electrónico, los trabajos basados en el Modelo de Aceptación de Tecnología apenas han prestado atención a la influencia de la compatibilidad. Generalmente, la adopción del comercio electrónico se ha asociado a la experiencia previa en el uso de la Red (Citrin et al., 2000; Bigné y Ruíz, 2003; Park y Jun, 2003), identificada por diferentes autores como componente de la compatibilidad de la conducta (Agarwal y Karahanna, 1998).

Más específicamente, Warkentin et al. (2002) plantea de forma teórica que la experiencia en Internet influencia la confianza de un ciudadano en el Gobierno electrónico. Los usuarios con experiencia anterior, especialmente si estuvieron satisfechos, son más proclives a utilizar los servicios electrónicos de la Administración Pública.

Por su parte, Carter y Belángier (2005) encuentran empíricamente que los ciudadanos estarán más dispuestos a utilizar servicios de pago de impuestos en línea de la Administración, si estos servicios son congruentes con la manera en la que a ellos les gusta interactuar con otros.

Con estas consideraciones y teniendo en cuenta que una de las principales características de la administración local es la proximidad al ciudadano, hemos planteado la compatibilidad como el constructo antecedente clave de las características personales del ciudadano respecto a la utilización del Gobierno electrónico local. Como antecedentes de la compatibilidad están la experiencia en Internet y la percepción de riesgo que la interacción digital suscita respecto al intercambio de datos económicos o privados.

En entornos locales son determinantes estos aspectos respecto a otros incorporados tradicionalmente en estudios de comercio electrónico como la imagen, la complejidad y la ventaja relativa del nuevo modelo de comunicación.

Las hipótesis planteadas para esta dimensión son las siguientes:

H1: La experiencia en Internet influye de forma positiva en la compatibilidad percibida de los ciudadanos respecto al Gobierno Electrónico Local.

H2: La percepción de riesgo de los ciudadanos en Internet influye de forma negativa en la compatibilidad de los ciudadanos respecto al Gobierno Electrónico Local.

H8: La compatibilidad percibida con el Gobierno Electrónico influye de forma positiva en la percepción de utilidad del Gobierno Electrónico Local

H10: La compatibilidad percibida influye de forma positiva en la intención de utilización del Gobierno Electrónico

Hipótesis relativas a la percepción del individuo de las características y diseño de la presencia en Internet de la Administración Pública

Hasta el momento, la presencia en Internet se ha considerado un antecedente de la adopción tecnológica. Sobre la base del Modelo de Aceptación de Tecnología, numerosas investigaciones han obtenido la evidencia empírica que permite respaldar la influencia significativa de la utilidad y la facilidad de uso respecto a las actitudes tanto en el ámbito de las nuevas tecnologías en general (Al-Gahtani, 1998; Malhotra y Galletta, 1999), como en lo que respecta al comercio electrónico (Fenech y O'Cass, 2001; Chen et al., 2002; Gentry y Calantone, 2002; Shih, 2004).

No obstante, la evidencia empírica obtenida al respecto es contradictoria y son numerosos los trabajos que contrastan la ausencia de influencia directa de la facilidad de uso percibida en la compra en Internet y los servicios electrónicos (Salisbury et al., 2001; Featherman y Pavlou, 2003; Pavlou, 2003; Shih, 2004). Por otra parte, Gentry y Calantone (2002) observan que esta variable no ejerce

un efecto significativo sobre las actitudes ni la utilidad percibida y algunos investigadores han llegado incluso a excluirla en sus estudios (Bhattacharjee, 2001; Fenech y O’Cass, 2001).

En nuestro enfoque la percepción de utilidad que tiene el ciudadano, se convierte en el eje de la dimensión relativa a la presencia en Internet de la Administración. El gobierno local afecta a aspectos muy concretos y por tanto el ciudadano espera un resultado inmediato. Este plano de corto plazo a nuestro juicio es más característico de la Administración Local que de la Administración Central. Eso hace que la utilidad percibida sea el aspecto más relevante de las características de la presencia en Internet de la Administración Pública municipal.

La facilidad de empleo percibida afecta positivamente la adopción si la página Web se visita para conseguir solamente la información, pero si el sitio web se utiliza para la realización de trámites con la Administración entonces la facilidad de empleo percibida no pudo afectar el índice de la adopción (Gefen, 2000). Personalización de Web site, arreglo para requisitos particulares de las ofrendas del producto,

Hemos considerado de interés en el modelo propuesto, determinar los antecedentes de la percepción de utilidad por parte de los ciudadanos de la presencia en Internet de la Administración Local. Hemos completado el modelo en esta dimensión considerando la facilidad de uso como un primer antecedente de la utilidad percibida. Consideramos de este modo que, en el nivel municipal de la Administración Pública, las características de diseño de la página web contribuyen a la percepción de utilidad del ciudadano.

Para representar en el modelo propuesto la mayor complejidad que incorpora la relación del ciudadano con la Administración, se ha incorporado una nueva variable que complementa a la facilidad de uso y que aborde la percepción de eficiencia del ciudadano con la presencia en Internet propuesta por la Administración Pública. Esta nueva variable incorporará aspectos no presentes

en el contexto del comercio electrónico, como la percepción de cercanía y transparencia del ciudadano con el nuevo modelo..

Específicamente en el Gobierno electrónico local, consideramos que esta nueva variable es una pieza importante que contribuye a la percepción de utilidad del ciudadano. En este caso ambos factores, la facilidad de uso y la eficiencia en la interacción, constituyen los antecedentes de la utilidad percibida

Las hipótesis planteadas para esta dimensión son las siguientes:

H3: La facilidad percibida de uso influye de forma positiva en la percepción de utilidad del Gobierno Electrónico.

H4: La eficiencia percibida en la interacción digital con la Administración influye de forma positiva en la percepción de utilidad del Gobierno Electrónico

H11: La utilidad percibida en el Gobierno electrónico influye de forma positiva en la intención de su utilización

Hipótesis relativas a la dimensión política y de gestión pública de la Administración

La dimensión política y de gestión pública constituye el principal aspecto diferencial del Gobierno electrónico respecto a la adopción tecnológica o el comercio electrónico. La principal referencia la incorpora Warkentin et al. (2002) considerando la confianza en el Gobierno electrónico en su modelo. En esta línea, nuestra propuesta incorpora la confianza en el Gobierno electrónico como pieza angular de la dimensión política y de gestión pública de la Administración.

Un beneficio potencial, especialmente interesante en entornos locales, es que las tecnologías de información y comunicación pueden fomentar y facilitar la transparencia de las labores gubernamentales y los procesos de rendición de cuentas.

El acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas, recursos humanos y otros temas que hasta hace algunos años eran sólo accesibles para un selecto grupo de agentes sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del Gobierno local, los ciudadanos y sus representantes políticos.

Para incorporar estos aspectos en el modelo, hemos considerado que la transparencia y la cercanía son muy importantes y quedan determinados en el constructo que recoge el valor percibido por el ciudadano en la interacción digital con la Administración.

La satisfacción del ciudadano con la solicitud, tramitación y recepción de los servicios públicos municipales también es de esperar que tenga una relación significativa con la confianza.

Además, considerando que la gestión y las decisiones públicas en entornos locales tienen una considerable presencia en la vida diaria de los ciudadanos, se ha propuesto la participación como antecedente de los tres factores clave de esta dimensión: la valoración de la interacción electrónica, la satisfacción de los nuevos servicios y la confianza. El fomento de la participación es uno de los aspectos más innovadores y con mayor recorrido del Gobierno electrónico.

Con estos planteamientos, como antecedentes de la confianza se consideran las tres vertientes principales de la actividad política en Internet:

- La transparencia y cercanía que puede aportar el nuevo modelo
- La satisfacción con la prestación y recepción de servicios digitales
- El fomento de la participación

Las hipótesis planteadas para esta dimensión son las siguientes:

H5: El valor percibido en la interacción digital con la Administración influye de forma positiva en la confianza del ciudadano en el Gobierno electrónico.

H6: La satisfacción del ciudadano con los servicios públicos electrónicos influye de forma positiva en la confianza en el Gobierno electrónico.

H7: La percepción de participación del ciudadano influye de forma positiva en la confianza en el Gobierno Electrónico.

H9: La confianza en el Gobierno electrónico influye de forma positiva en la percepción de utilidad del Gobierno electrónico.

H12: La confianza en el Gobierno electrónico influye de forma positiva en la utilización del Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos

H13: La percepción de participación del ciudadano influye de forma positiva en la satisfacción con los servicios públicos electrónicos.

H14: La percepción de participación del ciudadano influye de forma positiva El valor percibido en la interacción digital con la Administración.

5.5. Investigación cuantitativa

Al objeto de contrastar los objetivos e hipótesis anteriormente planteados, se ha realizado una investigación cuantitativa sobre las actitudes y opiniones de los usuarios de Internet hacia el Gobierno Electrónico.

El método seleccionado para la recogida de información ha sido la encuesta realizada a través de Internet, mediante un cuestionario estructurado en el que se incluyen tres grandes bloques de variables:

- En primer lugar, se recogen las cuestiones relacionadas con la experiencia y los hábitos de uso de Internet.
- Posteriormente, el grueso del cuestionario está constituido por escalas multiatributo referidas a las distintas variables identificadas en el modelo propuesto.
- Por último, se incluyen los atributos sociodemográficos de los individuos, con el fin de facilitar la descripción de la muestra.

En el primer bloque, la definición de las cuestiones referidas a la utilización de la red por parte de los encuestados se ha realizado siguiendo el modelo utilizado en investigaciones previas sobre Internet, el comercio electrónico y el Gobierno electrónico. En particular, se han diseñado las preguntas en consonancia con los cuestionarios empleados por el INE en su Encuesta de

Uso y Utilización de TICs en los Hogares y la AIMC en el Estudio General de Medios y en la Encuesta Navegantes en Red.

Para concretar los conceptos y medir las dimensiones incluidas en el modelo de adopción del Gobierno electrónico, se ha recurrido a escalas compuestas. Esta metodología permite obtener valoraciones para variables psicológicas (Churchill, 2003), que no son directamente observables o a las que no se puede asignar una cuantificación directa (Ajzen, 2002). En particular, se han empleado escalas tipo Likert (con 7 opciones), anteriormente utilizadas con bastante frecuencia en la literatura sobre comercio electrónico y también en algunos estudios sobre Gobierno electrónico. Sólo en el caso de la medida correspondiente a la Experiencia en Internet se ha utilizado una escala cuantitativa de 6 niveles en función de los tramos definidos para cada variable.

Para la elaboración de estas escalas se especificó en primer lugar la conducta principal a analizar, “utilizar Internet para interactuar con la Administración Pública Local en los próximos 3 meses”. Se ha supuesto que 3 meses es un período de tiempo idóneo para medir la intención de utilización del Gobierno electrónico. Con este criterio se concede un margen prudencial para el desarrollo del comportamiento a la vez que se evita la distorsión derivada de un excesivo alejamiento en el tiempo.

5.5.1. Desarrollo de la escala de medida para la intención de utilizar el gobierno electrónico

En este estudio se ha considerado la adopción del Gobierno electrónico como la intención de utilizarlo con tres finalidades diferenciadas, ampliando la propuesta de Warkentin (2002). En esta línea, planteamos tres opciones de adopción del Gobierno electrónico: acceder a información pública, realizar trámites con la Administración o participar en la vida pública.

Para la dimensión temporal de la adopción se ha determinado que la intención de utilizar el Gobierno electrónico recoge el propósito firme de desarrollar dicho comportamiento en el plazo de 3 meses.

Los indicadores empleados para medir esta dimensión parten de los desarrollados por Taylor y Todd (1995) para el comercio electrónico y particularizados por Carter y Belángel (2005) para el Gobierno electrónico.

Intención de utilización del Gobierno electrónico

Figura 5.2: Escala para la intención de utilización del Gobierno electrónico

INTENeG_1	Pienso utilizar Internet para obtener información relacionada con mi Ayuntamiento.
INTENeG_2	Pienso utilizar Internet para realizar gestiones con mi Ayuntamiento
INTENeG_3	Pienso acceder a la página web de mi Ayuntamiento para participar más activamente en la gestión pública municipal.
INTENeG_4	Es probable que acceda a través de Internet a mi Ayuntamiento
INTENeG_5	No tengo dudas respecto a enviar información por Internet a mi Ayuntamiento
INTENeG_6	Pienso utilizar Internet para solicitar servicios municipales

5.5.2. Dimensión de características individuales del ciudadano

Desarrollo de la escala de medida de la experiencia en Internet

La experiencia es una variable objetiva y directamente accesible, aunque también ha sido abordada como percepción subjetiva del cliente, reflejando en este último caso la autocapacidad percibida, más que la experiencia del individuo (Koufaris et al. 2002).

Partiendo de la consideración de la experiencia en Internet como constructo objetivo, existen distintas facetas de interés de la misma a recoger. En nuestro estudio hemos incorporado a la medida tres aspectos:

- Duración de la experiencia (Miyazaki and Fernandez, 2001),
- Frecuencia de uso (Miyazaki and Fernandez, 2001; Cho, 2004; Kolsaker et al., 2004)
- Tipo de uso (Cho, 2004; Kolsaker et al., 2004)

Los dos primeros se plantean de forma análoga a como se realiza en otros ámbitos. La AIMC en su encuesta anual a usuarios de Internet y el INE en su encuesta sobre TIC en el hogar, utilizan las escalas de medida de antigüedad y frecuencia de uso de Internet que se emplean en nuestra investigación. Su objetivo es determinar la familiaridad del ciudadano con los entornos virtuales.

Además, Internet es esencialmente un medio de información y comunicación, por lo que hemos complementado la medida de la experiencia del ciudadano con el tipo general de uso realizado: comunicación, consulta de información, comercio electrónico...

Como se ha indicado anteriormente, para la medida se ha utilizado una escala de 6 niveles en función de los tramos definidos para la antigüedad y frecuencia de uso. Para el caso del tipo de uso, también se ha utilizado una escala de 6 niveles, pero en este caso la valoración se realiza a partir del número de ámbitos de utilización.

Figura 5.3: Escala de medida de la experiencia en Internet

EXPINT_1	Duración de la experiencia
EXPINT_2	Frecuencia de uso
EXPINT_3	Tipo de utilización realizada de Internet

Desarrollo de la escala de medida para la Compatibilidad

La escala correspondiente a la compatibilidad corresponde a trabajos previos (Moore & Benbasat, 1991; Van Slyke et al. 2004) contando finalmente con cuatro ítems. Los dos primeros se refieren a las fórmulas que se utilizan para recopilar información e interactuar con el. Los dos restantes se refieren a estilos de vida y maneras de hacer las cosas

Figura 5.4: Escala de medida de la compatibilidad

COM_1	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento encaja con la forma en la que a mí me gusta acceder a la información de mi Ayuntamiento
COM_2	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento se ajusta bien a la forma en la que a mí me gusta realizar trámites en mi Ayuntamiento
COM_3	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento es coherente con mi estilo de vida

Desarrollo de la escala de medida para el riesgo percibido

El riesgo percibido puede ser definido como la exposición y pérdida de información personal a través de una interacción en línea. La percepción de riesgo es habitual en los estudios sobre adopción del comercio electrónico. En este caso se ha analizado desde una perspectiva general (Jarvenpaa et al., 2000, Liu y Wei, 2003) o desde ámbitos específicos. Pires y Eckford (2004) y Ueltschy et al. (2004) identifican para el comercio electrónico los siguientes tipos: riesgo financiero, riesgo de eficiencia, riesgo social, riesgo sociológico y riesgo de conveniencia.

De estas escalas, en este estudio se asocian al Gobierno electrónico las correspondientes al riesgo financiero, sobre todo en su vertiente de privacidad (consecuencia de la compartición de información personal-privada a través de Internet por los ciudadanos) y al riesgo de conveniencia.

El riesgo percibido conlleva aspectos de seguridad y privacidad que podrían desaconsejar la utilización de servicios en línea. Miyazaki y Fernandez (2001) han analizado el riesgo percibido a través de la preocupación sobre la privacidad y la seguridad del sistema. Es importante asegurarse de que los ciudadanos pueden tramitar en línea con seguridad y su información personal será mantenida confidencial para aumentar el nivel de la confianza y de los niveles de adopción de Gobierno electrónico.

Figura 5.5: Escala de medida del riesgo

RIESG_1	Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento habría grandes posibilidades de no recibir respuesta
RIESG_2	Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me preocuparía dar el número de mi tarjeta de crédito si realizara alguna transacción económica
RIESG_3	Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me preocuparía perder demasiado tiempo
RIESG_4	Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me preocuparía tener que esperar demasiado tiempo hasta recibir respuesta
RIESG_5	Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento existirían muchas posibilidades de que mi información personal fuera utilizada sin mi consentimiento
RIESG_6	Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento se incrementarían las probabilidades de recibir correos electrónicos no deseados
RIESG_7	Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento pondría en peligro mi privacidad por la utilización indebida de mi información personal

5.5.3. Dimensión de características de la presencia en Internet de la Administración Pública

La página web es un componente dominante de la estrategia en línea de la comercialización; esto significa que es necesario gran cuidado en diseñarla para servir al mercado objetivo con eficacia y eficiencia. Esto requiere tomar en consideración elementos tales como facilidad de la navegación, estética, contenido, accesibilidad y de las características tales como personalización, personalización (*customización*)...

Para el caso de la Administración Pública electrónica, todos estos elementos en combinación influenciarán directamente en experiencia de los usuarios con el sitio web, la eficiencia percibida en la comunicación, la satisfacción con los

servicios electrónicos y en última instancia la confianza en el Gobierno electrónico y en su adopción.

Nuestro planteamiento en este estudio es que la utilidad percibida por el ciudadano de una página web institucional se puede medir en términos de la eficacia percibida en la comunicación electrónica por el ciudadano y su facilidad de uso.

Davis (1989) definió la utilidad percibida como el grado por el cual una persona cree que utilizar un sistema particular mejoraría su rendimiento. La utilidad percibida de una página web se mide en la literatura de negocio como:

- La creencia que tiene una persona de que acceder a la información en línea le ahorrará tiempo y
- La percepción que tiene una persona de que el acceso a la información en línea le ahorrará coste

Específicamente para el Gobierno electrónico, el enfoque de este trabajo es complementar la facilidad de uso con la eficiencia percibida en la comunicación para abarcar más globalmente todos los aspectos de carácter político y servicio público involucrados en la comunicación del ciudadano con la administración, más complejos que los presentes en una transacción comercial.

En esta línea se ha incorporado como un nuevo factor antecedente de la percepción de utilidad, la eficiencia percibida en la comunicación con la Administración Local. Para el nuevo escenario digital de interacción con la Administración Pública se desarrolla en una escala que aborda la valoración del ciudadano respecto a la capacidad de personalización, precisión, agregación y actualización en tiempo real de la información municipal.

Con estas consideraciones, hemos incluido en la dimensión de presencia en Internet a la utilidad percibida como constructo clave que actúa positivamente con la intención de utilización del Gobierno electrónico. Los antecedentes son la facilidad de uso y la eficiencia en la interacción.

Desarrollo de la escala de facilidad percibida de uso

La facilidad de uso se extrae de los trabajos de Davis (1989) y Gefen y Straub (2000).

Figura 5.6: Escala de medida de la facilidad percibida de uso

FUSO_1	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me resultaría fácil de aprender
FUSO_2	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería un proceso sencillo para mí
FUSO_3	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería fácil siguiendo las indicaciones incluidas en la página web
FUSO_4	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento requeriría mucho esfuerzo mental

Desarrollo de la escala de medida para la eficiencia percibida en la comunicación

Figura 5.7: Escala de medida de la eficiencia percibida en la comunicación

EFCOMC_1	Pienso que podría disponer de información más actualizada con mayor fiabilidad
EFCOMC_2	Pienso que podría disponer de información más precisa
EFCOMC_3	Pienso que podría disponer de información mejor estructurada
EFCOMC_4	Pienso que podría disponer de información más personalizada (bases de datos históricos, segmentación...)
EFCOMC_5	Pienso que podría disponer de información mejor agregada cuando procede de administraciones diferentes
EFCOMC_6	Pienso que podría recibir información de interés dependiente de plazos temporales de forma inmediata (convocatorias, ayudas...)
EFCOMC_7	Me permitiría obtener información sin limitación horaria

Desarrollo de la escala de utilidad percibida

Al igual que la facilidad de uso, la utilidad percibida se extrae de los trabajos de Davis (1989) y Gefen & Straub (2000).

Figura 5.8: Escala de medida de la utilidad percibida

UPERC_1	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me permitiría obtener información y realizar trámites más rápidamente
UPERC_2	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería inútil para mí
UPERC_3	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería útil para mí
UPERC_4	Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me permitiría obtener información y realizar trámites de forma más eficiente

5.5.4. Dimensión política de y gestión pública

Desarrollo de la escala de medida para confianza en el Gobierno electrónico

Para su evaluación se ha recurrido a la particularización del modelo de confianza desarrollado por McKnight et al. (2002) para el Gobierno electrónico.

De los antecedentes incluidos en este modelo se ha considerado que tiene impacto en el Gobierno electrónico local especialmente la benevolencia. En este caso representa la creencia en que una de las partes se encuentra genuinamente interesada en el bienestar de la otra (Sanzo et al., 2003), sin la intención de llevar a cabo comportamientos oportunistas (Larzelere y Huston, 1980) y motivada por la búsqueda del beneficio mutuo (Doney y Canon, 1997).

