

¿PARTICIPA LA CIUDADANÍA EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO? EL CASO DE LA CIUDAD DE BAHÍA BLANCA, ARGENTINA

María Verónica Alderete (*)

Lucía Díaz (**)

IIESS/CONICET

RESUMEN

La literatura sobre gobierno electrónico se centró en explorar los servicios públicos desde el lado de la oferta. Sin embargo, la perspectiva del ciudadano no ha sido mayormente analizada. Este trabajo explora el nivel de adopción del gobierno electrónico desde la perspectiva del ciudadano. El objetivo del trabajo es determinar cuán involucrados están los ciudadanos de Bahía Blanca con el gobierno electrónico (mediante el sitio web municipal) así como explorar los factores subjetivos que influyen en su adopción. Para ello se utiliza una encuesta online dirigida a un grupo de ciudadanos locales, los seguidores de la red social Facebook Moderniza Bahía. Esto permitió obtener una muestra representativa de la población con un muestreo para poblaciones finita. Sin embargo, no se analiza la relación entre ciudadanos y gobierno mediada por las redes sociales. De los resultados obtenidos se desprende que el conocimiento, los beneficios esperados y la confianza sobre el gobierno electrónico se relacionan con mayores niveles de adopción de gobierno electrónico.

PALABRAS CLAVE:

gobierno electrónico, participación ciudadana, indicadores de percepción.

(*) E-mail: mvalderete@iieess-conicet.gob.ar

(**) E-mail: lucia.diaz@uns.edu.ar

ABSTRACT

The literature on electronic government focused on public services from the supply side. However, the citizens' perspective has received limited attention. This paper explores the electronic government adoption from the citizens' perspective. The objective of this study is addressing how involved are citizens from the Bahía Blanca city in e-government (mediated by the municipal website). Besides, it examines the subjective factors that could explain such e-government level. To achieve these goals, an online survey conducted to a group of local citizens, the followers of 'Moderniza Bahía' Facebook. In this vein, we could obtain a representative sample of the population by using a sample from a finite population. Results obtained shows that higher levels of awareness, expected benefits and trust on e-government can explain higher levels of e-government adoption.

KEY WORDS:

e-government, citizens participation, perception indicators.

RECEPCIÓN: 05/06/20

ACEPTACIÓN FINAL: 20/08/20

1 INTRODUCCIÓN

Un elemento crítico del proceso de modernización estatal es el gobierno electrónico. Los beneficios asociados al gobierno electrónico incluyen una mejora en la calidad de la información como insumo para tomar decisiones, mayor agilidad en los tiempos de procesamiento y entrega de los bienes y servicios, una disminución en las cargas administrativas impuestas a la sociedad, un fortalecimiento de las capacidades de fiscalización del Estado, mayor facilidad para la rendición de cuentas e incentivos para promover la transparencia y la participación ciudadana (Poggi, 2013).

En este marco, «las páginas web son una de las principales herramientas de gobierno electrónico utilizadas por los municipios de la Argentina. Frente al surgimiento y avance de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las páginas web se convirtieron en instrumentos a través de los cuales los municipios y los ciudadanos brindan, acceden y solicitan información de manera bidireccional, para mejorar la gestión y la administración de las ciudades, hacer más eficientes los tiempos y los costos y acercar las políticas públicas a los ciudadanos (Pando & Arroyo, 2013, p. 6)».

Los ciudadanos adoptan el gobierno electrónico para recibir y proveerse de información, y requerir servicios gubernamentales. La literatura pionera sobre

gobierno electrónico se ha centrado en explorar los servicios públicos desde el lado de la oferta. Sin embargo, la perspectiva del ciudadano no ha sido considerada dando origen a limitadas publicaciones en el tema (Weeradoky et al., 2016). Los trabajos desde esta perspectiva miden el nivel de satisfacción del usuario con el gobierno electrónico relacionados con temas de calidad del servicio, intención de uso y confianza. Según Belanche et al. (2015), la percepción de los ciudadanos es importante para los gobiernos particularmente locales donde los ciudadanos poseen un impacto más directo en la representación política y en la provisión de servicios en sus comunidades.

Por otra parte, el desarrollo de las redes sociales tales como Facebook y Twitter ha facilitado que los gobiernos adopten estos medios como nuevas formas de comunicación. Estas redes de amplio acceso han permitido reconstruir la relación de los gobiernos con los ciudadanos y fomenten en nivel de interacción y participación de estos últimos. El término de red social incluye una gama de herramientas y servicios que permiten a los usuarios una interacción directa online, facilitan las conversaciones, permite generar, compartir y editar contenidos, todo de manera fácil y gratuita. Se han convertido en importantes mecanismos de retroalimentación a través del cual las personas tienen flujos de información bidireccionales (Khasawneh & Abu-Shanab, 2013; Graham & Avery, 2013).

Durante los últimos años, varios autores han abordado el potencial de las redes sociales en la práctica del gobierno electrónico (Bertot et. al. 2012; Mergel, 2012; Chun y Luna-Reyes 2012), como así también otros, en tanto, han realizado un análisis crítico ante la falta de evidencias sobre que estas tecnologías estén logrando alcanzar sus objetivos ni que estén ofreciendo mayores avances en cuanto al gobierno electrónico (Criado y Rojas-Martin, 2013; Gascó, 2014; Mickoleit, 2014).

Si bien el estudio sobre el uso de las redes sociales por el gobierno aún es incipiente y en particular, en lo que respecta al análisis combinado sobre estas redes y el fenómeno de gobierno electrónico, en los últimos años se observa un crecimiento en el número de publicaciones académicas en este campo (Criado y Rojas-Martin, 2015; Criado et. al., 2013). Sin embargo, este trabajo, aunque reconoce a las redes sociales como medio de comunicación entre gobierno y ciudadanos, se focaliza en el análisis del uso de los sitios web oficiales o portales de gobierno para el desarrollo del gobierno electrónico.

Este trabajo explora el nivel de adopción del gobierno electrónico desde la perspectiva de los ciudadanos, a partir de la relación gobernados gobernantes mediada por las TIC. El objetivo es determinar cuán involucrados están los ciudadanos con el gobierno electrónico así como explorar los factores subjetivos

que pueden influir en tal nivel de adopción. Se considera que existen distintas etapas o fases en el proceso de evolución del gobierno electrónico: interacción, transacción y transformación. En este sentido, el trabajo contribuye a expandir la literatura sobre gobierno electrónico en la región América Latina y en particular de Argentina.

