

El gobierno electrónico

La penetración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a nivel mundial, revoluciona todos los procesos de la humanidad. Para las organizaciones Internet se constituye en el “nervio” digital de los sistemas de información que utilizan, para atender a sus clientes e interactuar con sus proveedores.

La primera noción de gobierno electrónico se formuló en 1993, en un documento para la creación de un gobierno que funcione mejor y cueste menos, preparado por Al Gore, vicepresidente de Estados Unidos (Misra, 2007). Lo expuesto no es otra cosa que la aplicación de TIC en el sector público, para ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.

Con el aumento del uso de las TIC en el sector público, ha crecido la producción científica en este campo. Siendo la administración pública y las ciencias de la información, las áreas donde más se abordan estas temáticas (Alcaide, Rodríguez, & López, 2017, p. 152).

Formalmente el uso de las TIC en el sector público se conoce con el nombre de gobierno electrónico (Concha & Naser, 2012, p. 12). En este contexto Dong, Xiong, & Han (2010) proponen cuatro modelos: Gobierno a Ciudadano o Gobierno a Cliente (G2C), Gobierno a Empresa (G2B), Gobierno a Gobierno (G2G) y Gobierno a Empleados (G2E).

Gagliardi et al. (2017), destacan que una herramienta basada en las TIC puede ser utilizada como un intermediario entre el gobierno de la ciudad, la administración y sus ciudadanos, en el campo de la innovación abierta.

Las TIC prometen aumentar la transparencia, la rendición de cuentas y la participación cívica del gobierno, permiten difundir información sobre las actividades del gobierno y de esta forma conseguir la interacción electrónica con los miembros de la

comunidad (Feeney & Brown, 2017).

Las redes sociales también son aplicaciones de las TIC que logran fortalecer las relaciones entre los ciudadanos y las agencias gubernamentales. Su uso puede permitir el logro de la fase final de evolución del gobierno electrónico, conocida como Gobierno 2.0, que se caracteriza por la promoción de la gobernanza compartida, para transformar la forma en que funcionan las administraciones públicas (Ignacio Criado, Rojas-Martin, & Ramon Gil-Garcia, 2017).

Rodríguez Bolívar (2017), sostiene que la necesidad de aumentar la divulgación de información, podría ser una de las razones más importantes para utilizar tecnologías Web 2.0 en la prestación de servicios públicos para los municipios. Los cuales están motivados por el deseo de una mayor legitimación de sus actividades, a través de su uso. El nivel de confianza en los gobiernos depende de cómo presentan la información; ésta se debe difundir de manera específica y no detallada, principalmente en los medios sociales, para fomentar evaluaciones positivas del sector público (Porumbescu, 2016, p. 300).

Según la encuesta de gobierno electrónico de 2016 de las Naciones Unidas, los países que lideran la aplicación de gobierno electrónico son Reino Unido, Australia y República de Corea (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016). Mientras que en Latinoamérica despuntan Uruguay y Argentina.

Por lo expuesto, resulta relevante que los gobiernos nacionales, seccionales y locales, tomen iniciativas fuertes de gobierno electrónico en beneficio de la comunidad en general. Del mismo modo se realicen investigaciones sobre estos procesos.

Referencias

- Alcaide, L., Rodríguez, M., & López, A. (2017). A Análisis bibliométrico sobre la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas: aportaciones y oportunidades de investigación. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63), 141–160.
- Concha, G., & Naser, A. (2012). Documento de proyecto El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Santiago de Chile. Retrieved from <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3969/S2012004.pdf?sequence=1#page=11>
- Dong, X., Xiong, L., & Han, S. (2010). How adoption is G2B model E-Government? Evidence from Xi'an. In 2010 International Conference on Management and Service Science (pp. 1–4). <https://doi.org/10.1109/ICMSS.2010.5576839>
- Feeney, M. K., & Brown, A. (2017). Are small cities online? Content, ranking, and variation of US municipal websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 62–74. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.10.005>
- Gagliardi, D., Schina, L., Sarcinella, M. L., Mangialardi, G., Niglia, F., & Corallo, A. (2017). Information and communication technologies and public participation: interactive maps and value added for citizens. *Government Information Quarterly*, 34(1), 153–166. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.09.002>
- Ignacio Criado, J., Rojas-Martin, F., & Ramon Gil-Garcia, J. (2017). Enacting social media success in local public administrations An empirical analysis of organizational, institutional, and contextual factors. *International Journal of Public Sector Management*, 30(1), 31–47. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-03-2016-0053>
- Misra, D. C. (2007). Select Aspects of Conceptual Foundations of E-government: Clearing the Fog for a Better Vision. In P. Georgiadis (Ed.), 5th International Conference on E-governance (pp. 1–14). Hyderabad - India: Inderscience Publishers. Retrieved from <http://www.iceg.net/2007>
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Rodríguez Bolívar, M. P. (2017). Policy makers' perceptions on the transformational effect of Web 2.0 technologies on public services delivery. *Electronic Commerce Research*, 17(2), 227–254. <https://doi.org/10.1007/s10660-015-9196-1>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2016). UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2016. E-Government in Support of Sustainable Development. New York, New York, USA. [https://doi.org/10.1016/S1369-7021\(02\)00629-6](https://doi.org/10.1016/S1369-7021(02)00629-6)