
Entendiendo la adopción de diferentes formas de *e-government*: La importancia de las relaciones sociales, aspectos cívicos y psicológicos

¿De qué sirven plataformas sofisticadas o entidades gubernamentales digitalizadas con sistemas de gobierno electrónico casi perfectos si la mayoría de ciudadanos no aprovecha estos servicios? ¿Cómo puede el sector público establecer un diálogo más directo entre los ciudadanos y los gobiernos? Esta investigación estudia los factores que afectan las decisiones de los usuarios para relacionarse y obtener servicios del gobierno a través de las TIC

INTRODUCCIÓN

¿Cómo puede el sector público alcanzar la eficiencia y efectividad, y al mismo tiempo abordar aquellas preocupaciones acerca de la equidad en la oferta de servicios públicos? ¿Cómo puede el sector público establecer un diálogo más fácil con los ciudadanos y los gobiernos? Cada vez más, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son vistas como posibles soluciones que buscan incrementar la eficiencia del sector público promoviendo valores democráticos, como la igualdad, equidad y la participación cívica.

La oferta disponible de servicios de gobierno a través de las TIC está lejos de ser perfecta; sin embargo, eso no es razón para dejar las cuestiones de demanda desatendidas. Es más, según la encuesta *After Access 2017*, si bien alrededor de 70% de informantes de cinco países de Latinoamérica tiene acceso a Internet, solo 13% de ellos lo utilizan para aspectos relacionados a gobierno. Por lo tanto, esto plantea interrogantes acerca de qué factores están detrás de estos bajos niveles de adopción, particularmente aquellos asociados al punto de vista del ciudadano.

En ese sentido, para contribuir con el entendimiento de la adopción y uso del gobierno electrónico, pero desde un enfoque centrado en la demanda, el presente estudio busca analizar cuál es el rol que desempeñan: a) factores de participación cívica, relaciones sociales y psicológicos y b) características

TIC y generales de los individuos, tales como género, nivel educativo y nivel socioeconómico (NSE).

El gobierno y las TIC: ¿qué es gobierno electrónico?

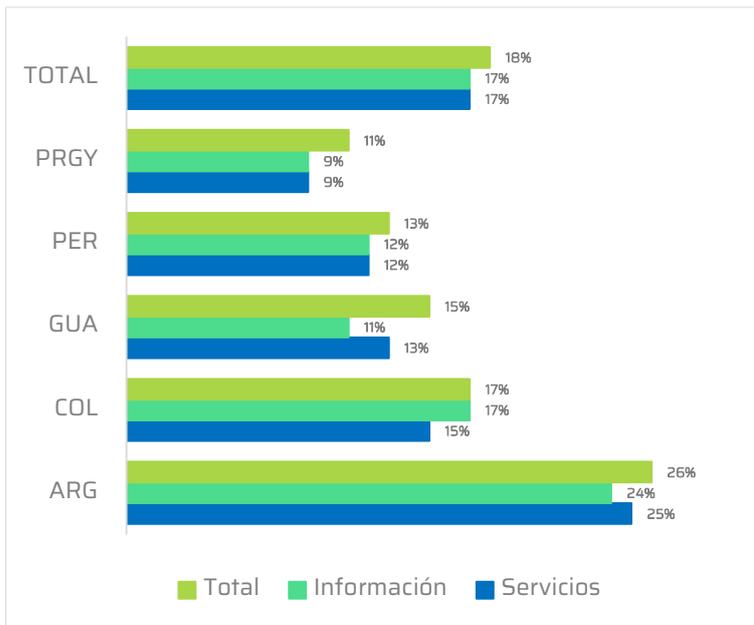
No todos los gobiernos del mundo emplean las TIC de la misma forma, así como no todos han experimentado el mismo proceso con el objetivo de incrementar su presencia en la Sociedad de la Información. El gobierno electrónico (*e-government*) surge con el objetivo de crear administraciones eficientes, eficaces y transparentes, gobiernos que logren políticas públicas con buenos resultados a través de la consideración de la opinión de sus ciudadanos.

No obstante, el concepto actual de gobierno electrónico ha pasado por un proceso evolutivo en el que el enfoque y los objetivos de esta herramienta no siempre han sido los mismos: de consistir solamente en la incorporación de las TIC en el proceso de gestión interna del gobierno (con un enfoque de incrementar la eficiencia administrativa y operativa exclusivamente dentro del gobierno sin ningún tipo de inclusión o interacción con el ciudadano) ha pasado a ser entendido como el uso de TIC para ofrecer servicios y transacciones, así como promover la participación de los ciudadanos a través de la implementación de canales de información y comunicación en-línea.

“El gobierno electrónico consiste en el uso de las TIC para ofrecer servicios y transacciones, y promover la participación de los ciudadanos a través de canales de información y comunicación en-línea”

Por otro lado, las diversas definiciones actuales descuidan el enfoque de inclusión del ciudadano como uno de los objetivos fundamentales de la implementación de gobierno electrónico. De esta manera, el presente estudio busca incorporar la dimensión de interacción del gobierno con sus ciudadanos a través del aprovechamiento de las TIC como herramientas para la mejora en la toma de decisiones y la rendición de cuentas: *e-government* es la oportunidad de desarrollar una nueva relación entre el gobierno, los ciudadanos y las empresas a través de las TIC, lo que permite la difusión y recopilación de información y servicios tanto dentro como fuera del gobierno para la toma de decisiones, rendición de cuentas y la prestación de servicios.