Con este fin, se utiliza una encuesta online dirigida a los seguidores de la red social Facebook Moderniza Bahía, perteneciente a la Secretaría de Modernización del Municipio de Bahía Blanca. La selección de esta población tiene como fin delimitar el universo de los ciudadanos de Bahía Blanca y obtener una muestra representativa de tal población. No se estudia el gobierno electrónico a través de las redes sociales como Facebook (lo que en inglés se conoce como *social government*). Si bien la interacción ciudadano–gobierno mediado por las redes sociales es una vía alternativa, no es analizada en el marco de este trabajo el cual se focaliza en el gobierno electrónico mediado por los sitios web gubernamentales (en este caso municipales).

La encuesta fue elaborada en el marco de un proyecto de investigación del Departamento de Economía, UNS con el respaldo para su difusión de la Secretaría de Modernización del Municipio de Bahía Blanca. El relevamiento ha recogido 97 observaciones durante dos meses de difusión (abril y mayo de 2019). Este tamaño es suficiente para cubrir la muestra para poblaciones finitas (menor o igual a 100.000) (Vázquez & Trespalacios, 2002). El formulario utilizado es una adaptación de varias fuentes sobre el tema gobierno electrónico y smart cities (Weeradoky et al., 2016; Alshehri et al., 2012; Chen, 2010; Teo et al., 2008).

Se seleccionó la localidad de Bahía Blanca por ser el lugar de residencia de los autores, y por constituir una de las ciudades más transparentes de Argentina de acuerdo a los últimos índices de gobierno abierto. Según el índice de Datos Abiertos (Open Data Index), de la Fundación Conocimiento Abierto, el primer puesto lo ocupa la Ciudad de Córdoba, seguido por Buenos Aires, Villa María y Bahía Blanca, en ese orden. Por otro lado, según el índice de Visibilidad fiscal, índice elaborado por IARAF en 2017, Bahía Blanca se encuentra en el puesto 15. Asimismo, en el ranking de los 10 primeros puestos del índice Nacional de Páginas Web Municipales (INPWM) se destacan los municipios de General Pueyrredón y Bahía Blanca que, a excepción de una vez, se mantuvieron entre el primero y cuarto puesto durante los seis años que se realizó el relevamiento (Pando & Arroyo, 2013). Recientemente Ciucci et al (2019) elaboraron un Índice de Transparencia Municipal de Argentina, ITMA según el cual Bahía Blanca ocupa el puesto número 3, luego de Córdoba y Ciudad de

Buenos Aires. El municipio de Bahía Blanca desarrolló un Portal de Gobierno Abierto, mediante el cual es posible acceder a información sobre compras y contrataciones municipales, rangos salariales de los empleados del municipio por tipo de cargo y dedicación y declaraciones juradas de los funcionarios del gobierno, estadísticas sobre gestión de residuos y un mapa interactivo de la ciudad con información sobre las escuelas, los medios de transporte y las unidades sanitarias (Pando & Arroyo, 2013), entre otras cosas.

El trabajo se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, se desarrolla el marco teórico en torno al concepto de gobierno electrónico desde la perspectiva de la ciudadanía. Posteriormente, se describen los datos y la metodología utilizada basada en un análisis exploratorio descriptivo. Luego, se analizan los resultados obtenidos y finalmente se plantean discusiones y consideraciones finales sobre las relaciones halladas.

2 MARCO TEÓRICO

Se ha argumentado que la literatura pionera sobre gobierno electrónico se ha centrado en explorar los servicios públicos desde el lado de la oferta. Sin embargo, la perspectiva del ciudadano no ha sido considerada dando origen a limitadas publicaciones en el tema (Weeradoky et al., 2016). La adopción del gobierno electrónico por los ciudadanos ha sido definida por varios investigadores. Warkentin et al. (2002) la define como la intención de los ciudadanos de involucrarse en el gobierno electrónico para recibir y proveerse de información, y requerir servicios gubernamentales. Carter y Bélanger (2005) se refieren al deseo de usar los servicios de gobierno. Los gobiernos en el mundo han implementado el gobierno electrónico con el objetivo de beneficiarse como proveedores de los servicios públicos así como beneficiar a los ciudadanos que son mayormente los usuarios de tales servicios (Weeradoky et al., 2016; Gupta et al., 2016; Chen, 2010; Teo et al., 2008; Jaeger, 2003). También se ha referido al gobierno electrónico como la relación del gobierno con los ciudadanos mediante el uso de los servicios e información en línea (Curtin et al., 2003).

Asimismo, Wang et al (2005) basan su estudio enfocado en el ciudadano e indican que las actividades del ciudadano en los sitios gubernamentales incluyen desde buscar información hasta actividades que implican cierta transacción, tales como el registro online, el acceso a bases de datos, etc. Gilbert et al. (2004) plantea un modelo basado no solo en la percepción de las ventajas relativas por parte de los ciudadanos respecto a las propuestas de

gobierno electrónico, tales como el ahorro del tiempo y de costos, y el evitar la interacción personal, sino también las barreras a la adopción del mismo, como la experiencia, seguridad financiera y la calidad de la información, que en definitiva son las preocupaciones e incertidumbres que la población manifiesta sobre el tema.

La mayoría de los modelos empleados para explicar la adopción desde la perspectiva de la demanda o del ciudadano provienen de las ciencias de la administración y de sistemas de información, y también son utilizados en el contexto del comercio electrónico. Se trata de la Teoría de la Acción Razonada de Fishbein y Ajzen's (1975), la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen's (1985), los Modelos de Aceptación o Adopción de Tecnologías (TAM), (Davis, 1989); los modelos de Difusión de la Innovación (DOI)(Rogers, 1995), y Modelos basados en la Confianza (McKnight et al., 2002).

La adopción del gobierno electrónico sigue un proceso de evolución en el que existen distintas etapas o fases: interacción, transacción y transformación. Estas etapas se corresponden o son una adaptación de la medición del gobierno electrónico en la relación gobernantes–gobernados (ONU, 2005). Cada nivel implica un aumento en el nivel de preparación digital de los ciudadanos, ya que la web municipal presenta contenidos en las distintas etapas del proceso. En relación a los contenidos, las fases o niveles de adopción del gobierno electrónico por los ciudadanos son una adaptación de las dimensiones del eje de contenidos del Índice Nacional de Páginas Web Municipales de CIPPEC (2014).

