

# ÍNDICE

	<i>Páginas</i>
AGRADECIMIENTOS .....	11
INTRODUCCIÓN .....	13

## PARTE I

### **MARCO TEÓRICO PARA EL ESTUDIO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LAS DEMOCRACIAS OCCIDENTALES**

CAPÍTULO 1: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN UN SECTOR PÚBLICO EN TRANSFORMACIÓN .....	21
1.1. Papel de las TIC en el marco de reformas del sector público .....	21
1.2. Las reformas del sector público: del <i>NPM</i> a la buena gobernanza ..	23
1.2.1. Causas de las reformas del sector público .....	26
1.2.2. Aspectos teóricos de las reformas del sector público .....	27
1.2.2.1. Teoría de la Agencia .....	29
1.2.2.2. Teoría de la Elección Pública .....	30
1.2.2.3. Teoría de los Costes de Transacción .....	30
1.2.4. Elementos de las reformas del sector público .....	31
1.3. Gobernanza – <i>Governance</i> – de las Administraciones Públicas .....	33
1.3.1. Gobierno <i>versus</i> Gobernanza .....	34
1.3.2. Elementos de buena gobernanza .....	36
1.4. El <i>e-government</i> como una herramienta de gobernanza .....	37
1.5. Contribución de las TIC al logro de los objetivos estratégicos de las entidades públicas .....	38
1.5.1. Orientación a las necesidades del ciudadano .....	39
1.5.2. Orientación a la prestación de servicios .....	41
1.5.3. Contribución a la creación de una cultura de calidad .....	42
1.5.4. Búsqueda de la participación ciudadana .....	44
1.6. Contribución de las TIC a la transparencia en la rendición de cuentas ..	47
1.7. Contribución de las TIC a la mejora de la eficiencia y eficacia .....	50
1.8. Consideraciones finales .....	52
CAPÍTULO 2: SITUACIÓN ACTUAL Y NIVELES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: VISIÓN DE CONJUNTO ..	55
2.1. La diversidad del <i>e-government</i> : delimitación de conceptos .....	55

2.1.1. Gobierno electrónico ( <i>e-government</i> ) .....	56
2.1.1.1. Administración electrónica ( <i>e-administración/e-services</i> ) .....	62
2.1.1.2. Democracia electrónica ( <i>e-democracy</i> ) .....	63
2.1.2. Gobernanza electrónica ( <i>e-governance</i> ) .....	64
2.2. Perspectivas del gobierno electrónico .....	66
2.2.1. Dimensión interna de aplicación de las TIC: perspectiva de procesos .....	67
2.2.2. Dimensión externa de aplicación de las TIC .....	68
2.2.2.1. Perspectiva del destinatario/cliente: G2C y G2B ....	68
2.2.2.2. Perspectiva de colaboración: G2G .....	70
2.3. Niveles de desarrollo del gobierno electrónico .....	71
2.3.1. NIVEL 1: Información estática o Tablón de anuncios .....	73
2.3.2. NIVEL 2: Interacción bidireccional .....	74
2.3.3. NIVEL 3: Servicios y transacciones <i>online</i> .....	74
2.3.4. NIVEL 4: Transformación: integración horizontal y vertical .	74
2.3.5. NIVEL 5: Participación política .....	76
2.4. Prioridades perseguidas con la aplicación de las TIC en las Administraciones Públicas .....	76
2.4.1. Beneficios para los usuarios (ciudadanos o empresas) .....	77
2.4.2. Beneficios para la administración adoptante .....	78
2.4.3. Beneficios para el Gobierno .....	79
2.5. Inductores y barreras al desarrollo del gobierno electrónico .....	81
2.5.1. Inductores .....	82
2.5.2. Barreras .....	86
2.6. Panorama internacional de aplicación del <i>e-government</i> .....	91
2.6.1. Estudios comparativos de <i>e-government</i> a nivel central .....	92
2.6.2. <i>E-government</i> en los Estados Unidos .....	93
2.6.3. <i>E-government</i> en la Unión Europea .....	96
2.6.4. <i>E-government</i> a nivel internacional .....	97