Figura 5.9: Escala de medida de la confianza

CONF_1	Creo que mi Ayuntamiento está presente en Internet por mi mejor interés
CONF_2	Si precisase ayuda, la página web de mi Ayuntamiento lo haría lo mejor posible para ayudarme
CONF_3	El Ayuntamiento está presente en Internet porque está interesado en mi bienestar, no en el suyo propio

Desarrollo de la escala de medida para la valoración percibida en la Interacción

Figura 5.10: Escala de medida para la valoración percibida en la interacción digital

VALCOM_1	Pienso que podría aportar mayores niveles de transparencia
VALCOM_2	Pienso que podría aportar mayor conocimiento a los ciudadanos del funcionamiento y la toma de decisiones internas.
VALCOM_3	Pienso que puede aportar mayor cercanía a la relación Administración-Ciudadano

Desarrollo de la escala de medida para la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos en línea

Figura 5.11: Escala de medida para la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos en línea

SERV_1	Pienso que podría acceder a servicios públicos más estructurados y realizar trámites sin limitación de horarios
SERV_2	La página web de mi Ayuntamiento se constituiría en "ventanilla única" para todos los trámites con la administración
SERV_3	La prestación de servicios públicos electrónicos aportaría memoria (respecto a trámites o solicitudes anteriores) y coherencia en la realización de trámites por el ciudadano
SERV_4	Podría realizar trámites sin limitación horaria
SERV_5	Los servicios públicos electrónicos podrían aportar mayor confidencialidad respecto a los datos personales y privados
SERV_6	los servicios públicos electrónicos aportarían mayor eficiencia a la gestión pública interna de mi Ayuntamiento
SERV_7	los servicios públicos electrónicos contribuirían a mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos
SERV_8	Los servicios públicos electrónicos podrían aportar mayor valor al ciudadano

Desarrollo de la escala de medida para la percepción de participación

Figura 5.12: Escala de medida para la percepción de satisfacción

PARTC_1	En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal aportando herramientas que favorezcan la interacción general de los responsables del Ayuntamiento con el ciudadano
PARTC_2	En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal ofreciendo una respuesta más rápida a los ciudadanos sobre sus peticiones y demandas.
PARTC_3	En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal potenciando la influencia de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas municipales
PARTC_4	En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal facilitando la incorporación de los ciudadanos a los debates políticos de ámbito municipal
PARTC_5	En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal aportando a los representantes públicos información que les permita determinar las prioridades de sus proyectos
PARTC_6	En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal ofreciendo referencias a los representantes municipales sobre la valoración ciudadana de sus decisiones y actuaciones públicas

CAPÍTULO 6

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y TRABAJO DE CAMPO

6.1. Resultados del trabajo de campo

El método empleado para la recogida de información es la encuesta a través de Internet. Es un procedimiento que tiene su origen finales de los años 90, con el fuerte auge de Internet. A partir de ahí se produce un creciente interés sobre la realización de estudios empíricos en línea. Desde este momento, han surgido diferentes aportaciones respecto a sus ventajas, inconvenientes, riesgos y aspectos tecnológicos en investigaciones recientes como las de Andrews y Feinberg (1999), Asha (2002), Baker (2002), Fuchs (2002) y Gunn (2002) .

Una de las principales ventajas de este modelo es la rapidez con la que el cuestionario puede ser distribuido a los encuestados y la automatización del almacenamiento de datos a medida que los individuos acaban de responder el cuestionario. Esto se traduce en ahorro en tiempo y costes, como consecuencia de que no es necesario disponer de equipo de encuestadores, ni proceder a su formación.

A pesar de estas ventajas evidentes, es preciso ser consciente de las limitaciones inherentes de la exclusión del estudio de la población no usuaria de Internet. A este respecto es necesario tener en cuenta que en España (INE 2/2008), el 56,7% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los tres últimos meses, lo que supone más de 19,5 millones de personas. De ellos, los usuarios frecuentes, es decir, los que se conectan a la red a diario o al menos una vez por semana, suponen el 86,7% del total de internautas. Estos usuarios frecuentes son, aproximadamente, 17 millones de personas y representan el 49,2% de la población.

Para nuestro estudio, como universo de la muestra se ha considerado a los usuarios de Internet. El nivel de penetración de Internet en la sociedad española, junto con la consideración de que es poco probable que los no usuarios de Internet adopten propuestas de Gobierno electrónico, dota de representatividad a una muestra de ciudadanos consultados a través de Internet.

No obstante, la decisión de utilizar encuestas en Internet para realización de estudios de campo, requiere tener en cuenta otras cuestiones como la seguridad en la red y la privacidad de la información. Este aspecto puede llegar a condicionar los resultados del trabajo cuando se intercambia información de carácter privado. En principio este no es el caso de nuestro estudio, por lo que no se vería afectado.

Todas las encuestas realizadas, cuando el encuestado pulsaba la opción “guardar”, se almacenaban en tiempo real en una base de datos estructurada y diseñada específicamente para la investigación. Respecto a la validez de los datos recogidos, las encuestas en la red son de libre acceso, por lo que podría darse el caso de que una misma persona accediese y rellenase el cuestionario varias veces, con lo que la información derivada del análisis posterior podría estar sesgada. En nuestro caso esto se ha solventado utilizando algunos parámetros de control.

Para controlar la validez de los datos en el proceso de envío y evitar errores en su almacenamiento, en cada respuesta se almacenaban tres parámetros:

- La dirección IP del usuario que accede permite identificar las encuestas realizadas desde cada acceso.
- Día y hora
- Un identificador de sesión específico de cada participación

Por otro lado, es importante no olvidar que el trabajo de la encuesta en Internet no finaliza cuando se publica el cuestionario en la red, sino que es preciso desarrollar actividades de cara a motivar la participación de los individuos y a conseguir una muestra de participación con la diversidad (edad, nivel educativo, hábitat, etc...) necesaria para que sea representativa. De lo contrario se corre el riesgo de que las tasas de respuestas obtenidas sean bajas y de que estén excesivamente concentradas en algún colectivo concreto.

En este trabajo, para la captación, incentivación y diversificación de la participación se enviaron correos electrónicos a diferentes colectivos (organizaciones profesionales, estudiantes y profesores, algunas empresas

para su distribución entre los trabajadores...) y se publicó un resumen de los objetivos de la investigación y el enlace al formulario de encuesta en diferentes páginas web:

- Boletín de la Sociedad de la Información de la Fundación Telefónica, en su página de portada en su sección de Estudios.
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNE
- Foros de referencia especializados en Gobierno Electrónico.

Figura 6.1: Metodología para la recogida de datos



Fuente: Elaboración propia

El procedimiento de muestreo utilizado ha sido no probabilístico, ya que no se dispone de un censo de los usuarios de Internet de ámbito nacional y no es posible, por tanto, conocer la probabilidad de que cualquier elemento particular de la población sea elegido para la muestra (Bello et al., 1996).

Figura 6.2: Ficha técnica de la investigación

Universo	Usuarios habituales de Internet con edades entre 16 y 74 años
Ámbito geográfico	España
Método de recogida de la información	Encuesta en Internet
Procedimiento de muestreo	Por cuotas: sexo, edad, hábitat y ocupación
Tamaño de la muestra	778
Error muestral	3,51%
Nivel de confianza	95% ($z=1,96$) para el caso más desfavorable $p=q=0,5$
Fecha de recogida de datos	5 de Mayo-9 de Septiembre de 2008

Fuente: Elaboración propia

No obstante, al objeto de garantizar la representatividad de los datos, se ha recurrido a un procedimiento de muestreo por cuotas, tomando como referencia la caracterización de los usuarios de Internet realizada periódicamente por el INE en el apartado de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en su encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en lo hogares (Octubre-08)². En particular, se ha trabajado con una muestra representativa respecto a tres criterios sociodemográficos: el sexo de los individuos, su edad y el tamaño de la población donde viven.

En el trabajo de campo se obtuvieron inicialmente un total de 826 encuestas realizadas por usuarios de Internet, de las que fueron eliminadas 48 por estar incompletas. La tabla anterior compara el perfil sociodemográfico de los participantes en la encuesta respecto al presentado por el INE para usuarios de Internet con más de 3 meses de antigüedad.

² Apartado de uso de Internet en los últimos 3 meses por características demográficas y socioeconómicas

Con estos resultados, se pone de manifiesto que la muestra total obtenida en la investigación resulta muy similar al perfil demográfico de los usuarios de Internet recogido por el INE (octubre-08)³, sobre todo en sexo y hábitat. También hay correlación en la edad, aunque se observan algunas desviaciones (alrededor del 15% de media) en los tramos de edad de 16-24 años y 35-44 años.

La proporción de personas en el tramo 16-24 años es menor que la recogida por el INE y compensa las encuestadas de 35-44, que es ligeramente mayor, estando ambas aproximadamente alrededor del 15%. De todas formas, esta distorsión queda atenuada porque si se agrupan los tres tramos de edad 16-24, 25-34 y 35-44 la muestra del INE y la obtenida en la encuesta coinciden aproximadamente en torno a 77%.

También existen diferencias relevantes en cuanto la situación laboral y el nivel de estudios. En nuestro caso, los encuestados son eminentemente trabajadores por cuenta ajena y universitarios. De este modo, la población participante en la encuesta con estudios universitarios es un 18% superior y la trabajadora por cuenta ajena es un 37% superior a la que se da en la población usuaria de Internet.

Figura 6.3: Comparativa de datos recogidos en la encuesta y los correspondientes a la encuesta de nuevas tecnologías del INE

		Datos encuesta	Datos INE	Diferencia
Sexo	Hombre	50,9%	53,6%	-2,7%
	Mujer	49,1%	46,4%	2,7%
Edad	16 a 24 años	3,5%	21,2%	-17,7%
	25 a 34 años	34,6%	30,6%	4,0%
	35 a 44 años	39,1%	24,3%	14,8%
	45 a 54 años	18,1%	16,0%	2,1%
	55 a 64 años	4,6%	6,1%	-1,5%
	65 a 74 años	0,1%	1,7%	-1,6%

³ La EGM de Audiencia de Internet de Febrero-Marzo 2008 no presenta diferencias sustanciales respecto a esta encuesta del INE.

		Datos encuesta	Datos INE	Diferencia
Nº de Habitantes de su municipio	Mayor de 100.000 o capitales de provincia	52,1%	46,6%	5,5%
	Entre 50.000 y 100.000	14,3%	10,1%	4,2%
	Entre 20.000 y 50.000	11,0%	15,0%	-4,0%
	Entre 10.000 y 20.000	8,4%	10,8%	-2,4%
	Menor de 10.000	14,3%	17,5%	-3,2%
Formación	Sin Estudios	0,1%	0,0%	0,1%
	Formación no universitaria	18,9%	56,7%	-37,8%
	Formación Universitaria	81,0%	43,2%	37,8%
Ocupación	Trabajador por cuenta ajena	79,6%	61,0%	18,6%
	Trabajador por cuenta propia	10,1%	11,3%	-1,2%
	Estudiante	6,6%	12,5%	-5,9%
	Parado	1,7%	6,3%	-4,6%
	Jubilado	1,0%	2,9%	-1,9%
	Ama de casa	1,0%	4,1%	-3,1%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Se ha optado por las cuotas de referencia con el objetivo de determinar la representatividad de la muestra, aunque su influencia en la adopción del Gobierno electrónico no está todavía suficientemente contrastada teórica ni empíricamente, porque el papel moderador de las características demográficas de los individuos solamente se ha explorado con profusión en el comercio electrónico B2C (Venkatesh et al. 2003).

Respecto al sexo, existen sin embargo algunas referencias para escenarios muy concretos como el de Akman et al. (2005), que en un estudio centrado en Turquía encontró que las diferencias de género eran enormes en términos de la "aceptación de Internet y del Gobierno electrónico". Estos resultados contrastan con el estudio de Levy (2002) realizado en los EEUU. que concluyó que ha desaparecido la "disparidad en uso del Internet entre los hombres y las mujeres en gran parte".

La influencia de la edad de los ciudadanos en la adopción del Gobierno electrónico tampoco es muy frecuente en los estudios sobre Gobierno electrónico. La referencia más relevante es la de Gilbert y Balestrini (2005), que obtiene diferencias significativas en la voluntad de utilización del Gobierno electrónico con relación a la edad.

Más específicamente Choudrie y Dwivedi (2004), desarrollan también un interesante estudio en el que constatan empíricamente que los niveles de adopción decaen considerablemente después de los 54 años, encontrándose la mayoría de los ciudadanos que adoptan el Gobierno electrónico entre los 25 y 54 años.

6.2. Análisis descriptivo de los datos obtenidos

A partir de estos resultados, hemos profundizado en su análisis descriptivo centrandó la atención en la interacción digital de los ciudadanos con la Administración en las fases de mayor madurez del Gobierno electrónico:

- Descarga-envío de formularios
- Realización de trámites
- Participación

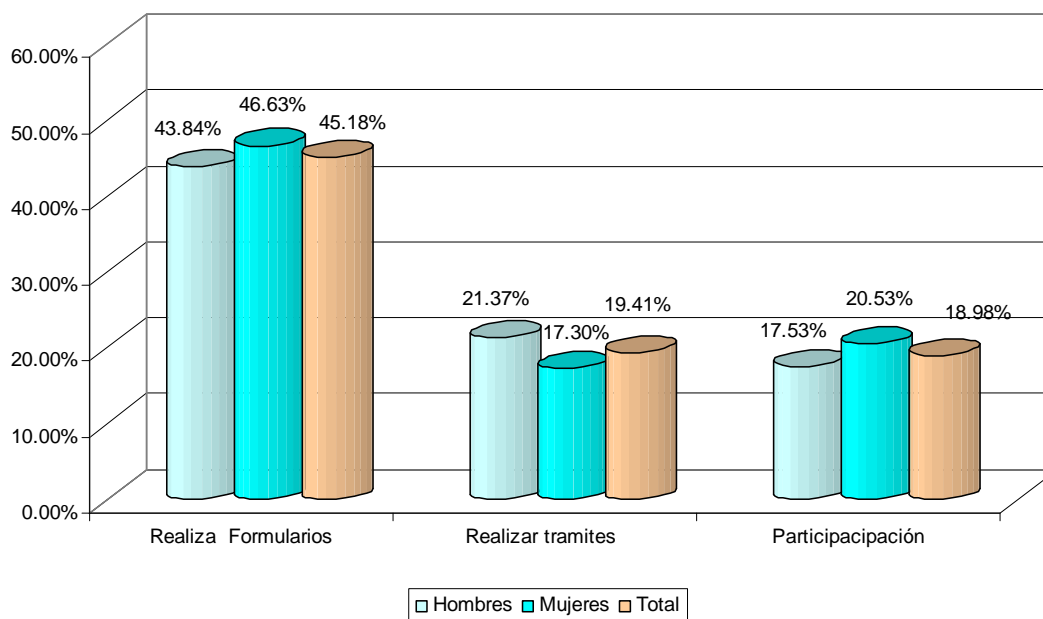
La primera aproximación que vamos a realizar de la población usuaria de las nuevas tecnologías ofrecidas por la Administración Pública municipal, es a través de variables demográficas teniendo en cuenta el sexo, la edad y el tamaño del municipio de residencia. Los resultados se presentan a continuación.

Figura 6.4: Porcentajes de la población que accede a la Web del Ayuntamiento, para cada tipo de utilidad, por sexo

	Descarga/envía formularios	Realiza Trámites completos	Participa
Hombre	43.84%	21.37%	17.53%
Mujer	46.63%	17.30%	20.53%
Total	45.18%	19.41%	18.98%

La tabla anterior muestra la distribución de la población que accede a la Web del Ayuntamiento dependiendo del sexo. Como se puede apreciar, las diferencias de utilización entre población masculina y femenina no son especialmente reveladoras. Este resultado está en línea con la mayoría de los estudios empíricos sobre Gobierno electrónico. Únicamente en escenarios muy concretos (como se ha justificado en capítulo anterior) se ha identificado que puedan existir diferencias en la adopción del Gobierno electrónico dependientes del sexo.

Figura 6.5: Porcentaje de hombres y mujeres que acceden a la Web del Ayuntamiento



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Extendiendo este análisis a los ámbitos de utilización, sí se puede percibir una gran diferencia en el tipo de utilización que realizan los ciudadanos, centrado sobre todo en la descarga-envío de formularios (45.18%), frente a la realización de trámites o como canal de participación en la gestión pública (19.41% y un 18.98% respectivamente). Estos resultados también están en línea con el grado de desarrollo actual del Gobierno Electrónico en el nivel municipal en España todavía con débil presencia en la solicitud y prestación digital de servicios públicos y como herramienta de participación ciudadana.

También hemos realizado el análisis tomando como referencia la edad. La figura 6.7 muestra la distribución de la población que accede a la Web del Ayuntamiento en función de los diferentes tramos de edad que se han identificado. Coherentemente con los resultados anteriores se mantiene la diferencia entre la descarga de formularios y la realización de trámites y participación para los diferentes grupos de edad. Los principales aspectos a destacar son:

- Los usuarios entre 35-54 años son los que mayor nivel de realización de trámites presentan (casi 7% superior al resto de rangos de edad), en principio atribuible a que su seguramente más intensa actividad económica y profesional, lo cual determina mayor nivel de interactividad en el ámbito de los servicios públicos del Ayuntamiento.
- Los usuarios mayores de 55 años presentan niveles mucho más altos de participación que el resto (12% superior).

Respecto los ciudadanos "senior", únicamente hemos encontrado una referencia en la literatura que analice los antecedentes de la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico en este escenario. En él se obtiene empíricamente que los factores desencadenantes de la adopción, en línea con el modelo TAM, está determinada por su percepción de utilidad y de facilidad de uso. Sin embargo, incorpora mayor peso que en otros tramos de edad su visión sobre la seguridad de Internet, que determina niveles de aceptación menores en relación con la componente financiera del Gobierno electrónico.

Además surgió un antecedente particularmente relevante, la necesidad de mantenerse actualizado.

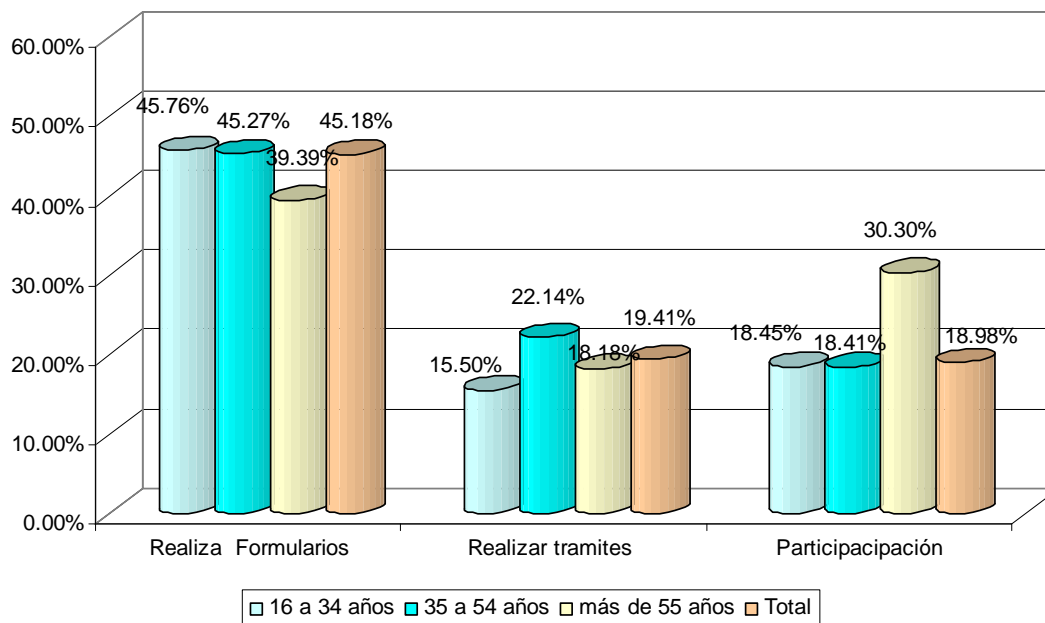
Estos aspectos diferenciales de los ciudadanos mayores respecto a los profesionales más jóvenes, pueden determinar los resultados obtenidos y representados en la Figura 6.6. Sugieren, por un lado, que los ciudadanos más mayores son menos proclives a la tramitación de servicios por su desconfianza respecto a las transacciones a través de Internet (los trámites electrónicos más difundidos en los Ayuntamientos son los que implican transacciones económicas). Por otro lado, su necesidad de actualización y el mayor tiempo disponible, determinan niveles de participación más elevados. Si la comparación la hacemos respecto a los ciudadanos más jóvenes, éstos tienen mayor conocimiento de la presencia en Internet de la Administración, sin embargo habitualmente son más reacios a registrarse en las páginas públicas.

Figura 6.6: Porcentaje de la población que accede a la Web del Ayuntamiento, por tipo de utilización y por grupos de edad.

	Descarga Formularios	Realiza Trámites	Participación
16 a 34	45.76%	15.50%	18.45%
35 a 54	45.27%	22.14%	18.41%
más de 55 años	39.39%	18.18%	30.30%
Total	45.18%	19.41%	18.98%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Figura 6.7: Porcentaje de población para diferentes grupos de edad que acceden a la Web del Ayuntamiento.