Siguiendo el marco conceptual de Pando y Fernández Arroyo (2013), se pueden distinguir distintas etapas o niveles de adopción del gobierno electrónico: etapa informativa, interactiva y transaccional. La etapa informativa evalúa la accesibilidad del ciudadano a la información y datos básicos sobre el municipio de interés, tales como información institucional, información socioeconómica, normativa municipal, etc. Seguidamente se encuentra la etapa interactiva que comprende en el contexto del sitio web municipal, el acceso a la web para realizar trámites, obtener o descargar datos que permitan al ciudadano una acción posterior, tales como descargar formularios, guía de trámites, mapas, etc. Por último, la etapa transaccional implica una instancia de transformación y creación de parte del ciudadano, tal como el uso de los datos de gobierno para la creación de aplicaciones, de consultas de negocios, de investigaciones, etc.

Los modelos de éxito de los sistemas de información miden el nivel de satisfacción del usuario con el gobierno electrónico relacionados con temas de calidad del sistema, calidad del servicio, intención de uso y confianza (Weeradokky, 2016; Rana et al., 2014; Rana, Dwivedi et al., 2014; Rana et

al., 2013a, 2013b; Teo et al., 2008). Por otro lado, las primeras teorías en el área de sistemas se deben a DeLone y McLean (1992). Éstos se refirieron a seis factores determinantes de la adopción: calidad del sistema, calidad de la información, uso, satisfacción del usuario, impacto individual e impacto organizacional. Estos últimos fueron agrupados en el factor beneficios netos indicando los beneficios en los diferentes niveles de análisis.

Según Alshehri et al. (2012) los beneficios esperados o percibidos del gobierno electrónico se entienden como el grado en que el ciudadano cree que el uso del gobierno electrónico facilitará la comunicación con el gobierno en términos de beneficios, ahorro de tiempo y dinero, mejoras en la calidad de los servicios gubernamentales e incremento en la equidad entre los ciudadanos. Los autores encuentran que los beneficios esperados predicen positivamente la intención de uso del gobierno electrónico. Este efecto positivo de los beneficios esperados sobre los niveles de adopción del gobierno electrónico a su vez es consistente con otros autores (Rana et al., 2014; Shareef et al., 2011; Al-Qeisi, 2009; Louho et al., 2006; Garfield, 2005). Los beneficios esperados también capturan la ventaja de utilizar el gobierno electrónico comparado a recibir los servicios e información de la forma tradicional desde las oficinas públicas. En este sentido, se amplía la idea de utilidad percibida del modelo TAM (Davis, 1989) que analiza las ventajas absolutas, no relativas. Luego, se espera que cuanto mayor sean los beneficios esperados del gobierno electrónico, mayor sea el nivel de uso del servicio.

Por otro lado, en el ambiente virtual es importante la confianza en los sitios web de tal manera de que el usuario pueda interactuar exitosamente con el sistema y por ende, con el gobierno (Al-Adawi et al., 2005; Gefen et al., 2003). La confianza es un predictor de la calidad del sistema y la información, y antecede a la satisfacción del usuario. De acuerdo a Weerakkody et al. (2012), la confianza posee un impacto positivo y significativo en la satisfacción del usuario. En relación a los factores que influyen en la confianza virtual, autores como Beldad, De Jong y Steehouder (2010) señalan como relevantes a la facilidad percibida de uso del sitio web, calidad de la información, características gráficas, señales de presencia social (por ejemplo, las fotografías), personalización, garantías de privacidad y seguridad.

Pese a la abundante literatura sobre gobierno electrónico, hay pocos estudios que lo vinculen con la confianza (Schaupp & Carter, 2010), y los resultados existentes se contradicen. Mientras que Horsburgh et al. (2011) destacan la existencia de una correlación entre el uso de tecnologías y confianza en el gobierno en diversas funciones características del gobierno electrónico. Teo

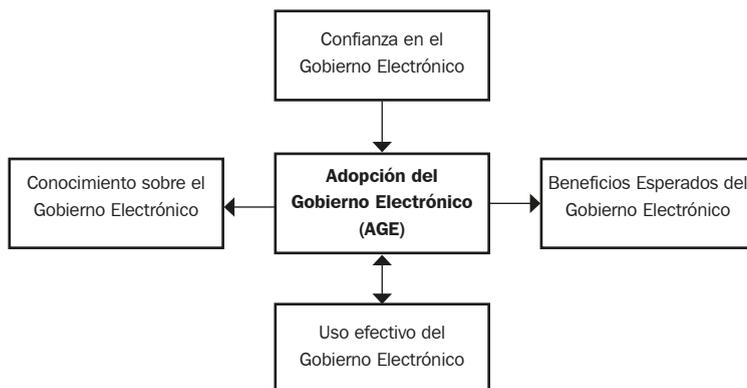
et al. (2008), por su parte, afirman que es la confianza en el gobierno (y no en la tecnología) lo que está relacionado con la confianza en los páginas web de carácter público. El trabajo de Papadopoulou et al. (2010) propone una tipología de siete formas de confianza relacionadas al gobierno electrónico, a saber: confianza en el almacenaje de datos, en la eficiencia de los servicios, en la información online, en el sistema/infraestructura, en la seguridad de las transacciones, en la benevolencia/integridad de la respectiva organización gubernamental, y en el sistema institucional que respalda al gobierno electrónico. Luego, es posible esperar que cuanto mayor sea la confianza de los ciudadanos en el servicio, mayor sea el nivel de adopción/uso del gobierno electrónico.

En contraposición a la abundancia relativa de estudios sobre construcción de confianza en sitios web en el nivel nacional o federal, existen pocos trabajos que estudien dicha temática a nivel local, siendo que buena parte de la política es local y de gran influencia (Somma, et al., 2016). Según Belanche et al (2015), la percepción de los ciudadanos es importante para los gobiernos particularmente locales donde los ciudadanos poseen un impacto más directo en la representación política y en la provisión de servicios en sus comunidades. Uno de los principios fundamentales para la adopción del gobierno electrónico es crear conciencia entre los tomadores de decisiones, en este caso los ciudadanos. Es decir, que los ciudadanos estén informados sobre la transformación llevada a cabo en la Administración Pública local en términos de innovación y los objetivos, ventajas y desventajas asociadas a la misma. Tener conocimiento o estar al tanto (lo que en inglés se conoce como *awareness*) de las características del gobierno electrónico, implica conocer sobre la funcionalidad del sistema, los beneficios estratégicos, el ambiente legal, la seguridad, etc. Este nivel de conocimiento es fundamental y explica la actitud hacia el uso del gobierno electrónico, es decir el uso efectivo (Giffinger et al, 2007).

