



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A
DISTANCIA- UNED**

FACULTAD DE EDUCACIÓN

**LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO MUNICIPAL POR
LOS CIUDADANOS. ESTUDIO DE LOS FACTORES
DETERMINANTES.**

Máster Universitario en Comunicación y Educación en la Red:
De la Sociedad de la Información a la Sociedad del
Conocimiento.

Especialidad: Subprograma de Accesibilidad e Inclusión digital

AUTOR: DELVIS JUAN RAMIREZ SOLANO.

DIRECTORA DEL TRABAJO: MARGARITA ROURA REDONDO.

Febrero, 2015.



Esta obra se distribuye bajo una licencia Creative Commons.

Se permite la copia, distribución, uso y comunicación pública de la obra si se respetan las siguientes condiciones:

- Se debe reconocer explícitamente la autoría de la obra incluyendo esta nota y su enlace.
- La copia será literal y completa.
- No se podrá hacer uso de los derechos permitidos con fines comerciales, salvo permiso expreso del autor.
- Este es un resumen fácilmente legible y jurídicamente válido del Texto Legal completo que puede encontrarse en:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>

AGRADECIMIENTOS

Este Trabajo Final de Máster culmina un proyecto personal y profesional que arrancó en el curso académico 2011/2012 desde la ilusión por conocer y aprender y construido, desde entonces, con gran esfuerzo y dedicación en largas horas de lectura y estudio, la mayoría de las veces, apasionantes.

A Guido Manuel Cueto por ayudarme en la traducción de textos en un inglés, muchas veces no fácil de entender.

A los/as vecinos/as del municipio de Rivas Vaciamadrid por su colaboración voluntariosa y desinteresada (Margarita, Corina, María Teresa, Raquel, Mónica, Eva, Cristina, María, Valvanera, Carmen, David, Francisco, Alberto, Luis y Ángel)

A Luis Ortíz, asesor del Área de Acción social, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid por la valiosa información aportada y por sus consejos.

Y gracias a mi directora de TFM, Marga Roura Redondo por su apoyo académico.

Trabajo Fin de Máster

INDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	5
2. MARCO TEORICO	10
2.1 Antecedentes teóricos.....	10
2.2. El Gobierno electrónico en el ámbito de la Unión Europea.....	18
2.3. El Desarrollo del Gobierno electrónico en España.....	20
2.4. El Gobierno electrónico en el ámbito local español.....	26
2.5. Dimensiones del Gobierno electrónico en el ámbito local tenidas en cuenta en el presente Trabajo.....	30
3. MODELOS DE CARÁCTER PSICOSOCIAL EXPLICATIVOS DE LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS	32
3.1. Modelos explicativos de la adopción tecnológica.....	35
3.2. Modelos explicativos de la percepción de la calidad del servicio.....	38
3.3. Los Modelos de la Adopción del Gobierno electrónico desde la perspectiva de los ciudadanos.....	40
4.LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL	46
4.1. Los factores a tener en cuenta para el desarrollo del Gobierno electrónico a nivel local.....	48
4.2. El desarrollo del Gobierno electrónico en el municipio de Rivas Vaciamadrid.....	68
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	76
5.1. Objeto de la investigación.....	77
5.2. Objetivo de la investigación.....	78
5.3. Hipótesis de trabajo.....	78
5.4. La Investigación de carácter cuantitativo.....	79
5.5. La recogida de la información.....	82
5.6. Medición de las variables.....	85
6.RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	88
6.1. Exposición de los resultados.....	89
7.CONCLUSIONES FINALES	132
8.BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	135
9.WEBGRAFIA CONSULTADA	152
10. ANEXOS	156

1. INTRODUCCIÓN.

La rápida difusión de las TIC ha permitido el desarrollo de las redes de ordenadores y de personas usuarias, permitiéndoles la interacción y la colaboración entre sí como creadoras de contenidos generados en una comunidad virtual, a diferencia de los sitios web, donde las personas usuarias se limitan a la observación pasiva de contenidos creados para ellas. Por otra parte, la apertura de todo tipo de nuevos mercados a nivel global ha sido fundamental para el rápido crecimiento del uso y asimilación de nuevos servicios digitales.