## PARTE II

### EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ADMINISTRACIONES LOCALES Y REGIONALES DE LA UE

CAPÍTULO 3: LA IMPLEMENTACIÓN DEL <i>E-GOVERNMENT</i> EN ADMINISTRACIONES LOCALES Y REGIONALES DE LA UE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS AGENTES DIRECTAMENTE IMPLICADOS EN EL DESARROLLO DE TALES PROYECTOS .....	105
3.1. Introducción y objetivos .....	105
3.2. Trabajos previos .....	106
3.3. Metodología y desarrollo de la investigación .....	108

3.4. Técnicas estadísticas empleadas en el análisis	110
3.5. Análisis de resultados	112
3.5.1. Análisis exploratorio de los datos	112
3.5.2. Porcentaje de presencia en la red	126
3.5.3. Análisis Cluster y Escalamiento Multidimensional	128
3.6. Limitaciones del estudio	132
3.7. Discusión	134
3.8. Conclusiones	136
Anexo 3.1: Cuestionario sobre gobierno electrónico	138
Anexo 3.2: Dendrograma obtenido aplicando el método de Ward	144
Anexo 3.3: Análisis <i>Pro-Fit</i> . Resultado de la regresión ordinal	145
Anexo 3.4: Comparativa entre las respuestas del cuestionario y el contenido real de las páginas web	147
CAPÍTULO 4: DESARROLLO DEL <i>E-GOVERNMENT</i> EN ADMINISTRACIONES LOCALES Y REGIONALES DE LA UE: ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE SUS PÁGINAS WEB	
4.1. Introducción y objetivos	149
4.2. Trabajos previos	150
4.3. Contexto e Hipótesis	152
4.3.1. Modelos tradicionales de gestión pública en la Unión Europea	153
4.3.2. Desarrollo de la sociedad de la información	157
4.3.3. Tamaño del municipio	160
4.4. Metodología y diseño de la investigación	161
4.5. Análisis de resultados	165
4.5.1. Análisis descriptivo: situación de conjunto	165
4.5.2. Relación entre Transparencia e Interactividad	169
4.5.3. Nivel de desarrollo de iniciativas de <i>e-government</i> por países	171
4.5.3.1. Desarrollo de iniciativas de <i>e-government</i> a nivel regional	172
4.5.3.2. Desarrollo de iniciativas de <i>e-government</i> a nivel local	174
4.5.4. Factores explicativos del desarrollo del <i>e-government</i> a nivel local	176
4.6. Discusión	179
4.7. Conclusiones	182
Anexo 4.1: Variables utilizadas y criterios de codificación	184
CAPÍTULO 5: DETERMINANTES DE LA UTILIZACIÓN DE INTERNET COMO UNA HERRAMIENTA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A NIVEL LOCAL EN LA UE	
5.1. Introducción y objetivos	187
5.2. Trabajos previos	188
5.3. Hipótesis	191
5.4. Metodología y diseño de la investigación	196

	<u>Páginas</u>
5.5. Análisis de resultados . . . . .	201
5.5.1. Análisis descriptivo: situación de conjunto . . . . .	201
5.5.2. Nivel de desarrollo por países . . . . .	205
5.5.3. Nivel de desarrollo individual por ciudades . . . . .	207
5.5.4. Análisis Cluster y Escalamiento Multidimensional . . . . .	209
5.5.5. Contraste de hipótesis . . . . .	214
5.6. Discusión . . . . .	217
5.7. Conclusiones . . . . .	222
Anexo 5.1: Variables utilizadas y criterios de codificación . . . . .	223
Anexo 5.2: Factores relacionados con la divulgación de información finan- ciera a través de Internet . . . . .	227
Anexo 5.3: Dendrograma obtenido aplicando el método de Ward . . . . .	228
Anexo 5.4: Análisis <i>Pro-Fit</i> . Resultado de la regresión MCO . . . . .	230
<b>CONCLUSIONES</b> . . . . .	<b>233</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> . . . . .	<b>241</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Páginas