Alshehri et al. (2012) introduce el concepto de Uso efectivo del GE o conducta de uso para indicar el uso real de los servicios de gobierno. Esta variable es tomada de Venkatesh et al. (2003) para medir el grado de aceptación y de idoneidad de los servicios de gobierno. Es un indicador útil en este trabajo para chequear la validez de la variable AGE construida ya que se distingue a los que efectivamente han utilizado el GE de aquellos que no. A continuación, la Figura 1 sintetiza las variables capturadas por la literatura y que serán analizadas en relación con la adopción del gobierno electrónico, y en consecuencia, con el uso efectivo del gobierno electrónico.

Figura 1.

Factores subjetivos relacionados con adopción del gobierno electrónico por ciudadanos



Fuente: elaboración propia

3 METODOLOGÍA

Esta encuesta fue elaborada en el marco del proyecto de investigación PGI «Innovación tecnológica en las ciudades: Análisis de Bahía Blanca desde el concepto de Ciudad Inteligente» del Departamento de Economía, Universidad Nacional del Sur (UNS) con el respaldo para su difusión de la Secretaría de Modernización del Municipio de Bahía Blanca, Argentina. El relevamiento fue llevado a cabo entre los meses de abril y mayo de 2019.

El formulario utilizado en el contexto del proyecto de Ciudades Inteligentes es una adaptación de varias fuentes sobre el tema gobierno electrónico y *smart cities* (Weeradoky et al. 2016; Alshehri et al. 2012; Sharref et al. 2011; Chen, 2010; Teo et al., 2008) y recaba información sobre el perfil del encuestado, ciudades inteligentes y gobierno electrónico. Se trata mayormente de preguntas cerradas con respuestas en escala de Likert.

Dado que la población de Bahía Blanca asciende a 301.572 habitantes de acuerdo al último censo poblacional realizado en 2010, la obtención de una muestra representativa de tal población resulta costosa. Por ese motivo, se seleccionó como población bajo estudio al conjunto de seguidores de la red social Facebook Moderniza Bahía. La selección de esta población tiene como fin delimitar el universo de los ciudadanos de Bahía Blanca y obtener una

muestra representativa de tal población. No implica que se analice el gobierno electrónico mediado por las redes sociales como Facebook (lo que en inglés se conoce como *social government*). Por el contrario, sólo se examina el gobierno electrónico a través del sitio web municipal.

Las características y objetivos de la encuesta permiten suponer que los ciudadanos que la contestaron tenían algún interés en el gobierno electrónico. Este sesgo de la muestra permite a su vez considerar que la adopción del gobierno electrónico es un objetivo deseable para los ciudadanos, y por tanto, resulta de interés analizar y explicar el nivel de adopción alcanzado y los factores asociados a éste.

En cuanto a la muestra, se logró recopilar 97 observaciones. Este tamaño muestral obtenido es suficiente para cubrir la muestra para poblaciones finitas (menor o igual a 100.000) (Vázquez y Trespalcacios, 2002 citado en Liberona y Ruiz, 2013), en base a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P (1 - P)}{(N - 1) * K^2 + Z^2 * P (1 - P)}$$

Donde:

• N es el total de la población, en este caso los seguidores de la red Moderniza Bahía, $N=16400$ a la fecha Abril 2019; Z es un valor obtenido a partir de los niveles de confianza. Si la distribución de la población es normal, con un nivel de confianza del 95%, el valor de z obtenido corresponde a 1,96. En este caso, con un nivel de confianza del 90%, el valor de z es 1,645; y así en más; K es el error o máxima diferencia entre la proporción muestral y la proporción de la población que se está dispuesto a aceptar en el nivel de confianza propuesto. Para un nivel de confianza de 95 % correspondería 0.05; mientras que para el 90% sería de 0.1;

• P es el porcentaje de la población que posee las características de interés. Se puede calcular mediante una prueba piloto, pero si no se conoce de antemano, como sucede aquí, es conveniente utilizar el caso más desfavorecedor de 50%. Es un parámetro que indica la proporción de la población de ciudadanos que está interesada en el gobierno electrónico. A partir de esta información se obtiene una muestra requerida de 97 observaciones.

La metodología se basa en un análisis exploratorio–descriptivo mediante el uso de tablas cruzadas o de contingencia, con el objeto de establecer relaciones entre el nivel de adopción del gobierno electrónico (AGE) y las variables que lo

explican según la literatura descripta. Con respecto a las variables explicativas de percepción de los ciudadanos (confianza en el gobierno electrónico, la conciencia sobre el gobierno electrónico, los beneficios esperados del gobierno electrónico y el uso efectivo del gobierno electrónico), cada una de ellas parten de una serie de ítems o indicadores que responden a una escala de Likert de 1 a 5 donde 1 implica: Totalmente en desacuerdo; 2: parcialmente en desacuerdo; 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo (indiferente); 4: parcialmente de acuerdo; y 5: totalmente de acuerdo.

VARIABLES ANALIZADAS:

- **Adopción del Gobierno Electrónico (AGE):**

Para construir AGE se pregunta al ciudadano si ha visitado o no la página web de la Municipalidad de Bahía Blanca en los últimos 12 meses para realizar las siguientes actividades: obtener información; realizar un trámite; descargar datos del gobierno de la página web; y/o usar los datos abiertos del Gobierno (por ejemplo para investigar, crear aplicaciones móviles, tomar decisiones). La pregunta es de opciones múltiples y contempla el tipo de interacción en una escala ordinal (desde lo más simple a lo más complejo).

De esta manera, sobre la base del marco teórico, AGE toma valor 0 si el ciudadano no ha visitado la web y por tanto, no ha realizado actividades de gobierno electrónico; 1 si el ciudadano ha visitado la web para obtener información; 2 si el ciudadano ha visitado la web para realizar trámites; y 3 si visitó la web para descargar datos del gobierno o usar datos abiertos.

- **Conciencia sobre el Gobierno electrónico**

Se pregunta al ciudadano su nivel de acuerdo con respecto a los siguientes ítems adaptados de Shareef et al, (2011): Estoy al tanto de que existen los sitios web gubernamentales o portales de gobierno abierto; Conozco los beneficios de usar los sitios web gubernamentales y He tomado cursos de capacitación sobre las características de los sitios web gubernamentales.

- **Confianza en el Gobierno electrónico**

Se pregunta al ciudadano su nivel de acuerdo en relación a cada uno de los siguientes ítems adaptados de Chen (2010): El sitio web trata de resolver los problemas de los usuarios; los servicios son provistos en el tiempo requerido; puede encontrarse fácilmente lo que uno busca; el sitio web de la MBB es confiable; y los datos abiertos provistos en la página son suficientes:

• **Uso efectivo del Gobierno electrónico**

Se indaga al ciudadano con respecto a su nivel de acuerdo para cada uno de los siguientes ítems adaptados de Chen (2010): Realmente me gustaría usar los servicios de gobierno electrónico para hacer mis solicitudes, pedidos y/o reclamos al gobierno; he usado algunas veces los servicios de gobierno electrónico; habitualmente uso los servicios de gobierno electrónico; y la mayoría de mis pedidos y/o reclamos al gobierno son realizados a través del sitio web.