También, las TIC juegan un papel fundamental en el proceso de transformación de la Administración pública; el rápido ritmo al que están creciendo y su rápida implementación, está transformando la forma de trabajar, de vivir y de interactuar de las organizaciones y de las personas. Además, actualmente, la generación de riqueza, el ejercicio del poder y la creación de nuevos códigos culturales han pasado a depender de la capacidad tecnológica de las sociedades, de las organizaciones y de las personas, siendo las TIC el núcleo de esa capacidad (Castells, 1996).

Hasta no hace mucho tiempo, los estudios sobre el impacto de las TIC estaban centrados, principalmente, en los ámbitos empresariales y comerciales, pero el proceso de digitalización ha tomando forma también, en los últimos años, en la Administración pública, donde su creciente presencia ha empezado a producir cambios muy profundos. En primer lugar, están definiendo nuevos modelos de relación con la ciudadanía y con la sociedad civil. En segundo lugar, están aportando valor añadido al ciudadano y reforzando su compromiso con la Administración pública.

La utilización de las TIC en la Administración pública, que ha venido desarrollándose de manera continuada y progresiva, ha empezado centrándose

en la automatización de los procedimientos administrativos y, posteriormente, en la difusión de la información pública.

Así pues, las TIC se están constituyendo como la gran herramienta estratégica capaz de transformar la Administración Pública, siguiendo el camino recorrido por el sector privado, aprovechando su enorme potencial para el desarrollo de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

En el ámbito público, la digitalización ha incorporado importantes componentes pero diferentes en relación al mundo empresarial. Así, se está teniendo en cuenta su impacto sobre la participación pública y el proceso de mejora de la calidad democrática, el acercamiento a la ciudadanía y el fomento de la participación ciudadana en la elaboración de las políticas públicas.

Para enmarcar todo este potencial de cambio y representar la dimensión más ambiciosa de las aportaciones de las TIC a los diversos niveles de la Administración pública, se ha creado el concepto de "Gobierno electrónico", que hace hincapié en el componente tecnológico.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2005), plantea el Gobierno electrónico como "la utilización de las TIC, y en particular de Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno". Por su parte, la Comisión Europea afirma que "este mejor gobierno es alcanzable mediante el uso de las TIC en las Administraciones públicas combinado con cambios administrativos y nuevas actitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas".

La creación del Gobierno electrónico se debe a la convergencia de los procesos de reforma acaecidos en las Administraciones públicas bajo el enfoque de la llamada "Nueva Gestión Pública (NPM)", a la revolución tecnológica concretada en la presencia de la Red en la vida económica y social y a la necesaria búsqueda de nuevas formas de gobernar.

Pero para poder desarrollar y aplicar plenamente las TIC a la Administración pública, y en especial a la Administración local, resulta necesaria una madurez del entorno social y político así como del conjunto de la ciudadanía, la cual debe interiorizar este nuevo modelo de interacción con la Administración pública, aceptarlo y adoptarlo como la alternativa a la interacción tradicional, presencial.

Existen muchas publicaciones, tanto en inglés como en español, relacionadas con el Gobierno electrónico. En su mayoría, están inclinadas hacia la perspectiva de la oferta, es decir, al estudio de las características de la presencia de la Administración pública en Internet, a los indicadores para evaluar su desarrollo, a los diversos modelos de evolución, a las características del diseño de la presencia web, etc. Sin embargo, existen pocos estudios que abordan el análisis desde la perspectiva de la demanda, es decir, centrados en la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos y en los factores relevantes e influyentes en la intención y comportamiento ciudadano a la hora de aceptar y adoptar el Gobierno electrónico, especialmente a nivel local.

Por otro lado, la Administración pública en general, y la Administración local en particular, está viviendo un proceso de mejora de la forma en que ofrece sus servicios a la ciudadanía. Esto redundará tanto en una imagen mejorada, como en una mayor agilidad y eficiencia en la prestación de los servicios. Por ello, uno de los grandes retos que se ha propuesto alcanzar es conseguir un acercamiento mayor a la ciudadanía y a la sociedad civil, simplificando procedimientos administrativos para hacerlos más eficaces y aumentando el número de mecanismos de comunicación aprovechando las posibilidades que ofrecen las TIC.