Desde la perspectiva de su hábitat, en la Figura 6.8 se muestra la distribución de la población que accede a la Web del Ayuntamiento dependiendo del tamaño del municipio en el que reside. En este caso se puede observar lo siguiente:

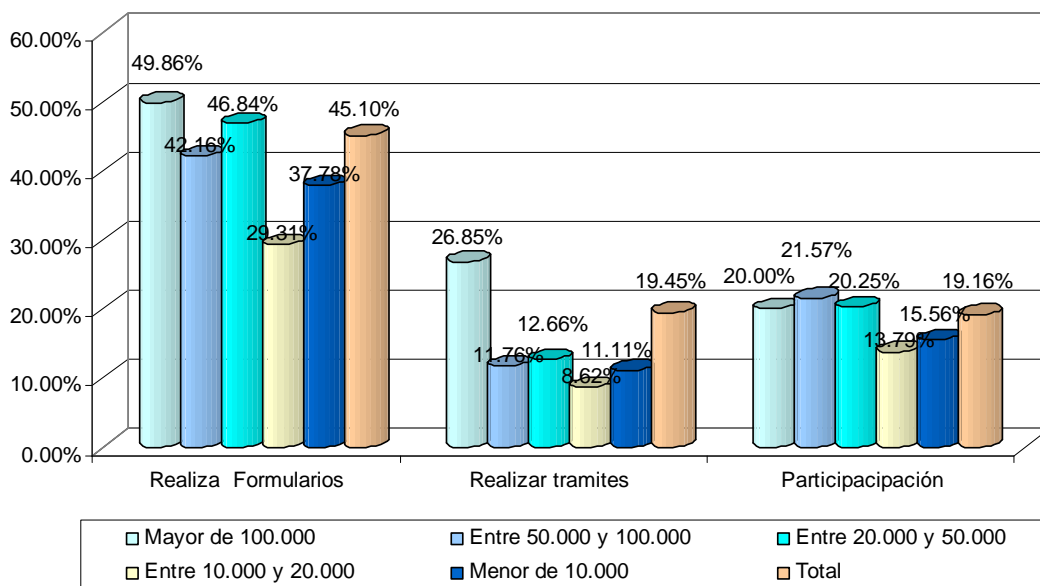
- La descarga-envío de formularios presenta claramente los valores más elevados de utilización por parte de los ciudadanos, independientemente del tamaño del municipio. Además estos valores están en niveles similares, independientemente del tamaño del municipio, a excepción del tramo de 10.000 a 20.000 habitantes, ligeramente por debajo.
- En las ciudades con más de 100.000 habitantes los ciudadanos que han realizado trámites electrónicos con su Ayuntamiento son más del doble que en el resto de municipios.
- La participación de los ciudadanos a través de la presencia en Internet de su Ayuntamiento prácticamente no depende del tamaño del municipio.

Figura 6.8: Porcentaje de la población que accede a la Web del Ayuntamiento por tamaño del municipio en el que reside.

	Descarga/envío de Formularios	Realiza Trámites	Participa
Mayor de 100.000	49.86%	26.85%	20.00%
Entre 50.000 y 100.000	42.16%	11.76%	21.57%
Entre 20.000 y 50.000	46.84%	12.66%	20.25%
Entre 10.000 y 20.000	29.31%	8.62%	13.79%
Menor de 10.000	37.78%	11.11%	15.56%
Total	45.10%	19.45%	19.16%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la encuesta.

Figura 6.9: Porcentaje de población que acceden a la Web del Ayuntamiento dependiendo del tamaño del municipio de residencia.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Para contrastar este análisis descriptivo preliminar vamos a tratar de conocer si existe asociación entre las variables demográficas (sexo, edad y hábitat) y la utilización por parte de los usuarios de las nuevas tecnologías ofrecidas por los Ayuntamientos- o si por el contrario se pueden considerar independientes -.

El método de chi cuadrado determinó que las variables sociales sexo y edad eran no significativas, pero sí existía asociación entre el acceso a la página Web del Ayuntamiento y el hábitat del ciudadano. Esta asociación se circunscribía a las categorías de descarga-envío de formularios y a la realización de trámites, no así a la participación, que resultaba ser independiente.

Este resultado es coherente con el mapa actual del Gobierno electrónico municipal en España:

- La descarga y envío de formularios está disponible en la mayoría de Ayuntamientos en Internet, independientemente del número de habitantes del municipio.
- Los mayores niveles de madurez, incorporando la realización de trámites completos de forma electrónica, se encuentran en los núcleos de mayor población.
- Las propuestas de participación todavía están muy poco implantadas y los niveles de participación son similares independientemente del tamaño del municipio.

Figura 6.10: Análisis de Correspondencias.

		Descarga/envío de formularios	Realiza trámites	Participa
Sexo	Chi-cuadrado	.555	1.865	1.027
	gl	1	1	1
	Sig.	.456	.172	.311
Edad	Chi-cuadrado	.484	4.598	2.886
	gl	2	2	2
	Sig.	.785	.100	.236
Nº de Habitantes de su municipio	Chi-cuadrado	11.586	27.260	2.442
	gl	4	4	4
	Sig.	0,021*	0,000*	0.655

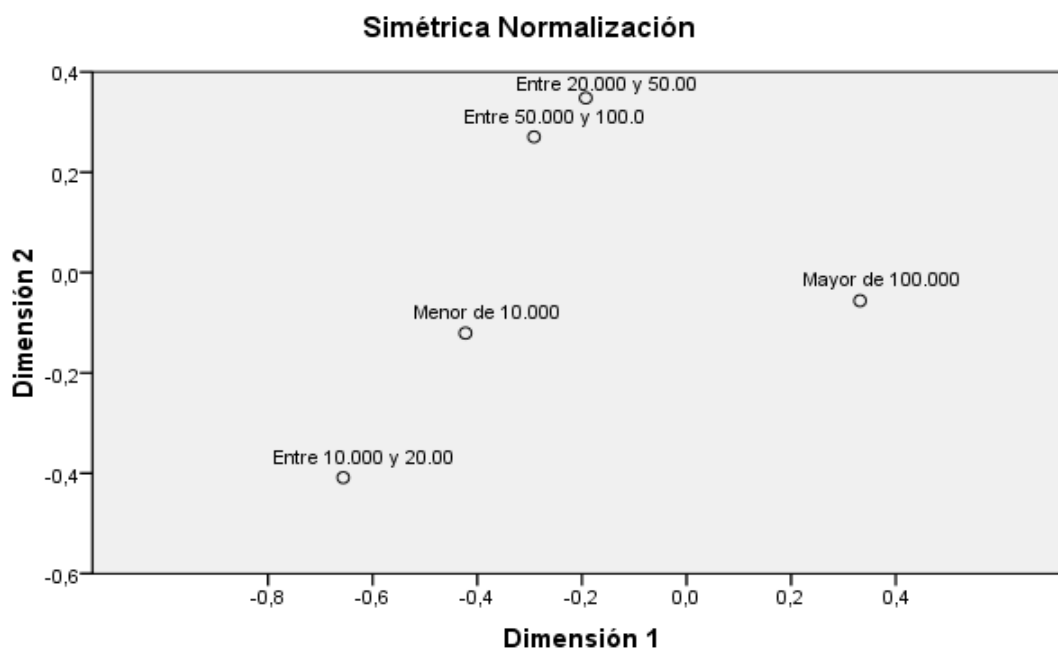
*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel 0.05.

Con el objetivo de extraer mayor información sobre las relaciones entre las diferentes categorías de las variables tamaño del municipio de residencia y

objeto del acceso a la página web del Ayuntamiento, se recurrió al análisis de correspondencias, como técnica descriptiva o exploratoria complementaria. De este modo podremos concretar si estas categorías son similares, lo que además permitirá su agrupación si se detecta que se corresponden. Así utilizando la representación gráfica o mapa de correspondencias se visualizan globalmente las relaciones obtenidas.

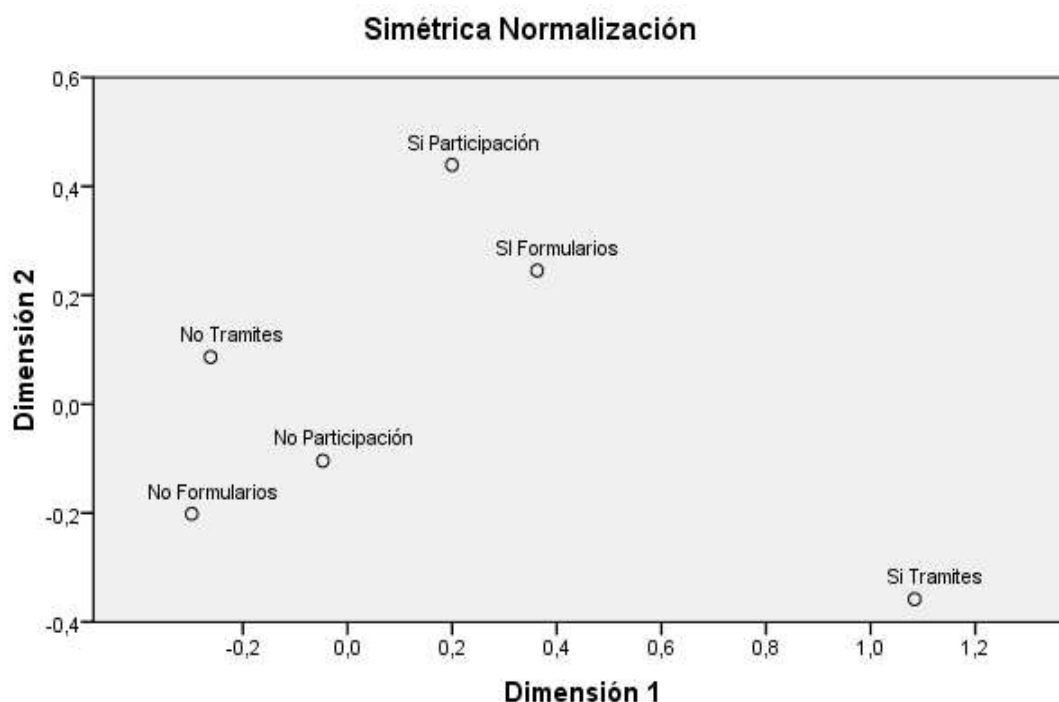
Nos centramos en una tabla de contingencia de dos variables. Para tamaño del municipio de residencia de la persona, las categorías aparecen en filas y para la razón de acceso a la página web del Ayuntamiento las categorías aparecen representadas en columnas. El análisis de correspondencias consiste en resumir la información presente en la muestra en estas filas y columnas, de manera que pueda proyectarse sobre un subespacio reducido y representarse simultáneamente los puntos fila y los puntos columna, con el objetivo de obtener conclusiones sobre las relaciones existentes entre las dos variables.

Figura 6.11: Puntos fila para el número de habitantes de su municipio



Lo más representativo del gráfico 3 es que en la primera dimensión se discrimina entre hábitat menores y mayores de 100.000 habitantes, sobre todo entre menor de 20.000 habitantes y mayor de 100.000 habitantes.

Figura 6.12: Puntos de columna para las opciones de utilización del Gobierno electrónico



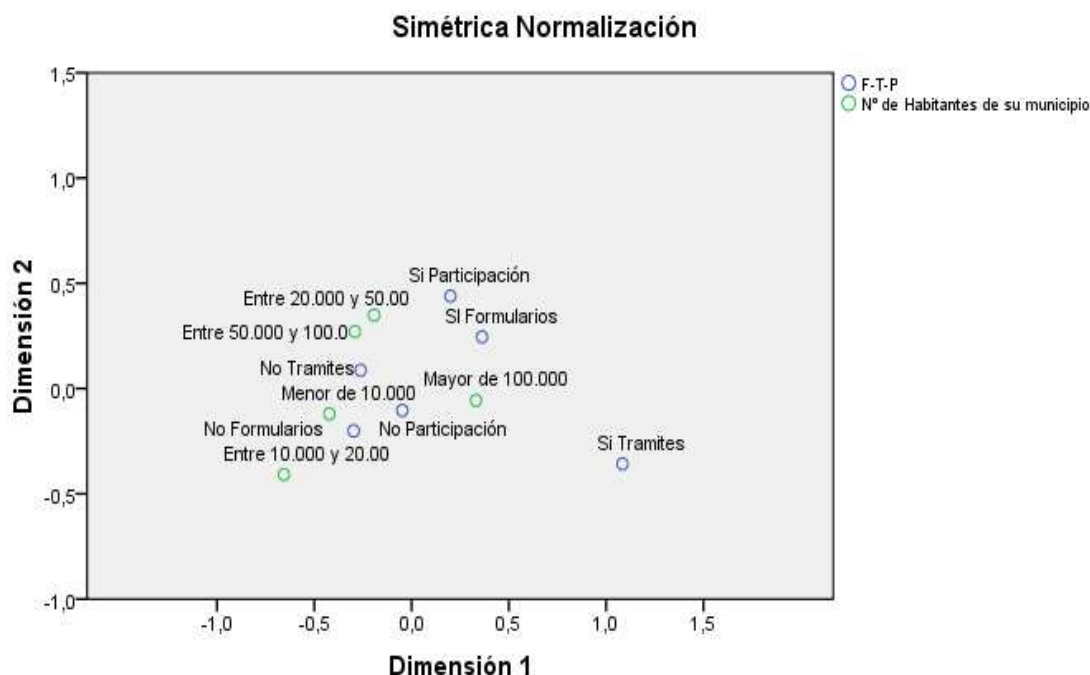
En la figura 6.12 se observa que la primera dimensión discrimina claramente entre no utilización del Gobierno electrónico y su utilización. Especialmente, entre la realización trámites en línea con respecto al resto de modalidades de interacción digital con la Administración Pública: realización de formularios y participación.

Finalmente, en la figura 6.13 se muestra el gráfico conjunto de los puntos correspondientes a los perfiles condicionales fila y columna. Dicho gráfico vuelve a poner de manifiesto las relaciones de dependencia existentes entre las dos variables ya comentadas.

La primera dimensión discrimina entre la utilización del Gobierno electrónico local (sobre todo en la realización de trámites) en las ciudades con más de 100.000 habitantes respecto a la no interacción digital. Este hecho se pone de manifiesto analizando las relaciones de proximidad y alejamiento de los puntos fila y columna. De este modo, también la cercanía entre los puntos fila "No Trámites", "No Formularios" y "No Partición" y columna "Menor de 10.000", "Entre 10.000 y 20.000", "Entre 20.000 y 50.000" y "Entre 50.000 y 100.000"

determina cierta asociación positiva respecto a la tendencia en ambos perfiles de no utilización del Gobierno electrónico

Figura 6.13: Puntos de columna y fila para hábitat y habitantes



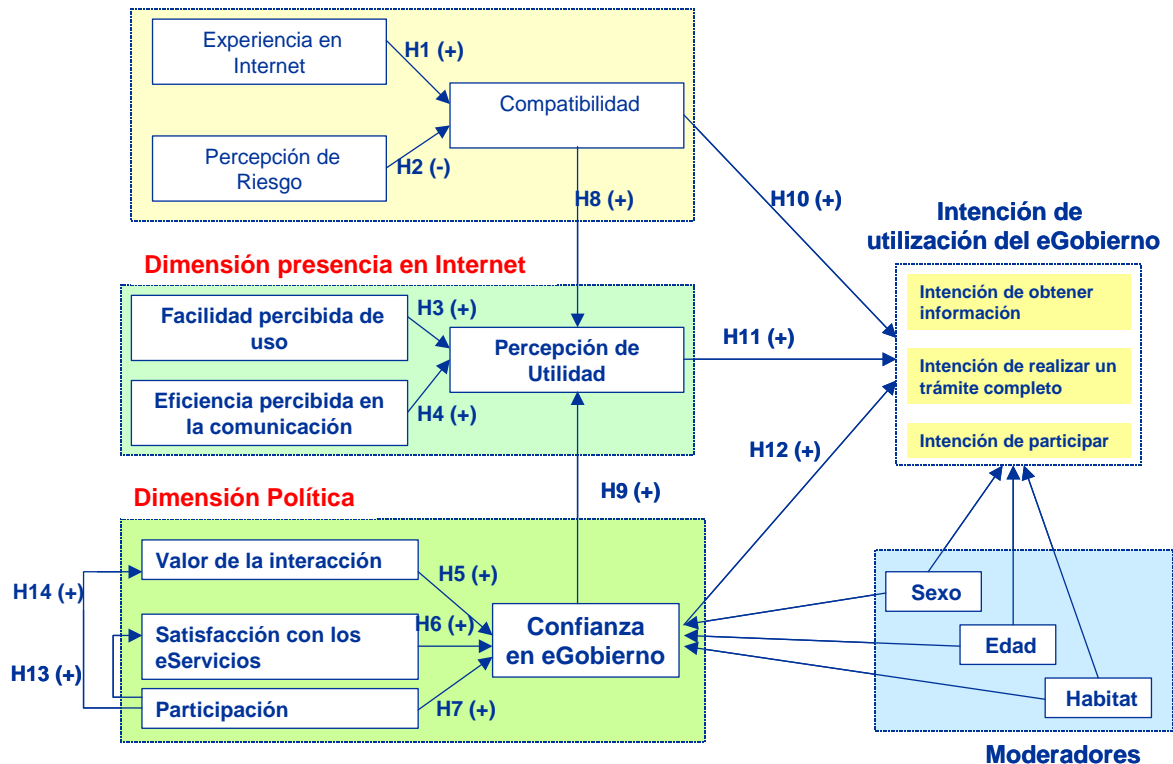
Razonando de esta manera se observa que la segunda dimensión pone también de manifiesto la discriminación existente entre la realización de trámites electrónicos con la Administración respecto al envío-descarga de formularios para su presentación posterior y a la participación. Este resultado refleja que los ciudadanos que realizan trámites en línea porque su Administración local ha adquirido un mayor nivel de sofisticación en integración en los procesos internos, utiliza en mucho menor medida la descarga y el envío de formularios.

6.3. Estimación y validación del modelo propuesto

El conjunto de hipótesis definido en el apartado anterior para la investigación, constituye un modelo estructural que se puede representar mediante un diagrama. En la figura 6.14, las relaciones de influencia positiva entre las variables del modelo están representadas en azul mientras las de influencia negativa en rojo. La relación de las variables de principal interés (“Intencion de

uso del eGobierno” y “Confianza en eGobierno) con los moderadores (“Sexo”, “Edad” y “Hábitat”) no se han definido a priori y serán evaluadas con la estimación del modelo.

Figura 6.14: Modelo Estructural Teórico



Analíticamente, el Diagrama 1 corresponde a las siguientes ecuaciones estructurales:

$$Compatibilidad = \beta_1 Experiencia + \beta_2 Riesgo + \varepsilon_1$$

$$Utilidad = \beta_3 Eficiencia_Com + \beta_4 Facilidad_Uso + \beta_5 Compatibilidad + \beta_6 Confianza + \varepsilon_2$$

$$Val_Interacción = \beta_7 Participación + \varepsilon_3$$

$$Satisfacción_Servicios = \beta_8 Participación + \varepsilon_4$$

$$Confianza = \beta_9 Val_Interacción + \beta_{10} Satisfacción_Servicios + \beta_{11} Participación + \delta_1 Sexo + \delta_2 Edad + \delta_3 Habit + \varepsilon_5$$

$$Intención_Uso = \beta_{12} Compatibilidad + \beta_{13} Utilidad + \beta_{14} Confianza + \delta_4 Sexo + \delta_5 Edad + \delta_6 Habit + \varepsilon_6$$

6.3.1. Validación de las escalas de medida

Con el fin de contrastar estas hipótesis, se elaboró para cada constructo del modelo teórico una escala de medidas no comparativa de tipo Likert, usada habitualmente para medir actitudes. En la Figura 6.15, se da una descripción de los ítems de las escalas que refleja la estructura del cuestionario. Cada uno de estos ítems toma valores en un rango de 1 a 7 (1 = total desacuerdo; 7 = total acuerdo), salvo los ítems de la escala del constructo “Experiencia en Internet” que toman valores de 1 a 6 (ver cuestionario).

A los ítems cuya valoración va en sentido contrario de la valoración global del constructo al cual están asociados (ejemplo: COMP_4 en la escala del constructo “Compatibilidad”), se les aplicó una puntuación inversa (7 = total desacuerdo; 1 = total acuerdo).