Gráfico 1: Usuarios de gobierno electrónico por tipo de uso, según país (%)



Nota: los porcentajes se calculan sobre los informantes de 18 años a más que han usado alguna vez Internet.

Fuente: After Access 2017. Elaboración propia.

El gráfico 1 muestra el porcentaje de usuarios que realizan actividades de gobierno electrónico en cada uno de los cinco países de Latinoamérica estudiados, según tipo de actividades de gobierno electrónico realizadas: unas asociadas a actividades de **información** (consultas, búsqueda de información y revisar redes sociales del gobierno) y otras a **servicios** (realizar trámites, pagos y citas en línea, así como presentar quejas a través de Internet). Es notable que el porcentaje de usuarios de gobierno electrónico (y en ambos tipos de actividades) en los casos particulares de Argentina y Colombia superan a Perú, Guatemala y Paraguay.

Comprendiendo la adopción de gobierno electrónico: los factores que influyen las decisiones de los ciudadanos

¿De qué sirven plataformas sofisticadas, entidades gubernamentales digitalizadas con sistemas de gobierno electrónico casi perfectos si la mayoría de ciudadanos no aprovecha estos servicios? El enfoque centrado en la demanda (ciudadanos) empleado en esta investigación permite identificar el conjunto de factores que incentivan o inhiben a los ciudadanos de emplear las TIC como herramientas para obtener servicios y relacionarse con el gobierno. Nam (2014) identifica cinco tipos de determinantes:

a) Factores psicológicos: asociados principalmente a percepciones sobre servicios gubernamentales y tecnologías. Por ejemplo, percepciones sobre la utilidad del servicio, sobre el valor de la información gubernamental, sobre la participación política, así como percepciones sobre la facilidad de uso de tecnologías.

b) Interacción con el gobierno: asociado principalmente a la interacción tradicional entre los individuos y el gobierno. En particular, interacción cara-cara en oficinas gubernamentales, por teléfono, por cartas o por otros medios.

c) Canales de información: se refiere al círculo social u otros medios, mediante los cuales el usuario

se enteró de la existencia de actividades gubernamentales en línea.

d) Confianza en el gobierno: se refiere al nivel de confianza en las instituciones públicas del ciudadano, ya sea gobierno local, regional o nacional, así como otras organizaciones regulatorias.

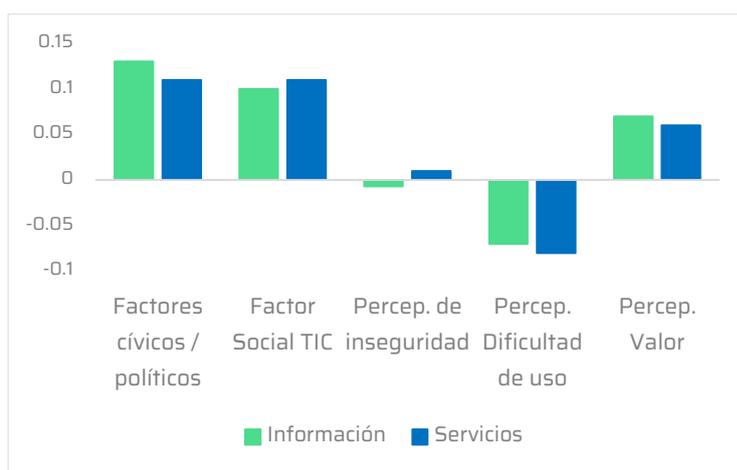
e) Adopción de tecnologías: las actividades de Gobierno Abierto se dan a través de plataformas digitales, por lo que es necesario ciertos niveles de habilidades para un uso eficiente.

Además de estos factores, existe un conjunto de variables generales que afectan las habilidades digitales de los usuarios y, por ende, a la probabilidad de usar servicios de *e-government*: nivel educativo, sexo, tipo de ocupación, experiencia en el uso de tecnologías y edad (Mendonça, Crespo, & Simões, 2015). Los factores que influyen el número de usos de gobierno electrónico analizadas en la presente investigación son cinco: (1) la percepción de valor indica la apreciación de los usuarios respecto a la calidad-cantidad y transparencia de los servicios ofrecidos por el Estado a través de Internet; (2) la variable percepción de dificultad de uso está relacionada con qué tan difícil piensa el usuario que es usar Internet; (3) el factor percepción de inseguridad denota la preocupación de los usuarios respecto a la invasión de la privacidad y los virus (*malware*) de Internet; (4) el factor social TIC muestra la influencia del uso de TIC de los cinco amigos más cercanos de los informantes; y (5) los factores cívicos y políticos muestran información acerca de la participación de los informantes en tareas cívicas y políticas (votar en elecciones, participación en organizaciones o asociaciones y el tiempo de participación).