De esta manera, las diversas Administraciones públicas están, poco a poco, convirtiéndose en grandes organizaciones prestadoras de servicios, cuyo nuevo enfoque se basa en la correcta y eficiente prestación de aquellos,

Trabajo Fin de Máster

asumiendo nuevas funciones en la gestión pública, con carácter estratégico, y estableciendo objetivos operativos y prioridades más flexibles y adaptadas al entorno social y político.

Ello conlleva la puesta en marcha de un nuevo enfoque de la gestión pública que acompaña el asentamiento de nuevos marcos de actuación y de responsabilidad, implicando lo siguiente:

- Cambios en la cultura organizativa, aplicando elementos de gestión pública que suponen una mayor responsabilidad en cuanto a la obtención de resultados de eficacia y eficiencia.
- Desarrollo de nuevos instrumentos de gestión y programas de modernización poniendo el acento en la aplicación de técnicas de carácter gerencial, como la dirección por objetivos, la gestión por procesos o el modelo de calidad total.
- Orientación a la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos.

En tal contexto, los ayuntamientos han descubierto en la Red un espacio donde compartir experiencias y encontrar apoyos.

El presente Trabajo Final de Máster (TFM) parte de la concepción de que el uso de las TIC por las Administraciones públicas contribuye a un importante cambio institucional, mejora su eficiencia y fomenta el compromiso y la participación ciudadana en las instituciones.

A partir de ahí, pretende conocer los mecanismos de carácter psicosocial del afianzamiento de la nueva relación que está surgiendo entre la Administración pública, concretamente la municipal, y la ciudadanía a través del uso de las TIC y reflexionando sobre la problemática que conlleva, asociada a la participación electrónica de los ciudadanos a nivel local.

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

- Encuadrar conceptualmente el Gobierno electrónico.
- Entender las dimensiones que determinan la percepción y la disposición de los ciudadanos respecto al Gobierno electrónico puesto en marcha a nivel municipal, teniendo como referencia el caso de un municipio concreto.
- Identificar los factores más determinantes de la aceptación y adopción del Gobierno electrónico por los ciudadanos y determinando cómo impactan.

Para lograr estos objetivos se ha realizado un análisis documental de los principales modelos explicativos existentes y se ha diseñado un pequeño estudio, de carácter descriptivo, a partir de la aplicación de un cuestionario a partir de una encuesta presencial a un pequeño grupo de ciudadanos de una localidad madrileña cercana a la capital.

Se trata de reflejar los diferentes aspectos que intervienen en la relación digital del ciudadano con la Administración municipal: la percepción personal respecto a la Red, la valoración de la presencia web de un ayuntamiento así como del nivel de confianza y de expectativa de eficiencia que suscita este nuevo modelo de interacción social, política y administrativa.

En definitiva, este TFM se interesa por el conocimiento de los factores y elementos que determinan un modelo de Gobierno electrónico local verdaderamente centrado en los ciudadanos y en su capacidad de aportar un valor añadido a la relación tradicional ciudadanía- Administración local- Gobierno municipal.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes teóricos.

2.1.1. El Gobierno electrónico: Definición y evolución.

La construcción del Gobierno electrónico conlleva un proceso que necesita ser abordado de una manera en la que los procesos y las personas constituyan el centro de atención. Una iniciativa centrada en el ciudadano no se puede conseguir solamente trasladando los procesos administrativos y de prestación de servicios al ámbito de la Red y mostrándolos en una página web. Esto es el primer paso pero las propuestas de un Gobierno electrónico han de ir más allá, tratando de mejorar la interacción con la ciudadanía.

De esta forma, todos los agentes implicados en el proceso de un modelo de Gobierno electrónico contribuyen, con sus conocimientos y demandas, a desarrollar un sistema que corresponda con sus verdaderas necesidades y no a uno donde únicamente se adaptan a un nuevo modelo tecnológico.