Figura 6.15: Escala de medida de los constructos del modelo

Intención de uso del Gobierno electrónico Local	Media	Desv.
INTENeG_1: Pienso utilizar Internet para obtener información relacionada con mi Ayuntamiento.	5,69	1,86
INTENeG_2: Pienso utilizar Internet para realizar gestiones con mi Ayuntamiento	3,47	2,05
INTENeG_3: Pienso acceder a la página web de mi Ayuntamiento para participar más activamente en la gestión pública municipal.	5,44	1,81
INTENeG_4: Es probable que acceda a través de Internet a mi Ayuntamiento	5,00	2,05
INTENeG_5: No tengo dudas respecto a enviar información por Internet a mi Ayuntamiento	4,82	2,12
INTENeG_6: Pienso utilizar Internet para solicitar servicios municipales	4,75	2,14
Experiencia en Internet	Media	Desv.
EXPINT_1: Duración de la experiencia	5,76	0,63
EXPINT_2: Frecuencia de uso	5,91	0,31
EXPINT_3: Tipo de uso de Internet	4,33	1,32

Riesgo	Media	Desv.
RIESG_1: Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento habría grandes posibilidades de no recibir el respuesta	4,10	1,90
RIESG_2: Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me preocuparía dar el número de mi tarjeta de crédito si realizara alguna transacción económica	4,04	2,21
RIESG_3: Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me preocuparía perder demasiado tiempo	3,22	2,12
RIESG_4: Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me preocuparía tener que esperar demasiado tiempo hasta recibir respuesta	4,65	1,96
RIESG_5: Si utilizara Internet para interactuar con mi Ayuntamiento existirían muchas posibilidades de que mi información personal fuera utilizada sin mi consentimiento	3,75	2,04
Compatibilidad	Media	Desv.
COMP_1: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento encaja con la forma en la que a mí me gusta acceder a la información de mi Ayuntamiento	5,82	1,47
COMP_2: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento se ajusta bien a la forma en la que a mí me gusta realizar trámites en mi Ayuntamiento	5,66	1,54
COMP_3: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento es coherente con mi estilo de vida	6,07	1,29
COMP_4: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería incompatible con mi forma de actuar.	5,77	1,91
Facilidad de uso	Media	Desv.
FUSO_1: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me resultaría fácil de aprender	6,08	1,37
FUSO_2: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería un proceso sencillo para mí	6,23	1,15
FUSO_3: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería sencillo siguiendo las indicaciones incluidas en la página web	5,89	1,48
FUSO_4: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento requeriría mucho esfuerzo mental	6,17	1,30
Utilidad	Media	Desv.
UPERC_1: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me permitiría obtener información y realizar trámites más rápidamente	6,39	1,22
UPERC_2: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento sería útil para mí	6,33	1,23
UPERC_3: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me permitiría obtener información y realizar trámites de forma más eficiente	6,22	1,30
UPERC_4: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me resultaría más cómodo	6,58	0,96
UPERC_5: Utilizar Internet para interactuar con mi Ayuntamiento me resultaría inútil..	5,53	2,15

Eficiencia en la comunicación	Media	Desv.
EFCOM_1: Pienso que podría disponer de información más actualizada	6,02	1,37
EFCOM_2: Pienso que podría disponer de información con mayor fiabilidad	5,32	1,55
EFCOM_3: Pienso que podría disponer de información más precisa	5,34	1,48
EFCOM_4: Pienso que podría disponer de información mejor estructurada	5,51	1,47
EFCOM_5: Pienso que podría disponer de información más personalizada (bases de datos históricas, segmentación...)	4,78	1,79
EFCOM_6: Pienso que podría disponer de información mejor agregada cuando procede de administraciones diferentes	5,18	1,54
EFCOM_7: Podría solicitar el envío de información de interés, sujeta a plazos temporales, de forma más inmediata	5,95	1,31
EFCOM_8: Me permitiría obtener información sin limitación horaria	6,61	0,95
Valoración de la interacción digital	Media	Desv.
VALCOM_1: Pienso que podría aportar mayores niveles de transparencia	5,65	1,52
VALCOM_2: Pienso que podría aportar mayor conocimiento a los ciudadanos del funcionamiento y la toma de prestación internas.	5,50	1,57
VALCOM_3: Pienso que puede aportar mayor cercanía a la relación Administración-ciudadano	5,78	1,43
Satisfacción con los servicios digitales	Media	Desv.
SERV_1: Podría acceder a servicios públicos mejor estructurados (ordenas por colectivos, por grupos de interés...)	5,81	1,26
SERV_2: La página web de mi Ayuntamiento podría constituirse en "ventanilla única" para todos los trámites con la Administración	5,81	1,63
SERV_3: La prestación de servicios públicos electrónicos aportaría memoria y mayor coherencia en la prestación de trámites con el Ayuntamiento	6,08	1,15
SERV_4: Podría realizar trámites sin limitación horaria	6,67	0,80
SERV_5: Los servicios públicos electrónicos podrían aportar mayor confidencialidad respecto a los datos personales y privados intercambiados	4,63	1,63
SERV_6: Los servicios públicos electrónicos aportarían mayor eficiencia a la gestión pública interna de mi Ayuntamiento	5,69	1,39
SERV_7: Los servicios públicos electrónicos contribuirían a mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos	5,76	1,33
SERV_8: Los servicios públicos electrónicos podrían aportar mayor valor al ciudadano	5,85	1,32
Participación		
PARTC_1: En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal aportando herramientas que favorezcan la interacción general de los responsables del Ayuntamiento con el ciudadano	5,41	1,58
PARTC_2: En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal ofreciendo una respuesta más rápida a los ciudadanos sobre sus peticiones y demandas.	6,18	1,13
PARTC_3: En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal potenciando la influencia de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas municipales	5,30	1,64

PARTC_4: En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal facilitando la incorporación de los ciudadanos a los debates políticos de ámbito municipal	5,18	1,67
PARTC_5: En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal aportando a los representantes públicos información que les permita determinar las prioridades de sus proyectos	5,58	1,44
PARTC_6: En mi opinión podría mejorar la participación ciudadana en la vida pública municipal ofreciendo referencias a los representantes municipales sobre la valoración ciudadana de sus decisiones y actuaciones públicas	5,76	1,37

Confianza

CONF_1: Creo que mi Ayuntamiento está presente en Internet por mi mejor interés	4,71	1,78
CONF_2: Si precisase ayuda, la página web de mi Ayuntamiento lo haría lo mejor posible para ayudarme	4,23	1,68
CONF_3: El Ayuntamiento está presente en Internet porque está interesado en mi bienestar, no en el suyo propio	4,18	1,87

6.3.2. Validez del contenido de las escalas

Para corroborar esta estructura teórica, se llevó a cabo un análisis factorial con rotación oblimin cuyo resultado se recoge en la Figura 6.16. Este análisis exploratorio sugiere una agrupación de los ítems entre doce factores. Los doce factores extraídos explican en su conjunto el 51% de la variabilidad total de los ítems.

En cada columna de la matriz factorial rotada aparecen las cargas factoriales que miden la asociación del correspondiente factor con cada uno de los ítems. Los valores que aparecen en negrita tienen un valor absoluto superior a 0,3 y se puede apreciar que la estructura revelada por esta matriz es muy similar a la estructura teórica.

Figura 6.16: Resultado del análisis factorial

Análisis Factorial Exploratorio: Estructura empírica de los ítems												
	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7	PA8	PA9	PA10	PA11	PA12
EXPINT_1	0,11	0,03	0	-0,01	0,04	0,03	0,08	0,07	0,02	0,45	0,08	-0,06
EXPINT_2	0,01	0,06	0,02	-0,02	0,01	-0,03	-0,04	-0,14	0,04	0,54	0,09	0,02
EXPINT_3	-0,04	-0,04	-0,04	0,05	-0,03	0	-0,01	0,04	0,01	0,6	-0,05	-0,03
EXPINT_4	-0,01	-0,09	-0,04	0,1	0,01	0,1	0	0,01	-0,01	0,44	-0,04	-0,08
INTENeG_1	-0,06	-0,01	-0,02	0,66	-0,04	0,08	0,01	-0,08	0,04	0,05	-0,08	0,07
INTENeG_2	-0,01	-0,02	0	0,87	0	0	0,04	-0,06	-0,06	0,03	0	0,01
INTENeG_3	0,05	0,08	0,04	0,64	0,04	-0,12	-0,14	0,03	0,01	-0,02	-0,03	0,04
INTENeG_4	0,03	-0,02	0	0,59	-0,02	0,11	-0,07	-0,07	0,07	0,04	0,04	0,02
INTENeG_5	0,03	-0,13	0,06	0,55	-0,05	0	-0,01	-0,01	0,04	0,05	0,04	-0,14

Análisis Factorial Exploratorio: Estructura empírica de los ítems												
	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7	PA8	PA9	PA10	PA11	PA12
INTENeG_6	0,03	0,02	0,03	0,8	0,02	-0,03	0,04	0,03	0,03	-0,04	0	-0,09
UPERC_1	-0,01	-0,01	0,05	0,01	0,01	-0,04	-0,02	-0,86	-0,01	0,01	-0,02	-0,01
UPERC_2	-0,01	0	-0,05	0,09	0,02	0,01	-0,03	-0,8	0,04	0	0	0
UPERC_3	0,04	-0,06	0,01	-0,01	0,04	-0,02	-0,02	-0,78	-0,02	0	0,02	-0,08
UPERC_4	0,05	0,02	0	0,01	0	0,17	0,02	-0,6	0,12	0,02	-0,02	-0,08
UPERC_5	-0,03	-0,13	-0,06	0,01	0,01	0,18	0,08	0,03	-0,01	0,02	-0,05	-0,01
FUSO_1	0,06	-0,01	0	-0,02	0	0,01	0,03	-0,06	0,66	-0,06	-0,01	-0,08
FUSO_2	0,04	0	0,01	0	-0,01	-0,03	0,01	-0,03	0,89	0,07	0,01	-0,01
FUSO_3	-0,09	0,02	0,11	0,08	0,08	0,01	-0,04	-0,01	0,55	-0,11	0,01	-0,12
FUSO_4	-0,17	-0,21	-0,1	-0,02	0,13	0,19	-0,07	0,08	0,4	0,05	-0,02	0,07
COMP_1	-0,01	-0,05	-0,05	0,05	0,02	0,01	-0,02	-0,03	0,09	-0,03	-0,07	-0,68
COMP_2	0,02	0,01	0,03	0,03	0,02	-0,03	0	-0,07	-0,01	0,02	-0,02	-0,87
COMP_3	0,05	0,07	0,04	-0,04	-0,06	0,11	0	-0,11	0,19	0,13	-0,04	-0,53
COMP_4	-0,01	-0,11	-0,07	0,04	-0,02	0,19	0,06	0,04	0,16	-0,01	-0,02	-0,04
RIESG_1	0,09	0,42	-0,2	-0,08	-0,1	0,03	0,08	-0,11	-0,04	0,02	-0,13	0,03
RIESG_2	-0,07	0,51	0,04	0,01	-0,06	-0,02	-0,01	-0,1	0,09	-0,16	-0,01	0,2
RIESG_3	0	0,47	0,02	0	-0,07	-0,13	0,07	0,02	0,04	0,04	-0,16	0,17
RIESG_4	0,07	0,54	-0,06	-0,06	-0,09	0,02	0,02	-0,02	0,06	0,05	-0,18	0,09
RIESG_5	-0,04	0,78	-0,03	0	0,02	0,02	0	0,04	-0,01	0	0,07	-0,04
RIESG_6	-0,04	0,66	-0,05	-0,06	0,04	0,02	-0,06	0,02	-0,02	-0,02	-0,01	-0,04
RIESG_7	-0,04	0,84	0	0,03	0,07	-0,01	-0,04	0,06	-0,05	-0,01	0,06	-0,03
EFCOM_1	-0,09	0,09	-0,01	0	0,59	0,14	0,04	-0,15	0,01	0	-0,12	-0,02
EFCOM_2	0,06	0,01	0,06	-0,04	0,78	0,01	0,05	-0,06	0	0,05	0,01	0,03
EFCOM_3	0,07	0,03	0,03	-0,01	0,87	-0,05	0,01	-0,03	-0,01	0	0,01	-0,02
EFCOM_4	0,05	-0,02	0,01	0,03	0,67	0,03	-0,05	-0,01	0,08	-0,06	-0,03	-0,05
EFCOM_5	-0,02	-0,01	-0,09	0,06	0,56	-0,1	-0,09	0	0,04	0,02	-0,11	0,02
EFCOM_6	0,06	-0,07	-0,01	0,05	0,59	0,05	-0,08	0,09	0,05	-0,05	-0,06	-0,07
EFCOM_7	-0,09	-0,05	0	0,11	0,42	0,32	-0,11	-0,03	0,06	-0,01	-0,06	-0,03
EFCOM_8	-0,04	-0,03	0,08	0,03	0,15	0,64	-0,01	-0,02	-0,01	0,06	0,02	0,02
VALCOM_1	0,08	0	0,02	0,02	-0,02	0,03	0,05	-0,03	-0,05	-0,03	-0,81	-0,05
VALCOM_2	-0,04	-0,03	0,05	-0,01	0,05	-0,08	-0,12	0,02	0,01	0,04	-0,8	-0,01
VALCOM_3	0,01	-0,02	0,01	0,03	0,06	0,08	-0,01	-0,03	0,07	-0,03	-0,68	-0,02
SERV_1	0,13	0,04	0,03	0,07	0,24	0,24	-0,11	0,02	0,04	0,02	-0,29	-0,09
SERV_2	0,29	0,07	0,03	0,06	0,05	0,2	-0,06	-0,03	-0,04	0,08	-0,06	-0,13
SERV_3	0,29	-0,03	-0,03	0,06	0,05	0,33	-0,14	0,01	0,02	0,03	-0,12	-0,12
SERV_4	0,12	0,02	0,03	-0,01	-0,09	0,64	-0,02	-0,11	0,07	-0,01	-0,07	-0,07
SERV_5	0,35	-0,14	0,12	0,05	0,19	-0,13	-0,03	0,01	0,03	0,01	-0,13	0,09
SERV_6	0,59	-0,11	0,01	0,03	0,13	0,04	-0,04	-0,06	0,07	-0,03	-0,06	-0,02
SERV_7	0,6	-0,07	0,05	0,04	0,11	0,04	-0,08	-0,08	0,01	0,05	-0,05	-0,06
SERV_8	0,54	-0,04	-0,02	0,05	0,07	0	-0,11	-0,01	0,1	0,05	-0,09	-0,06
PARTC_1	0,08	0,03	-0,03	0,02	0,07	0,09	-0,58	-0,05	-0,02	-0,09	-0,04	0,06
PARTC_2	0,1	0,05	-0,04	0,01	-0,01	0,28	-0,44	-0,14	0,01	0,01	-0,08	-0,01
PARTC_3	-0,01	0,03	0,03	0	0,02	-0,09	-0,86	-0,04	0,02	0,04	-0,01	0,02
PARTC_4	-0,07	-0,05	-0,01	-0,03	0,01	-0,03	-0,9	-0,01	-0,06	0	-0,02	-0,06
PARTC_5	0,07	0,04	0,04	0,01	-0,04	0,05	-0,77	0,02	0,05	0	-0,03	0,02
PARTC_6	0,15	0,05	0,02	0,06	-0,04	0,11	-0,68	0,02	0,02	-0,02	0	-0,02
CONF_1	-0,02	-0,02	0,83	0,04	-0,02	0,07	0,01	-0,01	0,01	-0,03	0	0,01
CONF_2	0,04	0,02	0,69	0,08	0,03	-0,05	-0,04	0,02	0	0	-0,01	-0,06
CONF_3	-0,01	-0,03	0,79	-0,07	0,01	-0,01	0	-0,02	0,01	0,02	-0,05	0,03

El resultado de este análisis factorial sugiere la eliminación de varios ítems del modelo (indicados en tono gris en figura anterior). Los ítems EFCOM_8, UPERC_5 y COM_4 fueron quitados por su baja consistencia con el conjunto de ítems de su respectiva escala (correlación inferior a 0,05). Este hecho viene confirmado por el incremento del Alfa de Cronbach (Cronbach, 1951) en estas escalas después de la omisión de los ítems mencionados (ver Figura 6.17).

Por otra parte, el análisis factorial revela que el supuesto de unidimensionalidad (Anderson and Gerbing, 1988) no se verifica en el caso de la escala “SERV”. Lo cual no nos asegura que los ítems de esta escala derivan del mismo concepto. La eliminación de los cuatro primeros ítems de esta escala soluciona este problema con una leve reducción del Alfa de Cronbach⁴.

Figura 6.17: Resultado del análisis de consistencia interna de las escalas antes (a la izquierda) y después (a la derecha) de la omisión de los ítems mencionados en tono gris en la Figura 6.16.

	Número de ítems	Alfa de Cronbach		Número de ítems	Alfa de Cronbach
INTENeG	6	0,87	INTENeG	6	0,87
CONF	3	0,83	CONF	3	0,83
EXPINT	4	0,52	EXPINT	4	0,52
UPERC	5	0,68	UPERC	4	0,90
FUSO	4	0,75	FUSO	4	0,75
RIESG	7	0,82	RIESG	7	0,82
EFCOM	8	0,87	EFCOM	7	0,88
VALCOM	3	0,86	VALCOM	3	0,86
COMP_	4	0,70	COMP_	3	0,86
SERV_	8	0,85	SERV_	4	0,81
PARTC_	6	0,90	PARTC_	6	0,90

Para el conjunto de las escalas, el valor final de este índice de consistencia interna toma valores en un rango aceptable (entre 0,7 y 0,9), salvo en el caso de la escala vinculada a la experiencia en Internet (EXPINT) donde el índice toma el valor 0,52. A pesar de este valor algo bajo, dicha escala se mantuvo por su valor teórico y su buena precisión.

Por último, la omisión de los ítems anteriormente mencionados, se ve avalada por un análisis factorial confirmatorio con once factores y cuyos resultados

⁴ Notar que el Alfa de Cronbach de una escala tiende a crecer con el número de sus ítems.

aparecen en la Tabla 11 del anexo.

6.3.3. Validez discriminante

La validez discriminante es un supuesto crucial para evitar confusiones en la interpretación de las relaciones entre constructos del modelo. Típicamente (ver por ejemplo Anderson y Gerbing, 1988), este supuesto se valida comprobando estadísticamente que la correlación entre los diferentes constructos (asumidos como distintos en el modelo teórico) no puede ser 1.

La validez discriminante de los 11 constructos del modelo se ha contrastado mediante la construcción de intervalos de confianza bootstrap del 95% de los componentes de la matriz de correlación de los factores extraídos. Las correlaciones entre factores son en valor absoluto inferior (Satorra, 1990) a 0,85 (ver matriz a continuación) y ningún intervalo de confianza contiene el valor 1.

Figura 6.18: Matriz de correlación (en valor absoluto) entre factores extraídos.

	EXPINT	INTENeG	UPERC	FUSO	COMP	RIESG	EFCOM	VALCOM	SERV	PARTC	CONF
EXPINT	1	0,24	0,36	0,28	0,41	0,2	0,48	0,29	0,14	0,38	0,43
INTENeG	0,24	1	0,11	0,16	0,05	0,26	0,06	0,16	0,14	0,2	0,07
UPERC	0,36	0,11	1	0,42	0,25	0,16	0,28	0,43	0,18	0,54	0,33
FUSO	0,28	0,16	0,42	1	0,23	0,31	0,2	0,22	0,1	0,35	0,21
COMP	0,41	0,05	0,25	0,23	1	0,18	0,48	0,16	0	0,18	0,32
RIESG	0,2	0,26	0,16	0,31	0,18	1	0,2	0,13	0,12	0,14	0,21
EFCOM	0,48	0,06	0,28	0,2	0,48	0,2	1	0,21	0	0,26	0,38
VALCOM	0,29	0,16	0,43	0,22	0,16	0,13	0,21	1	0,15	0,43	0,26
SERV	0,14	0,14	0,18	0,1	0	0,12	0	0,15	1	0,24	0,02
PARTC	0,38	0,2	0,54	0,35	0,18	0,14	0,26	0,43	0,24	1	0,29
CONF	0,43	0,07	0,33	0,21	0,32	0,21	0,38	0,26	0,02	0,29	1

6.3.4. Validación de las hipótesis del modelo

Una vez validado el modelo de medidas, se procedió a contrastar las relaciones estructurales entre constructos establecidas en el modelo teórico. Para este fin, se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) que permite estimar tanto los componentes del modelo de medidas (relaciones ítems-constructos) como las del modelo estructural (relaciones entre constructos).

Los parámetros del modelo fueron estimados por máxima verosimilitud, método que supone que las medidas son aproximadamente normales. Este supuesto no se cumple satisfactoriamente para las medidas del presente modelo. Sin embargo, estudios como el de Satorra (1990) demuestran la buena robustez de este método en estos modelos frente a desviaciones de la hipótesis de normalidad.

El método de ecuaciones estructurales utiliza como dato de entrada la matriz de varianza-covarianza de las variables del modelo cuya dimensión es aquí igual a 54, y que corresponde a los 51 ítems de las escalas y a las 3 variables exógenas (sexo, hábitat y edad). El modelo establecido en la Figura 6.14 corresponde a una hipótesis sobre la estructura de esta matriz. Esta estructura depende de parámetros que modelizan las varianzas de los errores de medidas de los ítems, las relaciones de los ítems con los constructos y las relaciones entre constructos recogidas en las hipótesis del modelo estructural. Puesto que los constructos no son directamente observados, se especifica su escala fijando en el modelo su respectiva varianza igual a 1. En total, el modelo consta de 125 parámetros lo cual supone un número de grados de libertad (gdl) igual a:

$$gdl = 54(54 + 1)/2 - 125 = 1360$$

Este gran número de grados de libertad, fruto de la parsimonia del modelo propuesto, permite conseguir una buena precisión en los resultados de la estimación.

Para medir la calidad del ajuste del modelo se puede recurrir a varias medidas. La mayoría de estas medidas son distancias estandarizadas entre el modelo propuesto y “el peor” modelo que se refiere a un modelo sin ninguna correlación entre las variables. En la Figura 6.19, se da el valor de las principales medidas de ajuste absoluto para el modelo aquí propuesto.