• **Beneficios esperados del Gobierno electrónico**

Se plantean ciertos beneficios percibidos del gobierno electrónico procedentes de una adaptación de Alsheri et al. (2012) para que el ciudadano indique su grado de acuerdo en cada una de ella: Incrementa la igualdad entre todos los ciudadanos; permite ahorrarle tiempo a los ciudadanos; mejora la calidad de los servicios del gobierno municipal; permite obtener respuestas más rápidas y eficientes a mis requerimientos; genera transparencia y acceso a la información; logra una mayor participación y colaboración ciudadana; y dinamiza la economía.

Luego, se desarrollan índices que capturen estos indicadores de percepción en una única variable a partir de un análisis factorial. El análisis factorial es una técnica estadística descriptiva que permite identificar un número relativamente pequeño de factores para representar la relación existente entre un conjunto de variables intercorrelacionadas. El análisis de componentes principales tiene por objetivo encontrar una serie de factores que explican el máximo posible de la varianza total de las variables originales.

Este método consiste básicamente en llevar a cabo una combinación lineal de todas las variables de modo que el primer componente principal sea una combinación que explique la mayor proporción de la varianza de la muestra, el segundo, la segunda mayor proporción de la varianza y que, a su vez, no esté correlacionado con el primero y así sucesivamente. De esta manera el factor o componente hallado permite capturar la mayor variabilidad e información de las variables a través del método de componentes principales (Ferrando & Anguiano Carrasco, 2010).

Luego, se realiza la suma ponderada de los componentes para obtener un indicador general, donde el ponderador surge de la participación de la varianza de cada componente en el total acumulado. A su vez, dado que estos componentes son valores divergentes, que pueden adoptar valores negativos, se normaliza el índice para obtener valores entre 0 y 1. Una vez determinado el

nivel de AGE y de Uso de GE se utilizan las tablas de contingencia para analizar si existe relación entre los niveles de adopción del gobierno electrónico y las variables de percepción del ciudadano.

4 RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, el perfil demográfico de los ciudadanos es: el 31% son hombres, y el 69% son mujeres. Luego, no está distribuida la muestra equilibradamente según sexo. La mayoría de los encuestados son jóvenes entre 22 y 40 años (56%), seguidos de adultos entre 41 y 60 años con el 37,6%; con un edad mínima de 17 y máxima de 63 años. El nivel educativo alcanzado de la población encuestada es alto, el 38,2% posee nivel universitario completo y el 20,6% posgrado. Es decir, estas cifras indican que la mitad de los encuestados posee título de grado o posgrado. Este resultado coincide con otros autores en la temática (Weeradoky et al, 2016; Alshehri et al., 2012). Por otro lado, el 79% de la muestra posee una ocupación permanente o trabajo permanente, seguido del 8% de estudiantes, y un 6% de ocupados transitorios, y algunos casos identificados como amas de casa, desocupados, jubilados u otros.

89

4.2. NIVEL DE ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO (AGE)

En esta sección se describirá cuál es el grado de adopción del gobierno electrónico entre los ciudadanos, cómo se distribuyen éstos según las tres etapas o niveles mencionados.

Teniendo en cuenta la definición de AGE, se obtuvo que el 38,5% realiza gobierno electrónico a nivel informativo; 30.2% a nivel interactivo y el 6.3% a nivel transaccional (Tabla 1). A su vez, se encuentra que un cuarto de los encuestados no realiza gobierno electrónico. Luego, a medida que se complejiza el tipo de uso o transacción online con el gobierno, se reduce el porcentaje de la ciudadanía participante.

Tabla 1.

Tabla de frecuencia de Nivel de adopción del gobierno electrónico (AGE)

Niveles AGE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No realiza	24	24,7	25,0
Informativo	37	38,1	63,5
Interactivo	29	29,9	93,8
Transaccional	6	6,2	100,0
Total	96	99,0	
Perdidos	1	1,0	
	97	100,0	

Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los que no realiza gobierno electrónico no encuentra en ésta una herramienta o instrumento necesario (69%). Le siguen entre otras razones importantes del no uso del gobierno electrónico, la falta de conocimiento y la burocracia. En menor medida, se encuentran la desconfianza y la falta de interés.

4.3. ÍNDICE DE USO EFECTIVO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO (IUGE)

Este índice parte de una serie de variables de percepción del ciudadano para medir el uso real o efectivo del gobierno electrónico. Se utiliza como variable alternativa a la variable AGE. Como se puede observar en la Tabla 2, la mayoría de los ciudadanos encuestados está de acuerdo en que le gustaría usar los servicios de GE para hacer solicitudes, pedidos y/o reclamos al gobierno (la media de esta variable se encuentra por encima del resto: 4.56). Por otro lado, se observa mayor nivel de desacuerdo con las variables 3 y 4. Esto indica que en promedio el nivel de uso efectivo es moderado a bajo.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos de las variables del IUGE

Variables	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Realmente me gustaría usar los servicios de gobierno electrónico para hacer mis solicitudes, pedidos y/o reclamos al gobierno	97	1	5	4,56	,854
He usado algunas veces los servicios de gobierno electrónico	97	1	5	4,15	1,149
Habitualmente uso los servicios de gobierno electrónico	97	1	5	3,31	1,357
La mayoría de mis pedidos y/o reclamos al gobierno son realizados a través del sitio web.	97	1	5	3,27	1,497

Fuente: elaboración propia.

Luego, se observa la relación existente entre AGE y el nivel de uso efectivo. Como se puede observar en la Tabla 3, el nivel más bajo de uso corresponde al nivel No realiza, es probable que muchos han contestado que igualmente les gustaría realizar GE. Luego, para los que efectivamente realizan GE el nivel de uso efectivo se reduce conforme se complejiza este uso. Tales diferencias en las medias son estadísticamente significativas de acuerdo al análisis de Varianza ANOVA (Tabla 4).

91

Tabla 3.

Media del índice de uso efectivo del gobierno electrónico según nivel AGE

AGE	Media	N	Desviación estándar
No realiza	,4362	24	,29398
Informativo	,7221	37	,26593
Interactivo	,7167	29	,23009
Transaccional	,6882	6	,30553
Total	,6469	96	,28853

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4.