Tabla 1:	Factores externos que han guiado la introducción de las TIC en los procesos de reforma del sector público . . . . .	27
Tabla 2:	Comparación de los conceptos gobierno y gobernanza . . . . .	35
Tabla 3:	El papel de las TIC en las reformas del sector público . . . . .	51
Tabla 4:	Definiciones de <i>e-government</i> . . . . .	58
Tabla 5:	Perspectivas del <i>e-government</i> . . . . .	67
Tabla 6:	Niveles de desarrollo del gobierno electrónico . . . . .	72
Tabla 7:	Aplicaciones típicas de <i>e-government</i> en cada fase de desarrollo . . . . .	73
Tabla 8:	Prioridades perseguidas con la implementación del <i>e-government</i> . . . . .	77
Tabla 9:	Inductores y barreras al desarrollo del <i>e-government</i> . . . . .	82
Tabla 10:	Selección de trabajos empíricos sobre <i>e-government</i> . . . . .	99
Tabla 11:	Cuestionarios enviados y recibidos por países . . . . .	109
Tabla 12:	Tipos de páginas web . . . . .	113
Tabla 13:	Tipos de Intranets . . . . .	113
Tabla 14:	Plan estratégico sobre <i>e-government</i> . . . . .	114
Tabla 15:	Estructura organizativa para la toma de decisiones sobre <i>e-government</i> . . . .	114
Tabla 16:	Opiniones sobre los servicios electrónicos . . . . .	115
Tabla 17:	Actividades para fomentar la utilización del <i>e-government</i> . . . . .	116
Tabla 18:	Iniciativas para reducir la “brecha digital” . . . . .	116
Tabla 19:	Principales inductores para el desarrollo del <i>e-government</i> . . . . .	117
Tabla 20:	Principales barreras para el desarrollo del <i>e-government</i> . . . . .	117
Tabla 21:	Información facilitada en la página web . . . . .	119
Tabla 22:	Servicios que fomentan la “facilidad de uso” en la página web . . . . .	119
Tabla 23:	Servicios públicos <i>online</i> para ciudadanos . . . . .	121
Tabla 24:	Servicios públicos <i>online</i> para empresas . . . . .	122
Tabla 25:	Beneficios para los ciudadanos . . . . .	123
Tabla 26:	Beneficios para la administración adoptante . . . . .	123
Tabla 27:	Beneficios para el Gobierno . . . . .	124
Tabla 28:	Temores entre los ciudadanos . . . . .	124
Tabla 29:	Temores dentro de la administración . . . . .	125
Tabla 30:	Temores para los Gobiernos . . . . .	125
Tabla 31:	Porcentaje de presencia en la red . . . . .	126
Tabla 32:	Correlaciones y tests de diferencias de medias entre las respuestas del cuestionario y el análisis del contenido de las páginas web . . . . .	133
Tabla 33:	VARIABLES e indicadores del desarrollo de la Sociedad de la Información . .	159
Tabla 34:	Transparencia, Interactividad, Facilidad de Uso y Madurez . . . . .	167
Tabla 35:	Puntuaciones por países (agregación de nivel local y regional) . . . . .	170
Tabla 36:	Puntuación final por países . . . . .	171
Tabla 37:	Ranking final de ciudades y población de cada ciudad . . . . .	176

Tabla 38:	Puntuaciones medias distinguiendo entre países europeo-continental (sur-europeos y germánicos) y anglosajones y nórdicos	177
Tabla 39:	Resultados del análisis de regresión	178
Tabla 40:	Divulgación de información – Contenidos	202
Tabla 41:	Características Cualitativas y Facilidad de Uso	203
Tabla 42:	Puntuaciones por país	205
Tabla 43:	Puntuación final por país	206
Tabla 44:	Puntuación final de cada ciudad en rendición de cuentas a través de Internet	208
Tabla 45:	Número de ciudades incluidas en cada grupo y país de origen	212
Tabla 46:	Puntuaciones resumen por grupo	213
Tabla 47:	Correlaciones de Pearson entre las variables resumen y las variables independientes continuas	215
Tabla 48:	Análisis de las diferencias en función de las variables cualitativas	215
Tabla 49:	Coeficientes de regresión estandarizados y significatividad estadística	216
Figura 1:	Puntuaciones en servicios para ciudadanos y empresas	127
Figura 2:	Resultado del MDS. Proyección sobre las Dimensiones 1 y 2	129
Figura 3:	Análisis Pro-Fit. Vectores asociados a cada variable. Dimensiones 1 y 2	130
Figura 4:	Apertura y sus componentes: Transparencia e Interactividad	170
Figura 5:	Puntuaciones finales para ciudades y regiones	174
Figura 6:	Resultado del MDS. Proyección sobre las dimensiones 1 y 2	211
Figura 7:	Análisis Pro-Fit. Vectores asociados a cada variable. Dimensiones 1 y 2	212