Figura 6.19: Medidas de ajuste absoluto para el modelo

Medidas de la calidad del ajuste
Bentler-Bonnett NFI = 0.794
Tucker-Lewis NNFI = 0.835
Bentler CFI = 0.846
RMSEA = 0.0568

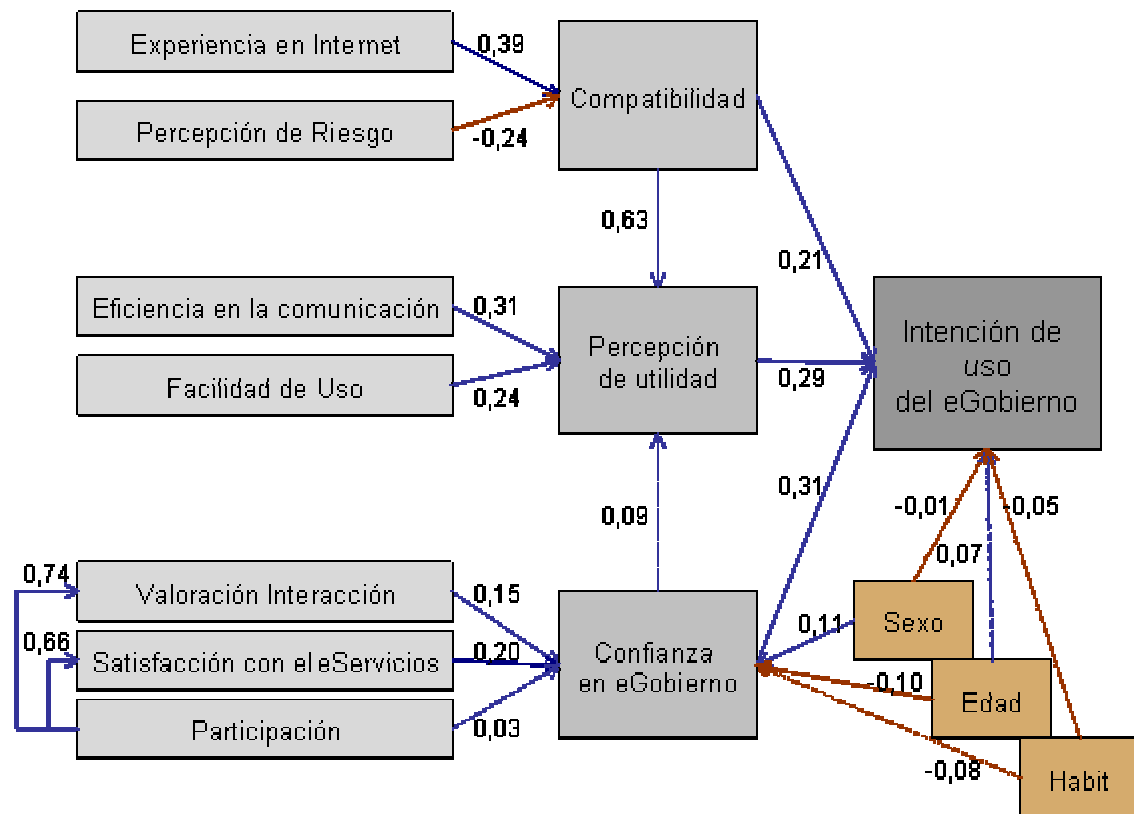
Los índices NFI (normado) y NNFI (no normado), propuestos por Bentler y Bonett (1980), indican la relación entre la discrepancia mínima del modelo que se evalúa y la discrepancia mínima del modelo de independencia. El índice CFI, propuesto por Bentler (1990), es un índice de ajuste comparativo. Todos estos índices incrementales, con un valor próximo a 1, indican muy buen ajuste. El indicador RMSEA, error cuadrático medio por aproximación, está basado en la discrepancia respecto a la población. Se estima como un ajuste bueno entre 0,05 y 0,08 (Browne y Cudeck, 1993).

En general, estas medidas indican que el modelo es bastante aceptable, aunque puede ser mejorado. Sin embargo, este ajuste se explica esencialmente por la voluntaria parsimonia del modelo y se considera como aceptable siendo aquí la validación de las hipótesis el principal objetivo de la estimación.

En la Tabla 12 del anexo se da el valor de los coeficientes que relacionan los distintos ítems con los constructos del modelo, así como su respectiva medida de significatividad (p-valor). Esta tabla corrobora plenamente la estructura del modelo de medidas.

Por otro lado, en la Figura 6.20 se da el resultado del contraste de las distintas hipótesis del modelo estructural planteado en la Figura 6.14 (ver detalles en la Tabla 12 del Anexo).

Figura 6.20: Representación gráfica del modelo estimado



Fuente: elaboración propia

En este diagrama,

- Las conexiones en líneas de puntos corresponden a relaciones no significativas (p-valor superior al 5%).
- Las conexiones en líneas cortadas corresponden a relaciones apenas significativas (p-valor con un rango del 1% al 5%).
- Las conexiones en líneas normales corresponden a relaciones muy significativas (p-valor inferior al 1%).

Los coeficientes asociados a las conexiones que aparecen en este diagrama, corresponden al respectivo incremento medio que experimenta el constructo apuntado por la flecha cuando el constructo que lo precede se incrementa de un punto (en la escala definida por los ítems que lo constituyen). Así podemos concluir por ejemplo, que un incremento de 4 puntos en la “Percepción de Riesgo” supone en promedio una reducción de casi un punto en la percepción de “Compatibilidad”.

A la vista de estos resultados, concluimos que globalmente las relaciones planteadas por las hipótesis del modelo son significativas, salvo en el caso de la relación “Participación” - “Confianza en el Gobierno electrónico”.

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

7. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

Partiendo de la revisión de la literatura sobre el desarrollo y la adopción del Gobierno electrónico por los ciudadanos, en este trabajo se propone un modelo para determinar los antecedentes más representativos de su utilización. Como universo relevante se ha contemplado únicamente a aquellos individuos que son usuarios habituales de la Red y por lo tanto, son susceptibles con mayor probabilidad de utilizar las propuestas de Gobierno electrónico para interactuar con la Administración local (obtener información, tramitar servicios públicos o recurrir a alguna de las formas de participación).

Con el objeto de obtener una perspectiva general del problema objeto de estudio, se ha desarrollado en primer lugar una investigación cualitativa, consistente en la revisión en profundidad de la literatura sobre la adopción, primero con afán contextualizador sobre comercio electrónico, y después específica sobre Gobierno electrónico.

Con el nivel de estructuración de los diferentes factores intervinientes obtenidos en la fase cualitativa, se ha desarrollado una investigación cuantitativa al objeto de contrastar empíricamente la validez del modelo de utilización del Gobierno electrónico propuesto. Uno de los ejes del modelo de validación es que el procedimiento de recogida de información se ha basado en la publicación de una encuesta en Internet. Esta metodología complementada con una estrategia de incentivación de la participación ambiciosa (combinando informaciones sobre la investigación en páginas web y foros de referencia con envíos de correo a listas de distribución de diversos ámbitos profesionales) ha permitido obtener una muestra representativa de la población usuaria de Internet a nivel nacional (más ambiciosa que el resto de estudios nacionales e internacionales).

Para garantizar la representatividad de los datos, como no se dispone de un marco muestral de la población de referencia, se ha optado por un procedimiento de muestreo no probabilístico, con estratificación por cuotas en función de la caracterización de usuarios de Internet realizada periódicamente por el INE. Esta metodología ha permitido obtener una muestra muy similar a la

población de referencia en términos de características sociodemográficas y hábitat. Además, el tamaño de la muestra permite garantizar niveles de error muestral suficientemente bajos.

El análisis de los resultados obtenidos en la investigación cuantitativa ha presentado un elevado cumplimiento de las hipótesis propuestas.

7.1. Conclusiones respecto al modelo de adopción del Gobierno electrónico

Desde un punto de vista general, la comprensión de la interacción de los usuarios con el universo de Internet no está exenta de dificultades, pues aunque los comportamientos en la red comparten claramente algunas características de la actuación en los entornos convencionales, también muestran peculiaridades, surgidas como consecuencia del entorno digital en el que se desenvuelven. Particularizando para el Gobierno electrónico, las características individuales de los ciudadanos y sus creencias influenciarán perceptiblemente la adopción de las propuestas de Gobierno electrónico.

Para llevar a cabo este estudio, deben considerarse no sólo las aproximaciones habituales relacionadas con el comportamiento de los usuarios frente a un nuevo paradigma tecnológico, sino también conceptos nuevos —todavía por explorar— específicos de la virtualización de la atmósfera en la que se desenvuelve la relación de la Administración Pública con los ciudadanos y con la vida política en general.

Además, trasladar estos modelos a la Administración Local requiere anteponer, como diferencia esencial, que el Ayuntamiento —que es el caso estudiado aquí— presenta una característica específica: se trata de la Administración más próxima al ciudadano. Este aspecto general determina la existencia de una mayor responsabilidad del poder público y que el impacto sobre el ciudadano sea mayor.

Más allá de esta apreciación inicial, el mundo local presenta una gran variedad de modelos de gestión y de formas organizativas: desde estructuras

funcionariales casi inexistentes en municipios donde la voluntad de los cargos electos es el principal activo de gestión, hasta grandes corporaciones jerarquizadas. En general, las posibilidades de gestión, organización y dedicación existentes en el mundo local son muy variadas.

Teniendo en cuenta estas consideraciones y la necesidad de integrar factores desde distintas perspectivas como la aceptación tecnológica, la sociología, la Administración Pública y la política, en este trabajo se ha validado empíricamente una visión del Gobierno electrónico en el ámbito local centrado en el ciudadano, que estructura las creencias individuales determinantes de la adopción en tres grandes dimensiones:

- Factores relacionados con las características y la actitud del ciudadano
- Factores relacionados con la presencia en Internet de la Administración Local
- Factores relacionados con la dimensión de gestión y política

Cada una de estas dimensiones, tal y como se ha defendido en esta tesis, presenta especificidades respecto a los estudios sobre la adopción del comercio electrónico, pero también incorpora nuevos elementos con relación a los que se han venido considerando en los estudios generalistas de Gobierno electrónico previos.

El factor más relevante de las características individuales del ciudadano es **la compatibilidad** de las propuestas de Gobierno electrónico local con sus gustos, costumbres y modelo de vida en red. Empíricamente se constata que niveles más altos de la compatibilidad percibida se asocian a intenciones crecientes de adoptar iniciativas del Gobierno electrónico municipal. Además, tanto la **experiencia en Internet** como la **percepción de riesgo** de los ciudadanos son sus antecedentes. La compatibilidad mantiene una relación positiva con la experiencia que los ciudadanos tienen en Internet y negativa con su percepción de riesgo respecto a este canal de comunicación con la Administración Pública.

Esto implica que los ciudadanos estarán más dispuestos a utilizar servicios en línea de su Ayuntamiento si estos servicios son congruentes con su forma habitual de interactuar en Internet y con sus valores. Por ejemplo, los ciudadanos que utilizan regularmente la web socialmente (correo electrónico, redes sociales, descargas de contenidos), económicamente (realizando compras de productos y servicios) o profesionalmente (gestionando negocios), también adoptarán esta innovación para la interacción con la Administración Pública. Con estos resultados se convierte en prioritario para los Ayuntamientos el desarrollo de políticas orientadas a la reducción de la brecha digital, es decir, que incorporen Internet a la vida cotidiana de los ciudadanos.

La compatibilidad constituye la pieza clave de nuestros resultados en el ámbito de las características personales de los ciudadanos. Esto no sorprende, porque ha sido identificada de forma bastante recurrente como factor con relación significativa con las intenciones de uso en otros contextos, incluido el comercio electrónico (Van Slyke y otros, 2004). Pero teniendo en cuenta la transformación que se está produciendo en las actitudes de los usuarios de Internet a raíz de la evolución producida hacia la web 2.0, esta relación cobra una especial relevancia. Esta nueva generación de Internet está basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales (Facebook, LinkedIn...), los blogs o los wikis, que fomenta la colaboración y el intercambio ágil de contenidos (en muchas ocasiones generados por los propios usuarios).

Orientando su presencia en Internet hacia mayores niveles de compatibilidad, los Ayuntamientos pueden aumentar la utilización de las iniciativas de Gobierno electrónico y sobre todo mejorar su eficiencia en la relación con los ciudadanos. Las propuestas tradicionales para acercar la información y los servicios a modelos con los que los ciudadanos están familiarizados (por ejemplo, los formatos digitales de los formularios similares a los documentos con los que los ciudadanos están familiarizados, interfaces estándares para sus sitios web, etc..) se están viendo superadas por las posibilidades derivadas de la evolución de Internet: redes sociales, promoción de las propuestas publicadas por los ciudadanos, bitácoras de los miembros de la corporación.

Así pues, la estrategia de Gobierno electrónico de los Ayuntamientos debe ir incorporando a sus propuestas esta nueva perspectiva, para convertir en oportunidad política la profunda transformación social que ha comenzado con la web 2.0. Las Instituciones Públicas pueden aprovechar la inercia del ciudadano en Internet para fortalecer su compromiso político, ampliar el espacio público de decisión y debate, aportar cercanía y transparencia y en general, contribuir a mejorar la calidad de la democracia y reducir la exclusión social.

El segundo pilar del modelo es la **percepción de utilidad del ciudadano**, que constituye el aspecto clave de la dimensión de presencia en Internet de la Administración local. En este caso, también se ha obtenido empíricamente un impacto positivo en la adopción del Gobierno electrónico. El gobierno local afecta a aspectos muy concretos y necesidades de la vida cotidiana de los ciudadanos y por tanto se espera solución para sus demandas básicas y un resultado que incorpore cierta inmediatez. Ésta posiblemente sea la razón por la que la utilidad percibida se muestra con una relevancia tan clara en el ámbito municipal.

La percepción de utilidad, según queda confirmado, incluye los factores siguientes: **percepción de facilidad de uso, eficiencia percibida en la comunicación y compatibilidad**. Se convierte de este modo en una de las piedras angulares del modelo, integrando la presencia en Internet de la Administración la dimensión individual del ciudadano.

La descomposición de la utilidad percibida en estos tres factores antecedentes que ha sido validada en este trabajo, delimita su validez a entornos específicos de Gobierno digital local. Mientras que la facilidad de uso y la compatibilidad son habituales en estudios precedentes de comercio electrónico y también Gobierno electrónico, la eficiencia percibida en la comunicación, que es un concepto inédito aportado en este trabajo, es el que contribuye con mayor nitidez a la percepción de utilidad. Es determinante para la adopción del Gobierno electrónico local por parte de los ciudadanos que la información

difundida sea fiable, precisa, esté actualizada y se presente de forma estructurada y agregada cuando afecta a varios niveles de la Administración.

Por consiguiente, la presencia web de la Administración Local tendrá que incorporar internamente una estructura que aporte eficiencia en la comunicación con el ciudadano respecto a la interacción personal y herramientas específicas de ayuda que contribuyan a mejorar la facilidad de uso. También es relevante que la compatibilidad tiene influencia positiva en la percepción de utilidad, de forma que si la presencia en Internet de la Administración municipal evoluciona reforzando la compatibilidad con el ciudadano, también se mejorará su percepción de utilidad.

Completando el modelo, **la confianza del ciudadano en el Gobierno electrónico** es el elemento central de la dimensión de gestión pública y política y queda contrastada su influencia positiva en la adopción. En nuestro estudio, la confianza queda desprovista de su vertiente clásica de seguridad, habitual en los estudios de comercio electrónico. Considerando que la interacción Administración local-ciudadano está marcada por la cercanía, se plantea enmarcada en el ámbito de la benevolencia. En este caso representa la creencia en que una de las partes se encuentra genuinamente interesada en el bienestar de la otra (Sanzo et al., 2002), sin la intención de llevar a cabo comportamientos oportunistas (Larzelere y Huston, 1980) y motivada por la búsqueda del beneficio mutuo (Doney y Canon, 1997).

Con un planteamiento similar al seguido con la percepción de utilidad, para concretar los mecanismos que desencadenan la confianza del ciudadano en los modelos de Gobierno electrónico, hemos incorporado otro nuevo concepto inédito que evalúa el valor percibido por el ciudadano con el nuevo escenario de interacción digital respecto al presencial. Se ha validado empíricamente que junto con la satisfacción con los servicios prestados en línea, contribuyen positivamente mejorando el nivel de confianza. Sin embargo, aunque desde el punto de vista teórico hemos partido de que la percepción de participación constituía en el modelo propuesto el tercer factor antecedente de la confianza, empíricamente esta contribución no ha resultado significativa.

Los Ayuntamientos deben trasladar a los ciudadanos su compromiso con el Gobierno electrónico, más allá de considerar un fin en sí mismo la presencia en Internet. La prestación de servicios públicos de calidad junto con políticas activas de transparencia, abarcando todos los ámbitos de la gestión pública, contribuirán a la percepción de cercanía de la Administración con los ciudadanos y colaborarán a aumentar la confianza en el Gobierno electrónico.

Se convierte por tanto en algo prioritario que los Ayuntamientos convencan a los ciudadanos de que la Institución y sobre todo a sus funcionarios públicos, están interesados y tienen la capacidad para proporcionar contenidos centrados en el ciudadano y servicios diseñados para solventar sus necesidades. Trabajar en esta línea supone fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Gobierno electrónico y mejorar los niveles de su utilización. Con estos resultados, se convierte en objetivo estratégico el fomento de la transparencia en las relaciones y la prestación eficiente de servicios públicos en línea.

El acceso y disponibilidad en tiempo real de información relevante sobre finanzas, concursos y licitaciones, estados de tramitación, recursos humanos y otros temas que hasta hace algunos años eran sólo accesibles para un selecto grupo de agentes sociales, tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre el aparato administrativo del Gobierno local, los ciudadanos y sus representantes políticos. La opacidad en la gestión y la rigidez de los procesos administrativos, la carencia de legislación específica y la falta de niveles de control conducen a la pérdida de confianza y a levantar importantes barreras en la utilización del Gobierno electrónico.

Aunque en algunos estudios y desarrollos teóricos previos se considera el fomento de **la participación** como un factor relacionado positivamente con la confianza y la utilización del Gobierno electrónico, sorprendentemente en este caso no ha sido respaldado empíricamente. Los ciudadanos todavía no perciben el Gobierno electrónico como una herramienta en manos de la Administración Pública con inmensas capacidades para mejorar la calidad

democrática de nuestros Ayuntamientos. Esta circunstancia no puede ser obviada por los responsables políticos municipales, que deben liderar inexcusablemente iniciativas que potencien la dimensión consultiva y colaborativa del Gobierno electrónico municipal, porque constituye uno de sus aspectos más enriquecedores de la vida pública. No sería justificable que en la era de las redes sociales, de la movilización global, del protagonismo máximo de los usuarios en Internet, su dimensión de ciudadanos quede anquilosada en rígidos formatos burocráticos.

El modelo se completa con la constatación empírica de que los moderadores de **sexo, edad y hábitat** no presentan ninguna relación significativa en la adopción del Gobierno electrónico, en línea con la mayoría de los estudios empíricos realizados en sociedades desarrolladas. Existen sin embargo algunas referencias en la literatura que encuentran diferencias sobre todo respecto al sexo y a la edad. Únicamente en sociedades menos desarrolladas socialmente se ha constatado alguna dependencia respecto al sexo (Akman, 2005; Venkatesh, 2003) y en estudios concretos respecto a la edad (Gilbert y Balestrini, 2004). Los resultados al realizar el mismo análisis respecto a la confianza constatan una correlación débil que afianza también el planteamiento anterior.

Más representativo es el caso del hábitat, porque lo que demuestra este estudio es que el tamaño del municipio (el resultado puede extrapolarse en consecuencia al nivel de desarrollo de la presencia en Internet), no tiene influencia en la adopción.

Estos resultados sobre los antecedentes de la adopción del Gobierno electrónico tienen también impacto en la gestión pública. Estratégicamente, la Administración municipal debería concentrar su atención en el desarrollo de los antecedentes que los ciudadanos consideran más representativos. De ellos, el fortalecimiento de la confianza en el nuevo escenario de interacción digital, abre una nueva etapa en la visión del Gobierno electrónico de carácter netamente política y presenta amplio recorrido para los responsables públicos hacia un objetivo de mayor cercanía, transparencia e implicación de los

ciudadanos en la vida pública. Esta variable trasciende a los modelos y estudios realizados hasta ahora, que han venido incorporando exclusivamente factores clásicos en la aceptación de la tecnología por la ciudadanía (facilidad de uso, percepción de utilidad...).

El nuevo horizonte abierto para el Gobierno electrónico municipal, más allá del escaparate colorista de la página web y los servicios en línea, sólo será posible si las personas que forman parte de las organizaciones públicas, privadas y los agentes sociales son capaces de interiorizar el carácter abierto, interactivo y horizontal de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En realidad lo que está en juego son las bases de un nuevo modelo de organización pública y política "en red", en su sentido más comprometido con el ciudadano y la esencia del sistema democrático: igualdad de oportunidades, calidad en los servicios, transparencia en la gestión y en la toma de decisiones.

7.2. Limitaciones de la investigación

En primer lugar las características de la muestra utilizada, constituida exclusivamente por individuos usuarios de Internet. Aunque esta decisión puede generar dudas respecto a la generalización de los resultados obtenidos al conjunto de ciudadanos españoles, la penetración actual de Internet en España, sus elevados índices de crecimiento anual y sobre todo su potencial receptividad para el Gobierno electrónico respecto a los no usuarios, creemos que aporta representatividad a la muestra seleccionada para el estudio y también a los resultados obtenidos.

También la utilización de Internet para la recogida y registro de la información puede generar desconfianza desde una doble perspectiva: por el lado de la representatividad de la muestra y por el de la fiabilidad y seguridad de los datos generados. Ambas incertidumbres quedan mitigadas, primero con la utilización de un muestreo por cuotas de acuerdo con las características de los usuarios de Internet obtenidas en los estudios periódicos realizados por el INE y después con el mecanismo implementado (basado en IP, número de sesión y hora) para la identificación y almacenamiento de cada respuesta.

Otra limitación puede derivarse de la definición del comportamiento objeto de estudio. En la investigación desarrollada se estudian las características personales, creencias y actitudes de los ciudadanos respecto a la utilización del Gobierno electrónico para cualquiera de sus aspectos. Este enfoque responde a la búsqueda de un patrón global de los ciudadanos en su interacción digital con la Administración Pública, con la intención de superar las múltiples referencias en la literatura sobre trámites específicos, sobre todo fiscales. Sin embargo, en futuras investigaciones puede ser interesante profundizar sobre cada una de las vertientes básicas del Gobierno electrónico: la obtención de información, la tramitación de servicios públicos y la participación en la vida política del municipio.