ANOVA IUGE según AGE

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1,426	3	,475	6,746	,000
Dentro de grupos	6,483	92	,070		
Total	7,909	95			

Fuente: elaboración propia.

4.4. ÍNDICE DE CONFIANZA EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO (ICGE)

Este índice parte de una serie de variables de percepción del ciudadano para medir su confianza en el gobierno electrónico. Como se puede observar en la Tabla 6, la mayoría de los ciudadanos encuestados está de acuerdo en que el sitio web de la Municipalidad de Bahía Blanca (MBB) trata de resolver los problemas de los usuarios (la media de esta variable se encuentra por encima del resto 3.85). Por otro lado, se observa mayor nivel de desacuerdo con las variables 2 (los datos provistos son suficientes) y 3 (la facilidad en hallar los datos).

Como un paso previo a la construcción del ICGE, se verifica la fiabilidad de estas variables en conjunto para explicar el índice. Con este fin se utiliza la medida de adecuación muestral KMO, el cual arroja un valor cercano a 1 con lo cual el análisis factorial puede realizarse con los datos muestrales. Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett muestra que existen correlaciones significativas entre las variables, validando el análisis factorial. A su vez, se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach que mide la consistencia interna, basada en el promedio de las correlaciones entre los ítems o variables. Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, siendo 0.8 un valor considerado aceptable. A mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El alfa de Cronbach obtenido es 0.846, con lo cual se determina que estas variables son fiables para armar el índice ICGE.

Luego, se realiza el Análisis factorial para construir el índice ICGE. De acuerdo a la información obtenida de la tabla de Comunalidades (Tabla 5), todos los ítems son importantes para explicar la confianza en el gobierno electrónico, siendo el cuarto ítem el que menos correlaciona con las restantes variables. Sin embargo, su comunalidad mejora luego de aplicar el método de rotación.

Tabla 5.

Descriptivos y Comunalidades para ICGE

	Media	Desv. Est.	Inicial	Extracción
El sitio web trata de resolver los problemas de los usuarios	3,85	1,064	1,000	,654
Los servicios son provistos en el tiempo requerido.	3,42	1,079	1,000	,615
Puede encontrarse fácilmente lo que uno busca	3,36	1,147	1,000	,666
El sitio web de la MBB es confiable	3,64	1,110	1,000	,537
Los datos abiertos provistos en la página son suficientes	3,21	1,154	1,000	,630

Fuente: elaboración propia.

Al aplicar el método de extracción de componentes principales en el análisis factorial con rotación varimax se obtienen los resultados indicados en la Tabla 6. Es posible observar que el autovalor o valor propio para el componente 1 es 3,102 (mayor a 1). Por lo tanto, con la técnica de análisis factorial se pasa de 5 variables observables a una ficticia (ICGE), con la cual se explica el 62% de la variación total.

93

Tabla 6.

Varianza Total Explicada del análisis factorial ICGE

	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,102	62,043	62,043	3,102	62,043	62,043
2	,646	12,928	74,971			
3	,525	10,499	85,470			
4	,418	8,351	93,821			
5	,309	6,179	100,000			

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 8 contiene las proyecciones de cada una de las variables sobre el factor o componente hallado mediante el método de componentes principales; estas proyecciones reciben el nombre de saturaciones. Las 5 variables pueden ser explicadas mediante el ICGE, con saturaciones por encima de 0.7.

Tabla 7.

Matriz de componentes del análisis factorial de ICGE

VARIABLES	Componente 1
El sitio web trata de resolver los problemas de los usuarios	,808
Los servicios son provistos en el tiempo requerido.	,784
Puede encontrarse fácilmente lo que uno busca	,816
El sitio web de la MBB es confiable	,733
Los datos abiertos provistos en la página son suficientes	,794

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se examina la relación entre el uso efectivo del GE y el nivel de confianza. Se observan diferencias en las medias estadísticamente significativas según la prueba ANOVA ($p=0.000$). Es decir, cuando el nivel de uso es superior a la media, se obtiene un ICGE mayor (0,70) (Tabla 8). Este resultado se condice con los resultados obtenidos por Weerakkody et al (2012), Schaupp y Carter (2010) y Papadopoulou et al., (2010).

Tabla 8.

Medias de ICGE según nivel de IUGE

IUGE	Media	N	Desv. típ.
menor a la media (0.65)	,5262	43	,19633
mayor a la media (0.65)	,7033	54	,20474
Total	,6248	97	,21869

Fuente: elaboración propia.

4.5. BENEFICIOS ESPERADOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Siguiendo la misma metodología para la construcción del ICGE, se indican en la Tabla 9 los ítems para armar el índice de beneficios esperados del gobierno electrónico (IBEGE). En promedio, los ciudadanos están de acuerdo en que el gobierno electrónico permite ahorrarles tiempo (Variable 2), o sea reduce sus costos de transacción; así como genera transparencia y acceso a la información (variable 5). El Alfa de Cronbach obtenido es 0.826, con lo cual se determina que estas variables son fiables para armar el índice IBEGE.

Tabla 9.

Estadísticos descriptivos de las variables sobre Beneficios Esperados

Variables	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Incrementa la igualdad entre todos los ciudadanos	97	1	5	3,91	1,146
Permite ahorrarle tiempo a los ciudadanos	97	1	5	4,65	,693
Mejora la calidad de los servicios del gobierno municipal	97	1	5	4,13	1,086
Permite obtener respuestas más rápidas y eficientes a mis requerimientos	97	1	5	3,99	1,246
Genera transparencia y acceso a la información	97	1	5	4,16	1,161
Logra una mayor participación y colaboración ciudadana	97	1	5	4,06	1,008
Dinamiza la economía	97	1	5	3,74	1,201

Fuente: elaboración propia.

La construcción del IBEGE sigue los lineamientos del índice anterior. Luego, se analiza si existe relación entre los beneficios esperados y los niveles de adopción del gobierno electrónico. Para tal fin, se examina si existen diferencias en las medias de IBEGE obtenidas por nivel de AGE (Tabla 10).

Tabla 10.

Media del IBEGE según nivel AGE

Nivel de adopción del gobierno electrónico	Media	N	Desviación estándar
No realiza	,7226	24	,25892
Informativo	,7765	37	,20278
Interactivo	,6079	29	,30827
Transaccional	,7455	6	,22774
Total	,7101	96	,25995

Fuente: elaboración propia.