El gráfico 2 muestra la relación entre el uso de gobierno electrónico y las principales variables empleadas en el presente estudio. Se observa que la percepción de valor, el número de amigos que tienen

algún dispositivo TIC, así como los factores cívicos y políticos se relacionan de forma positiva en lo que respecta a los diversos tipos de usos de *e-government*, y, además, la magnitud de esta relación puede variar de acuerdo el tipo de actividad de gobierno (servicio o información). Por el contrario, la percepción de dificultad de uso sobre el uso de tecnologías se asocia negativamente con ambas actividades de gobierno electrónico.

Gráfico 2: Correlación simple entre principales variables empleadas y actividades de gobierno electrónico, según tipo de uso



Nota: los porcentajes se calculan sobre los informantes de 18 años a más que han usado alguna vez Internet.

Fuente: *After Access 2017*. Elaboración propia.

La adopción de gobierno electrónico desde la demanda

Teniendo en cuenta diferentes tipos de uso de *e-government* realizados por los ciudadanos, los resultados de la investigación indican que la implementación y mejoras de la infraestructura tecnológica de los gobiernos (factores de oferta) no son los únicos factores relevantes en el desarrollo del gobierno electrónico. Por el contrario, el gráfico 3 muestra que factores cívicos como la votación en elecciones o la participación en grupos políticos/sociales, así como la percepción de valor del servicio brindado por el gobierno tienen un impacto

positivo importante en el número de actividades de gobierno en-línea que realizan los usuarios.

“La implementación y mejoras de la infraestructura tecnológica de los gobiernos no son los únicos factores relevantes en el desarrollo del gobierno electrónico”

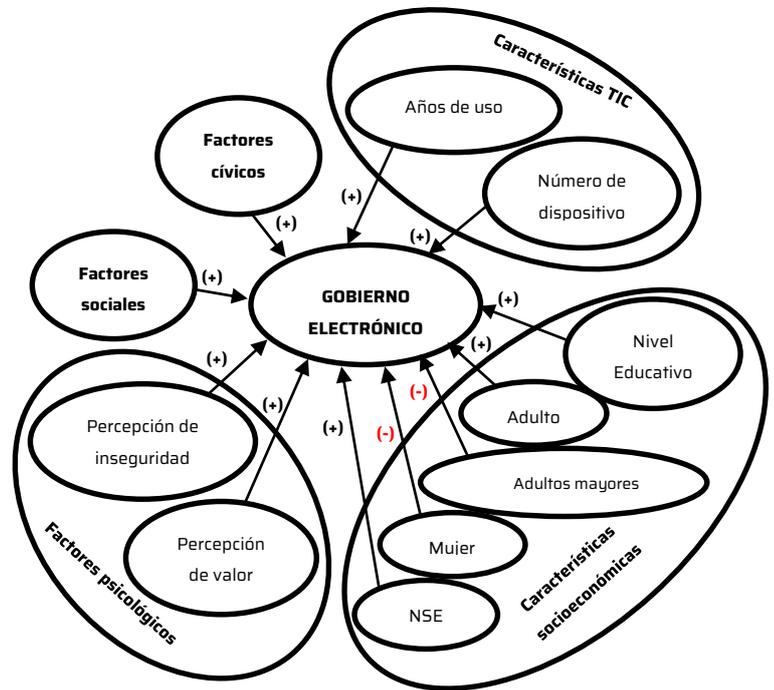
Asimismo, que el círculo social cercano del individuo utilice TIC juega el rol de canal de transmisión para el usuario, aumentando las posibilidades de usos de gobierno electrónico. Por otro lado, variables asociadas a la familiaridad de dispositivos TIC por parte del usuario, tales como tiempo de uso de Internet y número de dispositivos desde los cuales se conecta, tienen un efecto importante en el número de actividades de gobierno en línea, tanto de aquellas asociadas a la obtención de información, como aquellas relacionadas al suministro de servicios públicos.

“Características de demanda como los factores cívicos, psicológicos y las relaciones sociales son determinantes en las decisiones de uso de gobierno electrónico de los usuarios”

Por último, en lo que respecta a variables de carácter estructural, ser mujer, adulto mayor, tener un nivel educativo bajo, así como un bajo nivel socioeconómico pone al individuo en desventaja en las actividades previamente mencionadas. Este conjunto de resultados indica que no basta con un sistema de gobierno electrónico perfecto, y otros factores de oferta. Por el contrario, una vez que el usuario pasa la barrera del acceso a Internet, existen diferencias clave que se deben tomar en cuenta para

la elaboración de políticas públicas acorde a las necesidades de los ciudadanos.

Gráfico 3: Efectos estimados sobre el uso de gobierno electrónico



Nota: la muestra se compone de personas mayores de 18 años que han usado alguna vez Internet. Todos los resultados son significativos al 99% de confianza. Elaboración propia.

Referencias

Mendonça, S., Crespo, N., & Simões, N. (2015). Inequality in the network society: An integrated approach to ICT access, basic skills, and complex capabilities. *Telecommunications Policy*, 39(3-4), 192-207.

Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. *Government Information Quarterly*, 31(2), 211-22.