Más concretamente, cabría plantearse un detenimiento especial en la capacidad de fomento de la participación de las iniciativas de Gobierno electrónico y en la predisposición y receptividad de los ciudadanos respecto a su interés por involucrarse en las decisiones públicas. Este factor no ha sido validado en esta Tesis Doctoral como antecedente de la confianza, ni de la adopción del Gobierno electrónico. A pesar de este resultado, somos conscientes de que, sobre todo en el ámbito municipal, existen bastantes expectativas en que pueda convertirse en uno de los elementos que potencien la utilización de las propuestas de Gobierno electrónico y mejoren la calidad democrática de nuestros Ayuntamientos.

7.3. Futuras líneas de investigación

Las conclusiones obtenidas en la siguiente Tesis Doctoral abren una serie de líneas de investigación futuras en relación con la aceptación de las iniciativas de Gobierno electrónico por los ciudadanos. Algunas de ellas son consecuencia de las limitaciones al trabajo identificadas en el apartado anterior y constituyen una extensión. En este ámbito quedarían encuadradas iniciativas con el objetivo de profundizar en las características de adopción de componentes concretas del Gobierno electrónico. De acuerdo con los resultados obtenidos en este estudio, es de especial relevancia profundizar en

los factores que mejoran la percepción de participación de los ciudadanos en la vida pública y para diseñar su traslado a los modelos de Gobierno electrónico.

Una de las principales aportaciones de este estudio ha sido complementar los modelos de utilización del Gobierno electrónico, hasta ahora con un marcado carácter de adopción de una nueva tecnología, con una dimensión política y de gestión específica de la Administración Pública, articulada alrededor de la confianza de los ciudadanos en el nuevo tipo de interacción digital. Atendiendo a los resultados obtenidos, los Ayuntamientos comprometidos para potenciar la adopción del nuevo modelo de interacción digital, se verán abocados al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en este medio, incorporando a su presencia web elementos que aporten cercanía, transparencia y mayor satisfacción con la prestación de servicios públicos en línea. Con estos criterios, la interiorización por los ciudadanos de los modelos de Gobierno electrónico, a medida que se alcanzan etapas de mayor madurez, es de esperar que redunde en una mejora de su confianza en la Administración Pública y en última instancia, en las Instituciones. Evaluar cómo los Gobiernos, a partir de las estrategias y modelos adoptados en su incorporación a Internet, pueden influir en último término en la confianza en la gestión pública que inspiran en la ciudadanía, también constituye una extensión de gran interés de este trabajo, de profundo calado organizativo y marcado carácter político. No olvidemos que el verdadero reto para las Administraciones Públicas está en transformarse a sí mismas para involucrar a los ciudadanos en las actividades democráticas (Sala, 2003) y en la vida pública en general.

BIBLIOGRAFÍA

Agarwal, R., Karahanna, E., (1998). On the multi-dimensional nature of compatibility beliefs in technology acceptance. In: Annual Meeting of the Diffusion Interest Group in Information Technology (DIGIT) , Helsinki, Finlandia.

Águila Obra, Ana R., Padilla Meléndez Antonio, Garrido Moreno Aurora; (2008); "El e-gobierno en las Administraciones locales: factores de éxito y análisis de las mejores prácticas". Revista Análisis Local, Vol. 77 editada por Ediciones Empresa Global S.L

Ajzen, I. (1985). "From intentions to action: a theory of planned behavior". En J. Kull y J. Beckmann (eds.), Action control from cognition to behavior. Alemania: Springer-Verlog

Ajzen, I (1991): "The Theory of Planned Behavior". Organizational Behavior and Human Decision Processes, num. 50, pp. 179-511.

Ajzen, I. (2002): "Perceived Behavioral Control, Self-efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior". Journal of Applied Social Psychology, vol. 32, pp. 665-683.

Ajzen, I., Fishbein, M., 1972. Attitudes and normative beliefs as factors influencing intentions. Journal of Personality and Social Psychology 21 (1), 1–9.

Akman Ibrahim, Yazici Ali, Mishra Alok,, Ali Arifoglu (2005); "E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens"; Government Information Quarterly 22 (2005) 239–257 doi:10.1016/j.giq.2004.12.001

Alabau Antonio; (2004) : "La UE y su política para el desarrollo de la Administración Electrónica" Fundación Vodafon.

Al-Dosari and King, (2004). 'E-government Lifecycle Model. Glasgow Caledonian University'. UK Academy of Information Systems Conference. 5th - 7th May 2004

Al-Gahtani, S.S. (1998): "System Characteristics, User Perceptions and Attitudes in the Prediction of Information Technology Acceptance: A Structural Equation Model" Proceedings of the DIGIT Conference.

http://www.mis.temple.edu/digit/past_meetings/digit1998/default.htm.

Anderson, J. C. & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.

Andrews, S. y Feinberg, S. (1999): "Developing and Implementing Effective Web-based Surveys". STC's 46th Annual Conference Proceedings, USA, pp. 38-42.

Arenilla, M. y Canales, J. M. (1999): *Gobierno y Pacto Local*, Ministerio de Administraciones Públicas y Ministerio de la Presidencia, Madrid.

Asha, R. P. (2002): "Web-based Survey versus Conventional Survey. The Malaysian Experience in Conducting the Internet Subscriber Study". Proceedings of ICIS 2002- International Conference Improving Surveys. Copenhagen, Denmark.

Baker, R. y Crawford, S. (2002): "Testing Web Questionnaires". International Conference on Questionnaire Development, Evaluation, and Testing Methods (QDET). Charleston, South Carolina, USA.

Barrat, J.; Reniu, J. M. (2004). *Democracia electrónica y participación ciudadana. Informe sociológico y jurídico de la Consulta Ciudadana MadridParticipa*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid / Scytl / Accenture. <<http://www.ub.edu/grepa/JMReniu/Informe%20sociologico.pdf>>

Barua A, Prabhudev Konana, Andrew B Whinston y Fang Yin (2003); "Hacia la excelencia en el eBusiness" *Harvard Deusto Business Review*, Septiembre 2003

Baum, C., & Di Mario, A. (2001) Gartner's four phases of e-government model
URL <http://gartner11.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html> [2002]

Belanger, F., Hiller, J., Smith, W.J., 2002. Trustworthiness in electronic commerce: the role of privacy, security, and site attributes. *Journal of Strategic Information Systems* 11 (3/4), 245–270.

Belanger, F. y Hiller, J. (2005): “A framework for e-government: Privacy implications”. *Business Process Management Journal*, 11, pp. 57-81.

Bello, L., Vázquez R. Y Trespacios, J. A. (1996): *Investigación de mercados y estrategia de marketing*. Editorial Civitas (2ª ed), Madrid.

Bentler, P.M. & Bonett, D.G. (1980). Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures

Bhattacharjee, A. (2001): “An Empirical Analysis of the Antecedents of Electronic Commerce Service Continuance”. *Decision Support Systems*, vol. 32, pp. 201-214.

Bigne, E. y Ruiz, C. (2003) «Antecedentes de la decisión de compra en los entornos virtuales», XV Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing, Universidad de Córdoba.

Borge, R. (2006). «La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación ». IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 1. <<http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf>>

Borge, Rosa; Colombo, Clelia; Welp, Yanina (2008). «Análisis explicativo de la participación ciudadana electrónica y presencial en el ámbito municipal de Cataluña» [artículo en línea]. En: «La democracia electrónica» [monográfico en línea]. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*. N.º 6. UOC.

Browne, M.W. & Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. In K.A. Bollen & J.S. Long (Eds.), *Testing Structural Equation Models*, pp. 136-162. Beverley Hills, CA: Sage.

Bowman, H. et al. (2005). *Information and Communication technology in Organizations*. Londres: Sage Publications.

Brugué, Q., Donalson, M. y Martí, S. (2003). *Democratizar la democràcia. Reptes i mecanismes de participació en l'àmbit local*. Barcelona: Fundació Catalunya SegleXXI.

Brugué, Q., Gomá, R. (1998). "Las políticas públicas locales: agendas complejas, roles estratégicos y estilo relacional. Gobiernos locales y políticas públicas". Barcelona, Ariel: 25-35.

Canales, José Manuel (1997), "La reorientación y revitalización de los gobiernos locales en España", en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 10, pp. 67-74.

Cap Gemini, Ernst y Young (2003), *Overall Report Oct 2001 - Oct 2002. On Line Availability of Public Services: How Does Europe Progress? Web-Based Survey on Electronic Public Services*, Comisión Europea, Bruselas.

Carter, L. & Bélanger, F. (2003) *Diffusion of Innovation and Citizen Adoption of E-government Services*. The Proceedings of the 1st International E-Services Workshop, 57–63.

Carter, L. & Bélanger, F. (2004) *Citizen Adoption of E-government Initiatives*. The Proceedings of the 37th Hawaiian International Conference on Systems Sciences, 5–8.

Carter, L., Belanger, F., (2005), "The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors", *Information Systems Journal*, 15, 5-25.

Castells, M. (1996); "La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura." Volumen 1: "La Sociedad Red". Siglo XXI Editores. México. Primera Edición en Español 1999.

Castells, M. (1997); Entender nuestro mundo. Revista occidente.

Castells, M. (2000) La era de la información. La sociedad red. Vol 1. Alianza, Madrid (2ª edic.).

Castell, M. (2002). "Internet y la Sociedad Red". Universitat Operta de Catalunya

Castells M.y Borja (2004). Local y Global: la gestión de las ciudades en la era informacional, Madrid: Taurus.

Castells, Manuel y Ollé, Esteve. (2004). El model Barcelona II: L'Ajuntament de Barcelona a la societat xarxa . Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. <http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/ajuntament.html> (26 de junio de 2007).

Chadwick, A. and C. May. (2003). Interaction between states and citizens in the age of the Internet: E-government in the United States, Britain, and the European Union. *Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions* 16(2): 271-300.

Chan, C.M.L., Lau, Y. and Pan, S.L. (2007). E-government implementation: a macro analysis of Singapore's e-government initiatives. *Government Information Quarterly*, forthcoming.

Chau, P.Y.K., 1996, "An Empirical Assessment of a Modified Technology Acceptance Model", *Journal of Management Information Systems*, 13 (2), 185-204.

Chen, L., Gillenson, M.L. y Sherrell, D.L., (2000).- «Enticing online consumers: an extended technology acceptance perspective », *Information & Management*, vol. 39, nº 8, pp705-719.

Chen, L.; Gillenson, M.L. y Sherrell, D.L. (2002): "Enticing Online Consumers: An Extended Technology Acceptance Perspective". *Information & Management*, vol. 39, pp. 705-719

Childers, T.L., Carr, C.L., Peck, J., Carson, S., (2001). Hedonic and Utilitarian Motivations for Online Retail Shopping Behavior. *Journal of Retailing* 77, 511-535.

Chircu, A. M., & Lee, H. D. (2003). Understanding IT investments in the public sector: The case of e-government. In the Proceedings of the American Conference on Information Systems (AMCIS), FL.

Choudrie J. and Dwivedi Y.K. (2004), Towards a Conceptual Model of Broadband Diffusion, *Journal of Computing and Information Technology*, 12 (4), 323-338.

Clayton Thomas, J. (2004). "Public involvement in public administration in the information age: speculations on the effects of technology", en *eTransformation in Governance. New directions in government and politics*. M. Mälkiä, A.-V. Anttiroikoet al. London, Idea Group Publishing.

.Cheung, Y.-W., Chinn, M.D., Garcia Pascual, A., (2005). What do we know about recent exchange rate models? In-sample fit and out-of-sample performance evaluated. In: DeGrauwe, P. (Ed.), *Exchange Rate Modelling: Where Do We Stand?* MIT Press for CESifo, Cambridge, MA, pp. 239e276.

Cho, J. (2004): "Likelihood to Abort an Online Transaction: Influences from Cognitive Evaluations, Attitudes, and Behavioral Variables". *Information & Management*, vol. 41, num. 7, pp. 827-838.

Churchill, G.A. (2003): "Investigación de Mercados". 4ª Edición. Thomson.

Citrin, A. V., Sprott, D. E., Sliverman, S. N., and Stem Jr, D. E. (2000) "Adoption of Internet Shopping: the role of consumer innovativeness", *Industrial Management and Data Systems*, 100(7), 29-300.

Coleman, S. and Gotze, J. (2001) *Bowling Together: online public engagement in policy deliberation*, London: Hansard Society, 2001.

Colino, C. y E. del Pino (2003). «Esperanzas, desafíos y avances de la democracia local en Europa. Panorámica de la participación ciudadana». Ponencia presentada en el III Seminario Anual de Investigación sobre el Tercer Sector «Participación, institucionalidad y capital social»; organizado por CEMEFI y el ITESM-CCM en septiembre de 2003 en la Ciudad de México.

Colombo, C. (2006). «Participación ciudadana electrónica en el mundo local: El caso de Consensus, ciudadanos en red». En : III Congreso Online del Observatorio Cibersociedad.

<http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?&id=200>

Comisión Europea: "eEurope 2002 - Impacto y prioridades", COM (2001) 140

Comisión Europea (2003), eEurope 2002 Final Report, Comisión Europea, Bruselas.

Comisión Europea. (2006). Plan de Acción sobre Administración Electrónica i2010. Acelerar la Administración Electrónica en Europa en Beneficio de Todos. Bruselas: Comisión Europea.

Criado Grande, J. Ignacio; Ramilo Araujo, María Carmen; Serna, Miquel Salvador. (2002). "La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora".XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas, 2002.

Criado Grande J. Ignacio (2004); "Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Un análisis de la administración electrónica local en España", Gestión y Política Pública, 2004

Criado Grande J. Ignacio, Ramilo Araujo M. Carmen (2003); "eGovernment in practice: An analysis of Web site orientation to the citizens in Spanish municipalities" The International Journal of Public Sector Management Vol. 16 No. 3

Criado J. Ignacio, Araujo M. Carmen (2003); "Hacia una visión integrada del Gobierno Electrónico" Ekonomiaz nº 54 3er cuatrimestre

Criado, J. Ignacio. (2009) 'Gobierno Electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una Perspectiva Integubernamental'. Estado, Gobierno y Gestión Pública. Revista Chilena de Administración Pública, 14.

Cronin, J.J. Jr and Taylor, S.A. (1992), "Measuring service quality: a re-examination and extension", Journal of Marketing, Vol. 56, pp. 55-68

Cuervo Vicente, M. Rosalía, López Menéndez Ana Jesús. (2006) "La estrategia española para el desarrollo de la sociedad de la información" Boletín Económico de ICE N° 2881

Davis, F.D. (1989) "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

Davis, F.D., Bagozzi, R.P., Warshaw, P.R., (1989), "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models", Management Science, 35, 982-1003.

Davison, R.M., C. Wagner and L.C.K. Ma (2005) "From government to e-government: a transition model," *Information Technology & People*, 18(3), 280-299.

De Brüne, Frans (2001), "e-Government. A European Priority", en C. Prins, *Designing e-Government. On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*, Kluwer Law International, La Haya.

Devadoss, P.R. Pan, S.L. & Huang, J.C. (2003). *Structurational analysis of e-government initiatives: A case study of SCO*. *Decision Support Systems*, 34(3), 253-269.

Dimitrova, D.V. and Y.C.Chen (2006) , "Profiling the adopters of e-government information and services: the influence of psychological characteristics, civic mindedness, and information channels" *Social Science Computer Review*, (24:2), 2006, pp.172-188.

Doney, P.M., Y Cannon, J.P. (1997): "An Examination of the nature of trust in buyer-seller relationships". *Journal of Marketing*, vol. 61, 35-51.

Donthu, Naveen and Adriana Garcia (1999). *The internet shopper*. *Journal of Advertising Research*, (May/June), 52-58.

Drake, D.B, N.A. Stecklem and M.J. Koch (2004). "Information Sharing in and Across Government Agencies. The Role and Influence of Scientist, Politician and Bureaucratic Subcultures," *Social Science Computer Review*. 22(1), 67-84.

Ebrahim, Zakareya; Irani, Zahir; y Al Shawi, Sarmad. (2004). "Factors influencing the adoption of e-government in public sector". Paper presentado en la *European & Mediterranean Conference on Information Systems*. Túnez, del 25 al 27 de Julio de 2004.

Ebrahim, Z. and Irani, Z. (2005), "E-government adoption: architecture and barriers", *Business Process Management Journal*, Vol. 11, No. 5, pp. 589-611.

Edmiston, K. D. (2003): "State and local e-government. Prospects and Challenges"; American Review of Public Administration , Vol. 33, No. 1, 20-45

Egger, F. N. (2000), "Trust Me, I'm an Online Vendor: Towards a Model of Trust for E-Commerce System Design", obtained on the Internet, April 2000: <http://www.ipo.tue.nl/homepages/fegger/publications.htm>

Esteves Jose (2005); "Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España", software AG-alianza Sumaq.

Featherman, M.S., Pavlov, P.A., (2003). "Predicting e-services Adoption: A perceived Risk Facets Perspective". International Journal of Retail and Distribution Management 35:8, 982-1003

Fenech, T. y O'Cass, A. (2001): "Internet Users' Adoption of Web Retailing: User and Product Dimensions". Journal of Product and Brand Management, vol. 10, num. 6, pp. 361-381.

Fenoll Clarabuch, Carme; Lluca Fonollosa, Ciro (2006). "Ajuntaments a Internet : anàlisi a les comarques de Girona 2001-2006». Item: revista de biblioteconomia i documentació, núm. 42, 63-109

Fernández de Lis, Patricia (2007); "La brecha digital se agranda en España"; El país 20/1/2007

Fishbein, M. and Ajzen I. (1975) "Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research," Addison-Wesley, Boston.

Fishbein, M. and I. Ajzen I. (1980): Understanding attitude and predicting social behavior. Nueva Jersey, Prentice Hall

Fountain, Jane y Osorio-Urzua, Carlos. (2001). "Public sector: Early stage of a deep transformation" in Robert Litan y Alice Rivlin, eds., The economic payoff

from the Internet revolution. Washington D. C.: Brookings Institution Press and Internet Policy Institute.

Font, J., Blanco, I., Goma, R., et al. (2000). "Mecanismos de Participación Ciudadana en la Toma de Decisiones Locales: una visión panorámica" [en línea], XIV Concurso de Ensayos y Monografías sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. "Administración Pública y Ciudadanía". Caracas, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Serie Documentos Debate, 6
<http://www.clad.org.ve/fulltext/0038104.html>>

Fukuyama, F. (1995) *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*, New York: The Free Press.

Fuchs, M. (2002): "Paper and Pencil versus Web Survey. Measurement Effects and Mode Differences". Proceedings of The American Association for Public Opinion Research (AAPOR), 57th Annual Conference. St. Pete Beach, Florida.

Fundación France Telecom España (2006); "eEspaña 2006"

Gallego, Raquel. (2003). "Public management policy making in Spain, 1982-1996: policy entrepreneurs and (in)opportunity windows", *International Public Management Journal*. 6(3): 283-307. ISSN: 1096-7494

Gasco, M. (2003) "New Technologies and Institutional Change in Public Administration," *Social Science Computer Review*, 21(1), 6-14.

Gascó Mila, Rodríguez José Ramón (2007). "Gobierno electrónico y transformación de la administración pública municipal: el caso del ayuntamiento de barcelona" VIII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración Política para un mundo en cambio

Gartner Group, (2000). "Key issues in e-government strategy and management," *Research Notes, Key Issues*, 23rd May.

Gefen, D. (2000): "Lessons Learnt from the Successful Adoption of an ERP: The Central Role of Trust". En ZANAKIS, S.; DOUKIDIS, G. y ZOPOUNIDIS, C. (Eds.): Decision Making: Recent Developments and Worldwide Applications.

Gefen, D., (2002), "Reflections on the dimensions of trust and trustworthiness among online consumers", Database for Advances in Information Systems, 33 (3), 38-53.

Gefen, D., Straub, D., (2000), "The relative importance of perceived ease-of-use in IS adoption: a study of e-commerce adoption", JAIS, 1 (8), 1–20.

Gentry, L. y Calantone, R. (2002): "A Comparison of Three Models to Explain Shop-Bot Use on the Web". Psychology&Marketing, vol. 19, num. 11, pp. 945-956.

Gilbert, D., P. Balestrini and D. Littleboy (2004) "Barriers and benefits in the adoption of e-government," The International Journal of Public Sector Management 14(4), 286-301.

Gil-Garcia, J.R., C.A. Schneider, T.A. Pardo and A.M. Creswell (2005) "Interorganizational Information Integration in the Criminal Justice Enterprise: Preliminary Lessons from State and County Initiatives," Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.

Glazer, Rashi (1991), "Marketing in an Information-Intensive Environment: Strategic Implications of Knowledge as an Asset," Journal of Marketing, 55(October) 1-19.

Gore, Al (1993) Informe del vicepresidente Al Gore, "From Red Tape to Results: Creating a Government that Works Better and Cost Less".

Grönlund, A. (2005) "What's in a Field – Exploring the eGovernment Domain," Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.

Gunn, H. (2002): "Changing the Survey Process". First Monday, vol. 7, N° 12 (December).

Gupta, M.P., Jana, D. 2003. "e-Government evaluation: a framework and case study". Government Information Quarterly, Vol. 20: 366-387

Heeks, Richard. (2001). I-Government. Paper Nro. 12. "Building e-Governance for Development. A Framework for National and Donor Action". Institute for Development Policy and Management. University of Manchester. 2001. Disponible en: http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig

Heeks, R., Bailur, S., (2007), "Analyzing e-government research: perspectives, philosophies, theories, methods and practice", Government Information Quarterly, 24, 243-265.