De la observación de las medias, resulta claro que el IBEGE medio cuando se realiza gobierno electrónico al menos de nivel informativo es mayor que cuando no se realiza. Si los ciudadanos esperan más beneficios del gobierno electrónico, entonces es de esperar que adopten esa práctica, en concordancia con estudios anteriores (Rana et al., 2014; Alshehri et al, 2012). También es claro que el IBEGE en el nivel transaccional supera al de nivel interactivo. De acuerdo al análisis de varianza, el IBEGE medio es estadísticamente diferente según sea el nivel de adopción del gobierno electrónico, con un nivel de significancia del 10% ($p: 0.067$).

4. 6. ÍNDICE DE CONOCIMIENTO SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO (AWARENESS) (ICoGE)

Los ciudadanos tienen un nivel de conocimiento alto según los primeros dos ítems o variables de ICoGE (Tabla 11), mientras que en promedio los ciudadanos no han tomado cursos de capacitación sobre el tema.

Tabla 11.

Estadísticos descriptivos variables de ICoGE

Variables	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Estoy al tanto de que existen los sitios web gubernamentales o portales de gobierno abierto	97	1	5	4,48	,914
Conozco los beneficios de usar los sitios web gubernamentales	97	1	5	4,03	1,045
He tomado cursos de capacitación sobre las características de los sitios web gubernamentales	97	1	5	2,66	1,594
N válido (según lista)	97				

Fuente: elaboración propia.

Tras la construcción del índice ICoGE (según los pasos de los índices anteriores), se analiza si existen diferencias en el nivel de conocimiento según el nivel de uso del gobierno electrónico (Tabla 12). De la comparación de medias resulta que cuanto mayor es el nivel de uso efectivo del gobierno electrónico, mayor es el índice de conocimiento sobre el mismo. Los que menos realizan GE son los que menos conocimiento o preparación tienen respecto al tema, mientras que los que realizan un uso más sofisticado tienen mayor conocimiento. Este resultado confirma lo obtenido por autores previos (Attard, 2016; Giffinger et al, 2007).

97

Tabla 12.

Media del ICoGE según sea el nivel IUGE

IUGE	Media	N	Desv. típ.
menor a la media (0.65)	,7229	,7229	,25682
mayor a la media (0.65)	,8941	,8941	,16552
Total	,8182	,8182	,22648

Fuente: elaboración propia.

5 CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo es identificar los factores subjetivos que están relacionados con la adopción del gobierno electrónico por los ciudadanos de Bahía Blanca, Argentina. La intención de adoptar el gobierno electrónico fue explícitamente obtenida y medida en términos de las actividades o tipo de transacciones que realizan con el gobierno a través del sitio web de la Municipalidad.

La muestra utilizada parte del reconocimiento de las redes sociales como instrumento de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. Sin embargo, no se analiza la adopción del gobierno electrónico por los ciudadanos mediante la interacción por redes sociales (conocido como *social government*) sino mediante los sitios web oficiales, basado en la concepción tradicional de gobierno electrónico. A partir de la muestra recogida, se encuentra que un cuarto de los encuestados no realiza gobierno electrónico; el 38,5% realiza gobierno electrónico a nivel informativo; 24% a nivel interactivo y el 12, 5% a nivel transaccional. De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados son: mujeres (el 69%), jóvenes entre 22 y 40 años (56%); la mitad de los encuestados posee título de grado o posgrado. Este resultado coincide con otros autores (Weeradoky et al, 2016; Alshehri et al., 2012). Por otro lado, el 79% de la muestra posee una ocupación permanente o trabajo permanente. Por último, los índices de percepción arrojan medias por encima de 0,5 siendo más alto el Conocimiento o awareness sobre gobierno electrónico (0.81), seguido de los Beneficios Esperados (0.71), y la confianza en el sitio web de gobierno (0.62).

Como medida complementaria a AGE se utiliza el índice de uso del gobierno electrónico (IUGE) que es una variable continua a diferencia de la variable de Adopción del Gobierno Electrónico que es discreta. El uso de este índice permitió hallar diferencias de medias estadísticamente significativas en las variables de percepción.

En resumen, se puede decir que el nivel de adopción o uso del gobierno electrónico está relacionado positivamente con las variables de percepción tales como Confianza en el gobierno electrónico, Beneficios Esperados del gobierno electrónico y Conocimiento sobre el gobierno electrónico tal como fue esbozado previamente en la literatura (Rana et al., 2014; Weerakkody et al., 2012; Alshehri et al., 2012; Giffinger et al., 2007).

Entre las limitaciones del trabajo, se encuentra que los resultados obtenidos no pueden extrapolarse al total de la población de Bahía Blanca. Los resultados hallados en la muestra son representativos de los ciudadanos que siguen a la red social Facebook Moderniza Bahía. Es necesario realizar un muestreo más amplio para obtener conclusiones que representen a toda la población local.

Desde el punto de las implicancias prácticas del trabajo, los gobiernos locales deben comprender que la eficacia de las medidas o políticas en torno a la difusión del gobierno electrónico deben considerar la promoción de esta práctica, la difusión a través de experiencias de éxito de los beneficios esperados y brindar seguridad en torno a la confianza en las transacciones en línea, directamente ligada a la seguridad del sistema.

BIBLIOGRAFÍA

Ajzen, I. (1985). «From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behaviour». En Kuhl J., Beckmann J. (eds) *Action Control, SSSP Springer Series in Social Psychology*. Berlin: Springer.

Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., y Arifoglu, A. (2005). «E-government a global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens». *Government Information Quarterly*, 22 (2): 239–57.

Al-adawi, Z., Yousafzai, S., y Pallister, J. (2005). Conceptual model of citizen adoption of e-government. *Proceedings of the Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05)*, pp. 1–10.

Alshehri, D., Alhussain, y Alghamdi (2012). «The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM». 23rd Australasian Conference On Information Systems Website Quality and E-Government Service, Geelong.

Attard, J., Orlandi, F., Scerri, S., y Auer, S. (2015). «A systematic review of open government data initiatives.» *Government Information Quarterly*, 32 (4): 399–418.

Beldad, A., De Jong, M. y Steehouder, M. (2010). «How shall I trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust». *Computers in Human Behavior*, 26 (5): 857–869.

Bertot, J.C.; Jaeger, P.T.; y Grimes, J.M. (2012). «Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government». *Transforming Government People Process and Policy*, 6 (1): 78–91.

Carter, L., y Belanger, F. (2005). «The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors». *Information Systems Journal*, 15(1): 5–25.

Chen, C.W. (2010). «Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems – An empirical study». *Information & Management*, 47: 308–315.