Hermoso Ruiz, Faustino, (2004); "El gobierno electrónico en la Administración local: propuesta de parámetros para la evaluación del grado de desarrollo de la Administración electrónica local", Comunicación Tecnicap

Herrero Cresppo, A.; Rodríguez del Bosque, I.;García de los Salmones, M.M. (2004).- «La compatibilidad percibida en la adopción del comercio electrónico B2C: un análisis sobre la base del modelo de aceptación de tecnología»,XIV Congreso de la Asociación Científica de Economía y Dirección de Empresas. Murcia.

Hiller, J. & Belanger, F. (2001). "Privacy strategies for electronic government". The Pricewaterhousecoopers Endowment for the Business of Government. <http://www.businessofgovernment.org/pdfs/HillerReport.pdf>.

Ho A (2002) Reinventing local governments and the e-government initiative, Public Administration Review, Vol 62 (4), pp 434-444

Ho, A. T.-K., & Ni, A. Y. (2004). "Explaining the Adoption of E-Government Features: A Case Study of Iowa County Treasurers Offices". *American Review of Public Administration*, 34(2), 164-180.

Hofstede, G. (1997) *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, New York: McGraw-Hill.

Holland, J., and Baker, S. M. (2001) "Customer participation in creating site brand loyalty", *Journal of Interactive Marketing*, 15(4), 34-45.

Hu, P.J., Chau, P.Y.K., Sheng, O.R.L., Tam, K.Y., (1999). Examining the technology acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology. *Journal of Management Information Systems* 16:2, 91-112.

Hughes, O. (2001). "The Way Ahead for New Public Management". Working Paper 55/01, August. Department of Management, Monash University

Inglehart, R. (1999). "Postmaterialism erodes support for authority, but increases support for democracy", *Critical Citizens: Global support for democratic governance*. P. Norris, Ed. Oxford, Oxford University Press.

Janssen, M. and A. Cresswell (2005) "Enterprise Architecture Integration in E-government," *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Jarvenpaa, Sirkka L., Noam Tractinsky, and Michael Vitalel (2000). Consumer trust in an internet store. *Information Technology and Management*, 1, 45-71.

Joines, J.; Scherer, C. y Scheufele, D. (2003): "Exploring Motivations for Consumer Web use and their implications for E-commerce". *Journal of Consumer Marketing*, 20(2), pp.90-108.

Jorgenson, D and S Cable (2002) 'Facing the Challenges of E-Government: A Case Study of the City of Corpus Christi, Texas' SAM Advanced Management Journal Vol 67 No 3 (Summer 2002) pp 15-21

Joyce, P. (2002): "E-government, strategic change and organisational capacity". En Milner, E.M. (ed.): Delivering the Vision. Public services for the information society and the knowledge economy. Routledge. London.

Kawalek, P. and D. Wastall (2005) "Pursuing Radical Transformation in Information Age Government: Case Studies Using the Sprint Methodology," Journal of Global Information Management, 13(1), 79-101.

Kolsaker, A. y Pyne, C (2002). "Engendering Trust in e-Commerce: A Study of Gender-based Concerns", Marketing Intelligence and Planning, 20(4), pp. 2006-2014..

Korganonkar, P y Wolin, L. (1999): " A multivariate analysis of web usage", Journal of Advertising Research, 2, pp. 53-68

Koufaris, M., 2002, "Applying the Technology Acceptance Model and Flow Theory to Online Consumer Behavior", Information Systems Research, 13 (2), 205-223.

Koufaris, M. y Hampton-Sousa, W (2001), "Customer Trust Online Examining the Role of the Experience with the web site" CIS Working Paperes Serie

Kwak, H., R. Fox, and G. Zinkhan (2002). "What Products Can Be Successfully Sold on the Internet." Journal of Advertising Research, 42 (1): 23–25.

La Porte, T.M., Demchak, C.C. and De Jong, M. (2002): "Democracy and bureaucracy in the age of the web. Empirical Findings and Theoretical Speculations"; Administration & Society , Vol. 34, No. 4, 411-446

Larzelere, R. y Huston, T. (1980). The Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal CONF in Close Relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 42 (3), pp. 595-604.

Laudon, K and J Laudon (2003). "Essentials of Management Information Systems" Fifth Edition. Prentice Hall: New Jersey

Layne, K. & Lee, J. (2001). "Developing fully functional e-government: a four stage model". *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.

Lee, D. H.D. (2005) "Contextual IT Business Value and Barriers: an E-Government and E-Business Perspective," Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.

Lee, J.K., S. Braynov and H.R. Rao (2005) "Effects of a Public Emergency on Citizens' Usage Intention toward E-Government: A Study in the Context of War in Iraq," Proceedings of the Eleventh Americas Conference on Information Systems, Omaha, NE, USA

Liu, Xiao and Kwok Kee Wei (2003). An empirical study of product differences in consumers' e-commerce adoption behavior. *Electronic Commerce Research and Applications*, 2, 229-239.

Lee-Kelley, L., Gilbert, D. y Mannicom, R. (2003). "How e-CRM can enhance customer loyalty", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 21 No. 4, pp. 239-248.

Levy, K. (2002). Overcoming the digital divide. Panel discussion: E-government and citizen centered government round table.

<http://www.epa.gov/customerservice/2002conference/levy.pdf>.

Liang, Ting-Peng and Jin-Shiang Huang (1998). An empirical study on consumer acceptance of products in electronic markets: A transaction cost model. *Decision Support Systems*, 24, 29-43.

Liao, Z.; Cheung, M. (2001): "Internet Based e-Shopping and consumer Attitudes: An Empirical Study", *Information and Management*, vol. 38, pp. 299-306.

Markoff, J.(2000): A Newer, Lonelier Crowd Emerges in Internet Study. *New York Times*, February 16, A1.

Martín, I. (2005). «El proceso de construcción de la participación ciudadana a través de canales institucionales. Un estudio de caso: Segovia». En: VII Congreso AECPA. Comunicación Política. Madrid: GT 14. (21-23 septiembre).

Martín, I.; Campos, E.; Sobrados, C. (2006). «Ciudadanos2010.net: una propuesta para la participación ciudadana en la vida municipal. Apuntes para el debate». En: III Congreso Online del Observatorio para la CiberSociedad. GT A-10.

<http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=1008>

Mathieson, K., Peacock, E., Chin, W., 2001. Extended the technology Acceptance model: The Influence of Perceived User Resources. *DATABASE for Advances in Information Systems* 32:3, 86-112.

Menzel, Donald C. (1998) 'Introduction', *Public Administration and Management: An Interactive Journal* 3(1). [<http://www.pamij.com/cybintro.html>]

Malhotra, Y., Galleta, J., 1999. Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation. *Proceedings of the 32th Hawaii International Conference on System Science*.

Margetts, Hellen (1999), *Information Technology in Government: Britain and America*, Routledge, Londres

Mayer, R.C., Davis, J.H. and Schoorman, F.D. (1995), "An integrative model of organizational trust", *Academy of Management Review*, Vol. 20 No. 3, pp. 709-34.

Mcknight, H.; Chervany, N. (2001): «What trust means in e-commerce customer relationships: an interdisciplinary conceptual typology», *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 6, N. 2, 35-59.

McKnight, D.H., Cummings, L.L., Chervany, N.L., 1998, "Initial trust formation in new organizational relationships", *Academy of Management Review*, 23 (3), 473-490.

McKnight, D.H., Choudhury, V., Kacmar, C., 2002, "Developing and validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology", *Information Systems Research*, 13 (3), 334-359.

Milligan, J.W. (1997), "What do customers want from you: everything!", *US Bank*, Vol. 107 No. 12, pp. 38-45.

Miyazaki, A.D. y Fernández, A. (2000): "Internet privacy and security: An examination of online retailer disclosures", *Journal of Public Policy & Marketing*, 19 (1), 54-61

Miyazaki, A. D. y Fernández, A. (2001).- «Consumer Perceptions of Privacy and Security Risks for Online Shopping», *Journal of Consumer Affairs*, vol. 35, nº 1, pp. 27-44.

Moon, M.J. (2002) "The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality," *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.

Moon, M.J. and S. Bretschneider (2002) "Does the Perception of Red Tape Constrain IT Innovation in Organizations? Unexpected Results from Simultaneous Equation Model and Implications," *Journal of Public Administration Research and Theory*, 12(2), 273-291.

Moore, G.C., Benbasat, I., (1991). "Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an Information Technology Innovation". *Information Systems Research* 2:3, 192-222

Moon, J., Kim, Y., 2001, "Extending the TAM for a world-wide-web context", *Information and Management*, 28, 217–230.

Morgan R. Y Hunt, S. (1994). "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, vol. 58, pp. 20-38.

Moya Martínez, Gregorio, (2003); "La administración pública en línea: estudio sobre los servicios públicos de los ayuntamientos de la región de murcia basados en web"; *Anales de Documentación*, N° 6, 187-202

Nielsen, J. and Norman D. A. (2000), "Usability on the Web isn't a Luxury", January 2000, obtained on the Internet, March 6th 2000: <http://www.informationweek.com/773/web.htm>

Norris, P. (2001) "Digital Divide? Civic Engagement, Information Poverty & the Internet in Democratic Societies", New York, Cambridge University Press.

Norris, D.F. and M.J. Moon (2005) "Advancing E-Government at the Grassroots: Tortoise or Hare?" *Public Administration Review*, 65(1), 64-75.

Ministerio de Administraciones Públicas (2005) "Observatorio de la Administración Electrónica"

Ministerio de Administraciones Públicas (2006) "Observatorio de la Administración Electrónica"

OCDE (1998): *Impact of the emerging Information Society on the policy development process and democratic quality*, Paris: OECD Publications Service. [http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA\(98\)15](http://www.oilis.oecd.org/oilis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA(98)15)

OCDE (2000). *Building Public Trust: Ethics Measures in OECD Countries*. Retrieved from <http://www.oecd.org/dataoecd/60/43/1899427.pdf>

OCDE (2003), *The e-Government Imperative*, París, septiembre.

OECD (2005): *E-government for better government*. OECD, Paris.

Oostveen Anne-Marie, Van den Besselaar Peter, 2004; *Security as Belief User's Perceptions on the Security of E-Voting Systems. Electronic Voting in Europe'2004*. pp.73~82

Osborne, D. y T. Gaebler. 1994. "La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público". Barcelona: Paidós Heeks, S. (ed) 2001. *Reinventing Government in the Information Age*. Londres. Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.

Park, C.; Jun, J.K. (2003): "A Cross-Cultural Comparison of Online Buying Intention: Effects of Internet Usage, Perceived Risk, and Innovations", *International Marketing Review*, vol. 20, núm. 5, pp. 534-533.

Pavlou, P., 2003, "Consumer acceptance of electronic commerce: integrating trust and risk with the technology acceptance model", *International Journal of Electronic Commerce*, 7 (3), 69-103.

Pavlichev, A. (2004): "The E-Government Challenge for Public Administration Education". En Pavlichev, A. y Garson, G. D. (eds): *Digital Government: Principles and Best Practices*. Hershey, US: PA Idea Group Publishing.

Phang, C.W. and A. Kankanhalli (2005) "A Research Framework for Citizen Participation via E-Consultation," *Proceedings of the Eleventh Americas Conference on Information Systems*, Omaha, NE, USA.

Phang, C.W., J. Sutanto, Y. Li and A. Kankanhalli (2005) "Senior Citizens' Adoption of EGovernment: In Quest of the Antecedents of Perceived

Usefulness,” Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.

Pires, G., Stanton, J., and Eckford, A. (2004) “Influences on the perceived risk of purchasing online”, *Journal of Consumer Behaviour*, 4(2), 118-131.

Pilling, D. & Boeltzig, H. (2007). Moving toward e-government: effective strategies for increasing access and use of the Internet among non-Internet users in the U.S. and U.K. The Proceedings of the 8th Annual International Digital Government Research Conference, 35-46.

Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2007) “Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local governments?: An empirical study. *Public Administration*, 85(2), 449–472.

Pinsonneault, A. and K.L. Kraemer (2002) “Exploring the Role of Information Technology in Organizational Downsizing: A Tale of Two American Cities,” *Organization Science*, 13(2), 191-208.

Própolis Club (2005): Entrevista a Mila Gascó sobre la evaluación de programas de e-administración (28/11/2005) www.propolisclub.net.

Ramilo Araujo, M.C. (2001): 'De la sostenibilidad ambiental a la transversalidad de las políticas públicas: La Agenda Local 21 en Vitoria-Gasteiz: Logros y retos', *INGURUAK, Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política*, nº 31 (ISSN: 0214-7912 - Depósito Legal: BI-2059/98)

Reichheld, F. F.; Markey, R. G.; Hopton, C. „The loyalty effect –the relationship between loyalty and profits”; *European Business Journal* 2000 (p. 134–139)

Reniu, J. M. (2005). “Avanzando en la participación ciudadana a través del voto electrónico”. Informe sociológico de la Consulta Ciudadana «Hortaleza 2004». <http://www.ub.edu/grepa/JMReniu/Avanzando_esp.pdf>

Rivera Urrutia, Eugenio (2006). "Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura". VOLUMEN XV NÚMERO 2 II SEMESTRE DE 2006 PP. 259-305

Rodríguez, José Ramón; Batlle, Joan; Esteban, David. "Estudio europeo sobre e-gobierno en las ciudades" Derecho y Política. N.º 5. UOC
http://www.uoc.edu/idp/5/dt/esp/rodriguez_batlle_esteban.pdf>ISSN: 1699-8154

Rodríguez Álvarez, José Manuel. (1997). "Las Medidas para el Desarrollo del Gobierno Local en España y sus Implicaciones con la Carta Europea de la Autonomía Local". Gestión y Análisis de Políticas Públicas 10:75-86.

Robey, D. and J. Holmström (2001) "Transforming Municipal Governance in Global Context: A Case Study of the Dialectics of Social Change," Journal of Global Information Technology Management, 4(4), 19-31.

Robey, D. and S. Sahay (1996) "Transforming Work through Information Technology: A Comparative Case Study of Geographic Information Systems in County Government," Information Systems Research, 7(1), 93-110.

Rogers, E. (1995) Diffusion of Innovations. The Free Press, New York, USA

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th Edition). New York: Free Press.

Rohleder S.J. Jupp V. (2004). "eGovernment Leadership:High Performance, Maximum Value". Accenture Report The Government Executive Series.
http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove_egov_value.pdf

Ronaghan, S. A. (2002) Benchmarking E-Government: A Global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States, New York: United Nations Division for Public Economics and Public Administration/American Society for Public Administration, <http://www.unpan.org/egovernment2.asp#survey>

Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35, 651–665.

Rust, R. T.; Lemon, K. N. (2001). «Eservice and the consumer». *International Journal of Electronic Commerce*. Vol. 5, núm. 3, pàg. 85101.

Sala (2003): *E-democracy in practice 2003. Swedish experiences of a new political tool*. Stockholm: Swedish Association of Local Authorities and Swedish Federation of County Councils and Regions

Salisbury, W.D.; Pearson, R.A.; Pearson, A.W.; Miller, D.W. (2001): "Perceived Security and World Wide Web Purchase Intention". *Industrial Management & Data Systems*, vol. 101, num. 4, pp. 165-176.

Salvador Serna, Miguel (2004); "Los Ayuntamientos de Cataluña en Internet, un estudio comparativo 200-2003" Universidad Pompeu Fabra

Salvador Serna Miguel: "Midiendo el gobierno electrónico: un análisis de las páginas web de las corporaciones locales desde la perspectiva del ciudadano" Universidad Pompeu Fabra, 2004

Sancho, D. Ed. (2005): *Sociedad de la Información y Gobierno*. Sevilla. Instituto Andaluz de Administración Pública.

Santos, R. and Heeks, R. (2003), "ICTs and intra-governmental structures at local, regional and central levels: updating conventional ideas", *iGovernment Short Papers No. 7*, IDPM, University of Manchester, Manchester.

Sanzo, M.; Santos, M.; Vazquez, R.; Álvarez, L. (2003): "The Effect of Market Orientation on Buyer-Seller Relationship Satisfaction", *Industrial Marketing Management*, vol. 32, núm. 4, pp. 327-345.

Satorra, A. (1990): Robustness Issues in Structural Equation Modeling: A Review of Recent Developments. *Quality and Quantity*, 24, 367-386.

Scatolini, E., & Cordella, A. (2005). "Technological artifacts and sense making in an Italian public administration". Berlin: 21st European Group for Organisational Studies (EGOS) Colloquium).

Schaupp, L.C., Carter, L., 2005, "E-voting: from apathy to adoption", *The Journal of Enterprise Information Management*, 18(5), 586-601.

Schedler, K. and M.C. Scharf (2000) "Exploring the Interrelations between Electronic Government and the New Public Management. A Managerial Framework for Electronic Government," Institute for Public Services and Tourism at the University of St. Gallen (Switzerland).

Schifter, D.B. y Ajzen, I. (1985): "Intention, perceived control, and weight loss: An application of the theory of planned behavior". *Journal of Personality and Social Psychology*, num. 49, pp. 842-851.

Schildt, K., S. Beaumaster and M. Edwards (2005) "Strategic Information Technology Management: Managing Organizational, Political, and Technological Forces," *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Seifert, Jeffrey W.; Petersen, R. Eric. (2001). "The Promise of all Things E? Expectations and Implications of Electronic Government". 97 th. Annual Meeting of the American Political Science Association, Information Technology and Politics Section. San Francisco. August 30-September 2, 2001.

Shankar, V., Urban, G. L., & Sultan, F. (2002). Online trust: a stakeholder perspective, concepts, implications, and future directions. *Journal of Strategic Information Systems*, 11(3), 325–344

Shankar, V., Smith, A. K., and Rangaswamy, A. (2003) "Customer satisfaction and loyalty in online and offline environments", *Journal of Research in Marketing*, 20, 153-75.

Sharit, J. and Szaja, S.J. (1994), "Aging, computer-based task performance, and stress: issues and challenges", *Ergonomics*, No. 37, pp. 559-77.

Shetty A.V. (2003) ."Why most e-government projects fail". *Businessline International Edition*, November 15, 2003. <http://www.blonnet.com/2003/11/15/stories/2003111500050800.htm>

Shih, H., 2004. "An empirical study on predicting user acceptance of e-shopping on the web". *Information and Management* 41, 351-368

Siau, K. & Long, Y. (2005). "Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach". *Industrial Management & Data Systems*, 105(4), 443-458.

Sorrentino, M. (2005) "Reconceptualizing Resistance to Change: a Case of IT Implementation in a Local Authority," 21st European Group for Organisational Studies (EGOS) Colloquium, Berlin.

Sorrentino, M. (2005). "Reconceptualizing resistance to change: A case of IT implementation in a local authority". Berlin: 21st European Group for Organisational Studies (EGOS) Colloquium.

Soto-Acosta Pedro, Meroño-Cerdan L (2006); "An analysis and comparison of web development between local governments and SMEs in Spain" *Int. J. Electronic Business*, Vol. 4, No. 2, 2006

Stokes, J. and S. Clegg (2003) "Once upon a Time in the Bureaucracy: Power and Public Sector Management," *Organization*, 9(2), 225-247.

Straub, D., Limayen, M., Karahanna-Evaristo, E., 1995. Measuring system usage: implications or IS theory testing. *Management Science* 41:8, 1328-1342.

Suh, B., Han, I., 2002. Effect of trust on customer acceptance of internet banking. *Electronic Commerce Research and Applications* 1 (3), 247–263.

Swartz N. (2004).. “E-government Around the World”. *Information Management Journal*,38(1):12.

Szajna, B., 1996, “Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model”, *Management Science*, 42 (1), 85-92.

Tassabehji R. (2005). “Principles for Managing Information Security”. *Encyclopedia of Multimedia Technology and Networking*, Pagani, M. Ed.842-848. Idea Group Reference

Tassabehji,R., Yu, H., (2006) *Supply Chain Planning, Execution, Modelling and Optimisation in the Internet Age*. *International Journal of Agile Systems and Management* 1(4): 325-328. (Editorial)

Taylor, S., Todd, P.A., 1995b. *Assessing IT usage: The role of prior experience*. *MIS Quarterly* 19, 561–570.

Telefónica “La Sociedad de la Información. España ” en diferentes edidicones. Fundación Telefónica.

Telefónica 2007 “Las TIC en la Administración Local del Futuro” Fundación Telefónica.

The Economist (2000). *The next revolution*, London: The economist, 22.06.2000.

Titah Ryad and Barki Henri (2007). “ e-Government use and impact: a research framework”. *ICIS Workshop on e-Government Research Montréal*, December 9, 2007

Titah, R., and H. Barki, (2006) “E-government adoption and acceptance: a literature review” *International Journal of Electronic Government Research*, (2:3), 2006, pp.23-57.

Thong, J.Y.L., C.S. Yap and K.L. Seah (2000) "Business Process Reengineering in the Public Sector: The case of the Housing Development Board in Singapore," *Journal of Management Information Systems*, 17(1), 245-270.

Tolbert, C.J., Mossberger, K. y McNeal, R. (2008): "Institutions, policy and E-government in the American States", *Public Administration Review*, 68 (3), 549-563.

Tornatzky, Louis G. y Fleischer, Mitchell. (1990). *The process of technology innovation*. Lexington, MA: Lexington Books.

Tornatzky, L.G., Klein, K.J., (1982). "Innovation characteristics and innovation adoption-implementation: A meta-analysis of findings". *IEEE Transactions on Engineering Management* 29:1, 28-45

Torres, L., Pina, V. and Acerete, B. (2005): "E-Government Developments on Delivering Public Services among EU Cities"; *Government Information Quarterly*, Vol. 22, Iss. 2, 217-238.

Torres, L., Pina, V. and Acerete, B. (2006): "E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens"; *Governance: An international Journal of Policy, Administrations, and Institutions*, Vol. 19, No. 2, 277-302.

Torres, L., Pina, V. and Royo, S. (2005): "E-government and the transformation of public administrations in EU countries Beyond NPM or just a second wave of reforms?"; *Online Information review*; Vol. 29, No.5, pp531-553

Treiblmaier, H., A. Pinterits and A. Floh (2004) "Antecedents of the Adoption of EPayment Services in the Public Sector," *Twenty-Fifth International Conference on Information Systems*.

Ueltschy, L. C., Krampf, R. F., and Yannopoulos, P. (2004) "A Cross-National Study of Perceived Consumer Risk towards Online (Internet) Purchasing", *Multinational Business Review*, 12(2), 59-82.

United Nations, (2001). "Benchmarking E-government: A global perspective". *Assessing the Progress of the UN Member States*.

Van der Heijden, H., Verhagen, T., Creemers, M., (2003). Understanding online purchase intentions: contributions from technology and trust perspectives. *European Journal of Information Systems* 12, 41–48.

Van Slyke, C., Belanger, F, Comunale, C. (2004) Adpting B2C electronic commerce. The effects of trust and perceived innovation characteristics. *The Data Base for Advnces in Information System*, 35, 32-49

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., Davis, F., (2003), "User acceptance of information technology: toward a unified view", *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.

Ventura, S.J. (1995) "The Use of Geographic Information Systems in Local Government," *Public Administration Review*, 55(5), 461-467.

Vijayasathy, Leo R. and Joseph M. Jones (2000). Print and internet catalog shopping: Assessing attitudes and intentions. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 10 (3), 191-202.

Waddel, P., and A. Borning (2004) "A Case Study in Digital Government: Developing and Applying UrbanSim, a System for Simulating Urban land Use, Transportation, and Environmental Impacts," *Social Science Computer Review*, 22(1), 37-51.

Wang, H., Lee, M y Wang C. (1998). "Consumer privacy concerns about Internet marketing" *Communications of the ACM*, 41, pp. 63-70.

Warkentin, M, D. Gefen, P.A. Pavlou and G.M. Rose (2002) "Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust," *Electronic Markets*. 12(3), 157-162.

Welch, E.W. and S. Pandey (2005) "E-Government and Network Technologies: Does Bureaucratic Red Tape Inhibit, Promote or Fall Victim to Intranet Technology Implementation?" *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Wauters, Patrick (2006); "Benchmarking e-government policy within the e-Europe programme" *Aslib Proceedings: New Information Perspectives* Vol. 58 No. 5, pp. 389-403

West, D.M. (2004); 'E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes'. *Public Administration Review*, 64(1):15-27.

Wimmer, M. A. (2002) *Integrated Service Modelling for Online One-stop Government*, *Electronic Markets*, Vol. 12 No. 3 pag. 149–156

Wind, Y., Mahajan, V., and Gunther, R.E. (2002). *Convergence Marketing: Strategies for Reaching the New Hybrid Consumer*. Prentice Hall, New Jersey, U.S.A.

Wong, Wilson and Welch, Eric. (2004). *Does E-Government Promote Accountability? A Comparative Analysis of Website Openness and Government Accountability*. *Governance*, 17 (2), 275-297.

Zucker, L.G. Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840–1920. In B.M. Staw and L.L. Cummings (eds.), *Research in Organizational Behavior*, vol. 6. Greenwich, CT: JAI Press, 1986, pp. 53–111.

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta sobre Gobierno electrónico

¿Desde cuándo es usted usuario de Internet?

1. Menos de 3 meses
2. Entre 3 y 6 meses
3. Entre 6 meses y 1 año
4. Entre 1 y 3 años
5. Entre 3 y 5 años
6. Más de 5 años

¿Cuál ha sido su frecuencia de uso de Internet en los últimos 3 meses?

1. Menos de 3 meses
2. Entre 3 y 6 meses
3. Entre 6 meses y 1 año
4. Entre 1 y 3 años
5. Entre 3 y 5 años
6. Más de 5 años

Indique si ha utilizado los siguientes servicios de Internet en los últimos 3 meses:

1. Comunicaciones (correo electrónico, messenger, chats, llamadas telefónicas)
2. Búsquedas de información
3. Educación y formación
4. Comercio electrónico
5. Banca electrónica
5. Comunicación con las Administraciones Públicas
6. Otros

Durante el último año ¿Ha accedido en alguna ocasión a páginas de la Administración Pública a través de Internet?

1. Sí, una vez
2. Sí, 2-3 veces
3. Sí, 4-6 veces
4. Sí, 7-10 veces
5. Sí, más de 10 veces
6. No (pasar a pregunta 8)

Durante el último año ¿Ha contactado en alguna ocasión con la Administración Pública mediante medios no presenciales diferentes al acceso web (teléfono, correo postal, correo electrónico)?

1. Sí, una vez
2. Sí, 2-3 veces
3. Sí, 4-6 veces
4. Sí, 7-10 veces
5. Sí, más de 10 veces
6. No

En relación con la realización de gestiones con la Administración Local, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones (1 = total desacuerdo; 7 = total acuerdo)

- Pienso utilizar Internet para obtener información relacionada con mi Ayuntamiento
- Pienso utilizar Internet para realizar gestiones con mi Ayuntamiento
- Es probable que acceda a través de Internet a mi Ayuntamiento para obtener información o realizar gestiones
- No tengo dudas respecto a enviar información por Internet a mi Ayuntamiento
- Pienso utilizar Internet para solicitar servicios municipales.

Señale su **opinión** sobre la posibilidad de **utilizar Internet para interactuar con la Administración Local**, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones (1 = total desacuerdo; 7 = total acuerdo):

Pienso que utilizar Internet para interactuar con la Administración Local...

- es algo en lo que yo puedo confiar
- se puede confiar en que las gestiones en línea son llevadas a cabo fielmente
- es digno de confianza
- me permitiría obtener información y realizar trámites más rápidamente
- sería útil para mí
- me permitiría obtener información y realizar trámites de forma más eficiente
- me resultaría más cómodo
- encontraría inútil para mí la realización de gestiones con mi ayuntamiento a través de Internet.
- aprendería con facilidad a obtener información y realizar trámites con mi Ayuntamiento.
- sería un proceso sencillo para mí
- sería fácil siguiendo las indicaciones incluidas en la página web de mi Ayuntamiento
- requeriría mucho esfuerzo mental.
- encaja con la forma en la que a mí me gusta acceder a la información de mi Ayuntamiento
- se ajusta bien a la forma en la que a mí me gusta realizar trámites en mi Ayuntamiento
- es coherente con mi estilo de vida
- sería incompatible con la forma en la que me gusta hacer la cosas

Respecto a su seguridad...

- me sentiría tranquilo realizando trámites que implican el intercambio de datos de carácter privado
- me sentiría tranquilo realizando trámites que incorporan transacciones económicas
- la legislación actual y las capacidades tecnológicas actuales de seguridad podrían protegerme de los posibles problemas derivados de Internet
- en general, Internet sería un medio seguro para interactuar con mi Ayuntamiento.

Señale su opinión sobre las posibles **mejoras desde el punto de vista de la comunicación con el ciudadano que puede aportar la presencia en Internet de su Ayuntamiento**, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones (1 = total desacuerdo; 7 = total acuerdo)

Pienso que podría disponer de información...

- más actualizada
- con mayor fiabilidad
- más precisa
- mejor estructurada
- más personalizada (bases de datos históricas, segmentación...)
- mejor agregada cuando procede de administraciones diferentes

- podría recibir información de interés para mí con marco temporal de forma inmediata (convocatorias, ayudas...)

En general...

- podría aportar mayores niveles de transparencia que la interacción presencial.
- podría mejorar el conocimiento de los ciudadanos del funcionamiento y las decisiones internas

Señale su opinión sobre las posibles **mejoras desde el punto de vista de la prestación de servicios públicos a los ciudadanos que puede aportar la presencia en Internet de su Ayuntamiento**, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones (1 = total desacuerdo; 7 = total acuerdo)

Pienso que podría acceder a servicios públicos

- que se adaptan mejor a mis necesidades:
 - constituyéndose en "ventanilla única" para todos los trámites con la administración.
 - aportando memoria y coherencia en la realización de trámites por el ciudadano
 - permitiéndome obtener información y realizar trámites sin limitación de horarios.
- que aportan mayor confidencialidad respecto a los datos personales/privados intercambiados.
- que contribuyen a mejorar la satisfacción general de los ciudadanos en su relación con la Administración Local.

Señale su opinión sobre las posibles **mejoras desde el punto de vista de la percepción de participación de los ciudadanos que puede aportar la presencia en Internet de su Ayuntamiento**, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones (1 = total desacuerdo; 7 = total acuerdo)

En mi opinión podría mejorar la percepción de participación ciudadana en la vida pública...

- aportando herramientas que favorezcan la interacción general de los responsables del Ayuntamiento con el ciudadano
- ofreciendo una respuesta más rápida a los ciudadanos sobre sus peticiones y demandas.
- mejorando su influencia en la toma de decisiones públicas municipales
- facilitando la incorporación de los ciudadanos a los debates políticos de ámbito municipal
- aportando a los representantes públicos información que les permita determinar la prioridad de sus proyectos.
- ofreciendo referencias a los representantes municipales sobre los resultados de sus decisiones y actuaciones públicas

DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

Edad:

Sexo:

1. Hombre
2. Mujer

Número de habitantes del municipio de residencia:

1. Mayor de 100.000 o Capital de Provincia
2. Entre 50000 y 100000
3. Entre 20000 y 50000
4. Entre 10000 y 20000
5. Menor de 10000

Ocupación:

1. Trabajador cuenta ajena
2. Trabajador cuenta propia
3. Estudiante
4. Parado
5. Jubilado
6. Ama de casa

Estudios:

1. Sin estudios
2. Primarios
3. Formación Profesional
4. Bachiller
5. Universitarios medios
6. Universitarios superiores
7. Postgraduado
8. Otros, indicar

ANEXO 2: Resultado del análisis factorial confirmatorio

Resultado Análisis Factorial Confirmatorio											
EXPINT_1	0,11	0,03	-0,06	-0,01	0,07	0,01	-0,08	0,01	0,46	0,06	-0,05
EXPINT_2	0,03	0,06	0,13	-0,01	-0,04	0,03	-0,09	0,02	0,54	-0,02	-0,02
EXPINT_3	-0,03	-0,04	-0,04	0,05	-0,01	-0,04	0,05	0,01	0,6	0,02	0,02
EXPINT_4	-0,02	-0,11	0,02	0,1	-0,01	-0,06	0,06	0,03	0,43	0,06	-0,02
INTENeG_1	-0,03	-0,01	0,1	0,66	-0,01	-0,03	0,08	0,06	0,05	-0,08	0,03
INTENeG_2	-0,01	-0,02	0,06	0,87	0,04	0	0	-0,06	0,03	-0,01	0
INTENeG_3	0,05	0,09	-0,07	0,64	-0,12	0,06	0,02	-0,02	-0,02	-0,03	-0,03
INTENeG_4	0,05	-0,02	0,1	0,58	-0,09	-0,01	-0,03	0,1	0,04	-0,04	0,02
INTENeG_5	0,03	-0,13	0	0,56	-0,01	0,05	-0,03	0,04	0,05	0,14	0,04
INTENeG_6	0,02	0,02	-0,04	0,8	0,04	0,03	0,01	0,03	-0,04	0,09	-0,03
UPERC_1	0	0	0,85	0,01	-0,01	0,07	0,01	-0,03	0,01	0,01	-0,01
UPERC_2	-0,01	-0,01	0,8	0,09	-0,03	-0,04	0	0,03	0	0,01	-0,02
UPERC_3	0,05	-0,06	0,77	-0,01	-0,01	0,03	-0,02	-0,03	0	0,08	-0,04
UPERC_4	0,05	0	0,62	0,01	0	-0,02	0,04	0,16	0,03	0,07	-0,02
FUSO_1	0,08	-0,01	0,05	-0,02	0,04	0,01	0	0,65	-0,05	0,08	0
FUSO_2	0,05	0	0,02	0,01	0,01	0,03	-0,01	0,85	0,08	0,02	0
FUSO_3	-0,09	0,02	0,02	0,09	-0,04	0,12	-0,02	0,56	-0,1	0,12	-0,09
FUSO_4	-0,13	-0,21	-0,04	-0,03	-0,09	-0,11	0,03	0,44	0,05	-0,07	-0,15
COMP_1	0,01	-0,04	0,03	0,05	-0,03	-0,05	0,06	0,09	-0,03	0,69	-0,02
COMP_2	0,03	0,01	0,06	0,03	0	0,03	0,02	-0,02	0,02	0,87	-0,02
COMP_3	0,06	0,06	0,14	-0,05	-0,01	0,02	0,06	0,21	0,13	0,52	0,05
RIESG_1	0,08	0,41	0,1	-0,07	0,08	-0,21	0,15	-0,03	0,01	-0,03	0,11
RIESG_2	-0,04	0,53	0,1	0,01	-0,01	0,05	0	0,08	-0,16	-0,18	0,08
RIESG_3	-0,02	0,47	-0,04	0,01	0,08	0,04	0,15	0,01	0,04	-0,15	0,08
RIESG_4	0,05	0,54	0,02	-0,06	0,01	-0,07	0,19	0,06	0,05	-0,08	0,1
RIESG_5	-0,03	0,78	-0,03	0	0	-0,03	-0,07	0	0	0,03	-0,01
RIESG_6	-0,07	0,65	-0,01	-0,06	-0,06	-0,05	0,02	-0,01	-0,01	0,03	-0,05
RIESG_7	-0,03	0,85	-0,06	0,03	-0,04	0	-0,06	-0,05	0	0,03	-0,06
EFCOM_1	-0,08	0,07	0,17	0	0,02	-0,04	0,14	0,05	-0,01	0,01	-0,61
EFCOM_2	0,05	0,01	0,04	-0,04	0,05	0,05	-0,02	-0,01	0,06	-0,03	-0,8
EFCOM_3	0,05	0,04	0	-0,01	0,02	0,03	-0,02	-0,04	0	0,01	-0,88
EFCOM_4	0,07	-0,01	0,01	0,03	-0,05	0	0,02	0,08	-0,06	0,04	-0,66
EFCOM_5	-0,03	-0,01	-0,03	0,07	-0,08	-0,07	0,09	0	0,02	-0,02	-0,56
EFCOM_6	0,07	-0,07	-0,09	0,05	-0,09	-0,02	0,05	0,06	-0,05	0,06	-0,59
EFCOM_7	-0,05	-0,08	0,09	0,1	-0,14	-0,05	0,1	0,15	-0,02	0,02	-0,43
VALCOM_1	0,08	0	0,03	0,02	0,04	0,01	0,81	-0,05	-0,03	0,05	0,02
VALCOM_2	-0,03	-0,02	-0,05	0	-0,13	0,08	0,76	-0,03	0,04	0,03	-0,06
VALCOM_3	0,04	-0,02	0,04	0,03	-0,02	0	0,68	0,09	-0,03	0,01	-0,07
SERV_5	0,35	-0,12	-0,06	0,05	0	0,14	0,12	-0,02	0,01	-0,08	-0,17
SERV_6	0,65	-0,08	0,05	0,02	-0,03	0	0,05	0,05	-0,03	0,01	-0,1
SERV_7	0,73	-0,03	0,05	0,02	-0,06	0,04	0,03	-0,01	0,03	0,06	-0,05
SERV_8	0,6	-0,01	-0,01	0,04	-0,1	-0,03	0,08	0,08	0,04	0,06	-0,03
PARTC_1	0,08	0,02	0,06	0,02	-0,6	-0,04	0,03	0	-0,08	-0,06	-0,07
PARTC_2	0,09	0,03	0,2	0,01	-0,47	-0,08	0,11	0,08	0,02	-0,01	-0,01
PARTC_3	-0,01	0,03	0,01	0,01	-0,84	0,04	0	0	0,04	-0,01	-0,01
PARTC_4	-0,07	-0,05	0	-0,03	-0,9	0	0,01	-0,07	0	0,06	-0,02

PARTC_5	0,08	0,04	-0,01	0,01	-0,78	0,03	0,03	0,06	0	-0,03	0,04
PARTC_6	0,15	0,04	0,01	0,05	-0,69	0	0	0,03	-0,02	0,01	0,04
CONF_1	-0,01	-0,02	0,03	0,04	0	0,8	0,01	0,03	-0,03	-0,01	0,01
CONF_2	0,04	0,03	-0,02	0,08	-0,04	0,69	0,01	0	0	0,06	-0,03
CONF_3	-0,01	-0,03	0,03	-0,07	0	0,79	0,05	0,01	0,02	-0,03	-0,01

ANEXO 3: Resultado de la estimación del modelo de medidas

Resultados estimación del modelo de medidas		
Relaciones	Coefficiente	Error estándar
INTENeG_1 <--- INTENeG	0,54	0,03
INTENeG_2 <--- INTENeG	0,69	0,03
INTENeG_3 <--- INTENeG	0,52	0,03
INTENeG_4 <--- INTENeG	0,52	0,03
INTENeG_5 <--- INTENeG	0,54	0,03
INTENeG_6 <--- INTENeG	0,67	0,03
CONF_1 <--- CONF	0,78	0,03
CONF_2 <--- CONF	0,68	0,03
CONF_3 <--- CONF	0,71	0,03
EXPINT_1 <--- EXPINT	0,46	0,04
EXPINT_2 <--- EXPINT	0,56	0,04
EXPINT_3 <--- EXPINT	0,59	0,04
EXPINT_4 <--- EXPINT	0,50	0,04
UPERC_1 <--- UPERC	0,60	0,02
UPERC_2 <--- UPERC	0,60	0,02
UPERC_3 <--- UPERC	0,60	0,02
UPERC_4 <--- UPERC	0,54	0,02
FUSO_1 <--- FUSO	0,73	0,03
FUSO_2 <--- FUSO	0,92	0,03
FUSO_3 <--- FUSO	0,63	0,03
FUSO_4 <--- FUSO	0,40	0,04
RIESG_1 <--- RIESG	0,41	0,04
RIESG_2 <--- RIESG	0,55	0,03
RIESG_3 <--- RIESG	0,44	0,04
RIESG_4 <--- RIESG	0,47	0,04
RIESG_5 <--- RIESG	0,82	0,03
RIESG_6 <--- RIESG	0,73	0,03
RIESG_7 <--- RIESG	0,90	0,03
EFCOM_1 <--- EFCOM	0,68	0,03
EFCOM_2 <--- EFCOM	0,82	0,03
EFCOM_3 <--- EFCOM	0,89	0,03
EFCOM_4 <--- EFCOM	0,77	0,03
EFCOM_5 <--- EFCOM	0,58	0,03
EFCOM_6 <--- EFCOM	0,67	0,03
EFCOM_7 <--- EFCOM	0,58	0,03
VALCOM_1 <--- VALCOM	0,66	0,03
VALCOM_2 <--- VALCOM	0,70	0,03
VALCOM_3 <--- VALCOM	0,63	0,03
COMP_1 <--- COMP	0,73	0,03
COMP_2 <--- COMP	0,84	0,03
COMP_3 <--- COMP	0,66	0,03
SERV_5 <--- SERV	0,43	0,03
SERV_6 <--- SERV	0,67	0,03

SERV_7 <--- SERV	0,74	0,03
SERV_8 <--- SERV	0,62	0,03
PARTC_1 <--- PARTC	0,68	0,03
PARTC_2 <--- PARTC	0,63	0,03
PARTC_3 <--- PARTC	0,85	0,03
PARTC_4 <--- PARTC	0,86	0,03
PARTC_5 <--- PARTC	0,83	0,03
PARTC_6 <--- PARTC	0,78	0,03

ANEXO 3: Resultado de la estimación del modelo estructural

Resultado estimación del modelo estructural			
Relaciones	Coeficiente	Error	
		estándar	p-valor
CONF <--- SEXO	0,11	0,04	0,012
INTeNeG <--- SEXO	-0,01	0,04	0,769
CONF <--- EDAD	-0,10	0,04	0,016
INTeNeG <--- EDAD	0,07	0,04	0,100
CONF <--- HABIT	-0,08	0,04	0,045
INTeNeG <--- HABIT	-0,05	0,04	0,182
COMP <--- EXPINT (H1)	0,39	0,06	0,000
COMP <--- RIESG (H2)	-0,24	0,04	0,000
UPERC <--- EFCOM (H3)	0,24	0,05	0,000
UPERC <--- FUSO (H4)	0,31	0,05	0,000
CONF <--- VALCOM (H5)	0,15	0,05	0,002
CONF <--- SERV (H6)	0,20	0,05	0,000
CONF <--- PARTC (H7)	0,03	0,06	0,571
UPERC <--- COMP (H8)	0,63	0,05	0,000
UPERC <--- CONF (H9)	0,09	0,04	0,037
INTeNeG <--- COMP (H10)	0,21	0,05	0,000
INTeNeG <--- UPERC (H11)	0,29	0,04	0,000
INTeNeG <--- CONF (H12)	0,32	0,04	0,000
VALCOM <--- PARTC (H13)	0,74	0,05	0,000
SERV <--- PARTC (H14)	0,66	0,05	0,000