Chun, S.A., y Luna-Reyes, L. (2012). «Social media in government». *Government Information Quarterly*, 29(4): 441–445.

Ciucci, F., Díaz, L., Alderete, M.V. y Linares, S. (2019). «Construcción de un índice para medir la transparencia municipal: Buenos Aires, Bahía Blanca y las capitales de provincia de Argentina». *Revista RIEM Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 20 (10), 54–84.

Criado, J.I et.al. (2013). «Government innovation through social media». *Government Information Quarterly*, 30: 319–326.

Criado, J.I.; Rojas–Martín, F. (eds.) (2013). Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto. Barcelona: Escola d'Administración Pública de Catalunya.

——— (2015). «El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 20: 25–42.

Curtin Gregory G., Sommer JD, Michael H. y Vis–Sommer Veronika (2003). «The World of E–Government». *Journal of Political Marketing*, 2(3–4): 1–16.

D. Belanche–Gracia, L.V. Casalo–Ariño, y Pérez–Rueda, A. (2015). «Determinants of multi–service smartcard success for smart cities development: A study based on citizens' privacy and security perceptions». *Government Information Quarterly*, 32 (2): 154–163.

Davis, F.D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end–user information systems: Theory and result.* Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology.

Fishbein, M., y Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research.* Reading, MA: Addison–Wesley.

Gascó, M. (2014). Xarxes socials, transparència i govern obert a Catalunya. Barcelona: ESADE / Universitat Ramon Llull.

Gefen, D., Karahanna, E., y Straub, D.W. (2003). «Trust and TAM in online shopping: An integrated model». *MIS Quarterly*, 27: 51–90.

Giffinger, R. Fertner, C. Kramar, H. Kalasek, R. Pichler–Milanovic N. y Meijers, E. (2007). Smart cities: ranking of European medium–sized cities. *Final report for smart–cities.eu.* URL: www.smart–cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf.

Gilbert, D., P. Balestrini y Littleboy, D. (2004). «Barriers and benefits in the adoption of egovernment». *The International Journal of Public Sector Management*, 14(4): 286–301.

Graham M., y Avery, E. (2013). «Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level». *Public Relations Journal*, 7, 1–21.

Gupta, K.P., Singh, S. y Bhaskar, P. (20196). «Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework». *Electronic Government, An International Journal*, 12(2): 160–185.

Horsburgh, S., Goldfinch, S. y Gauld, R. (2011). «Is public trust in government associated with trust in e-government?». *Social Science Computer Review*, 29 (2): 232–241.

Jaeger, P.T. (2003). «The endless wire: e-government as global phenomenon.». *Government Information Quarterly*, 20 (4): 323–31.

Khasawneh E. y Abu-Shanab A. (2013). «E-Government and Social Media Sites: The Role and Impact». *World Journal of Computer Application and Technology*, 1 (1): 10–17.

Liberona, D. y Ruiz, M. (2013). «Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas» *Estudios gerenciales*, 29: 151–160.

Lili Wang, S. Bretschneider y Gant J., (2005). Evaluating Web-Based E-Government Services with a Citizen-Centric Approach. *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, Big Island, HI, USA, pp. 129b–129b.

Louho, R., Kallioja, M., y Oittinen, P. (2006). «Factors Affecting the Use of Hybrid Media Applications». *Graphic Arts in Finland*, 35(3): 11–21.

McKnight, H., Choudhury, V. y Kacmar, C. (2002). «Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative typology». *Information Systems Research*, 13: 334–359.

Mergel, I. (2012). «The social media innovation challenge in the public sector.». *Information Polity*. 17: 281–292.

Mickoleit, A. (2014). «Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers». OECD Working Papers on Public Governance. Núm. 26. OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s>

Pando, D. y Fernández Arroyo, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local: experiencias, tendencias y reflexiones*. Liora Gomel (ed). Buenos Aires: Fundación CIPPEC; Victoria: Universidad de San Andrés.

Papadopoulou, P., Nikolaidou, M. y Martakos, D. (2010). What is trust in e-government? A proposed typology. 43rd Hawaii International Conference on System Sciences.

Poggi, E. (2013). «Gobierno electrónico, gobierno local y gestión tecnológica». En Pando, D. y Fernández Arroyo, N. (comp.), *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.

Rana, N.P., Dwivedi, Y. K., y Williams, M. D. (2013). «Evaluating the validity of IS success models for the electronic government research: An empirical test and integrated model». *International Journal of Electronic Government Research*, 9(3): 1–22.

——— (2013). Examining the factors affecting intention to use of, and user satisfaction with online public grievance redressal system OPGRS) in India. En Y. K. Dwivedi, H. Zinner Henriksen, D. Wastell, and R. De' (Eds.), *Proceedings of IFIP WG 8.6 international conference on transfer and diffusion of IT* (TDIT 2013) (pp. 240–260). Bangalore

Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Williams, M.D., y Lal, B. (2014). «Examining the success of the online public grievance redressal systems: An extension of the IS success model.» *Information Systems Management*, 32 (1): 39–59.

Schaupp, L. y Carter, L. (2010). «The impact of trust, risk and optimism bias on e-file adoption». *Journal Information Systems Frontiers*, 12 (3): 299–309.

Shareef, M.A., Kumar, V., Kumar, U. y Dwivedi, Y.K. (2011). «e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels». *Government Information Quarterly*, 28: 17–35.

Somma, et al. (2016). «¿Qué ocurre con la confianza cuando los gobiernos locales se vuelven virtuales? Explorando los determinantes de la confianza en sitios web municipales en Chile.» *Comunicación y Sociedad*, 25: 157–182.

Teo, T., Srivastava, S. y Jiang, L. (2008). «Trust and electronic government success: An empirical study». *Journal of Management Information Systems*, 25 (3): 99–131.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., y Davis, F.D. (2003). «User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View.» *MIS Quarterly*, 27(3): 425–478.

Wang, Y.S. y Liao, Y.W. (2008). «Assessing eGovernment systems success: a validation of the DeLone and McLean model of information systems success». *Government Information Quarterly*, 25 (4): 717–33.

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. y Rose, G. (2002). «Encouraging citizen adoption of e-government by building trust». *Electronic Markets*, 12(3): 157–62.

Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N. y Osman, I. (2016). «Are U.K. Citizens Satisfied With E-Government Services? Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction.» *Information Systems Management*, 33 (4): 331–343.

PARA CITAR ESTE ARTÍCULO:

Alderete, M.V. y Díaz, L. (2020). «¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina», *DAAPGE*, año 20, N° 34 (ene-jun), 2020, pp. 77–102. Santa Fe, Argentina: UNL.