A nivel internacional, en la década de los años 90 del pasado siglo muchas Administraciones comenzaron a poner en marcha soluciones en la línea del Gobierno electrónico, centradas en la difusión de la información a través de la Red. Ya en el actual siglo, estas iniciativas pasaron de la simple presencia web y de la comunicación unidireccional, a la comunicación bidireccional y a la incorporación de transacciones más complejas con los ciudadanos y la sociedad civil.

Desde la última década, desde organizaciones como la ONU, "Accenture", etc. se están considerando enfoques más integrales desde la perspectiva del ciudadano y con propuestas más claramente orientadas al fomento de la participación ciudadana y la llamada "democracia electrónica".

No obstante, existen diferencias en el acercamiento al ámbito considerado como desencadenante de un desarrollo pleno: la tecnología, las transformaciones estructurales, la integración administrativa, la democracia deliberativa, etc.

Un modelo clásico es el apoyado por Naciones Unidas, el cual enfatiza en la presencia en la Red, aludiendo a la forma como los ciudadanos operan en el sitio web desarrollado por una Administración. Propone un modelo de desarrollo basado en cinco etapas que van desde la publicación web de información estática hasta la incorporación de mecanismos para la participación y la discusión ciudadana.

Pero su principal limitación es que sugiere que la presencia digital de la Administración se base en iniciativas orientadas sólo a la interfaz al servicio de la ciudadanía, fijándose menos en aspectos de la organización interna de las administraciones públicas, y no afectando a los procedimientos con los que se prestan los servicios.

La integración de las capacidades de la presencia “en línea” con la transformación de los procesos internos surge a partir de enfoques como el de las organizaciones “Accenture” y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

Accenture aboga por un modelo de desarrollo del Gobierno electrónico que involucre al usuario (ciudadano) y que tenga la capacidad de aportar un valor añadido a los servicios “en línea” respecto a los prestados tradicionalmente. Este modelo introduce la diferenciación entre la presencia en la Red y las iniciativas de mejora del acceso y de la prestación de servicios.

Asimismo, aporta el concepto de “portales transaccionales”, centrados en la puesta en línea de mejores servicios que aporten mayor valor al ciudadano y mayor colaboración entre los diferentes niveles y organismos de la Administración.

Trabajo Fin de Máster

También, enfatiza en la idea de que todos los ciudadanos puedan acceder a la utilización de los servicios “en línea” (“transformación del servicio”).

En definitiva, este modelo introduce los retos que plantea la construcción del Gobierno electrónico del siglo XXI y que lo relaciona con las necesarias reforma y modernización de las Administraciones públicas. El Gobierno electrónico ha de ser una parte de la transformación global de los servicios públicos.

Complementariamente, la **OCDE** reconoce la relación entre el Gobierno electrónico y la puesta en marcha de la reforma de las Administraciones, y además, apuesta por la transformación de la manera de evaluar los sitios web, relacionando su evolución con las necesarias transformaciones internas de las Administraciones públicas.

Identifica cuatro etapas, destacando la etapa de desarrollo transaccional (tercera etapa) que alude a necesidad de exigir una capacidad de respuesta en tiempo real por parte de las administraciones públicas, lo que implica necesarios avances significativos en los procesos internos para posibilitar una prestación de calidad de los servicios públicos.

Asimismo, destaca la importancia de que la Administración pública esté facultada por la ley y por la ciudadanía para compartir las fuentes de datos y la información necesaria para la prestación de servicios, rompiendo con los límites establecidos tradicionalmente.

Existe un cierto consenso entre las instituciones públicas y privadas sobre cómo definir las diferentes etapas de implantación del Gobierno electrónico, las cuales suponen una extensión de las estructuras administrativas tradicionales, con ciertas ventajas en la rapidez y la accesibilidad.

La mayoría de las aproximaciones teóricas (ONU, 2003, Accenture, 2001; Leyne y Lee, 2001; Criado y Ramilo, 2003; Hiller y Belanger, 2001; Santos y Heeks, 2003) identifican de tres a cinco etapas que delimitan la fase de desarrollo del Gobierno electrónico.

Las tres primeras suelen ser la etapa de información estática (unidireccional), que utiliza la web como mero tablón de anuncios; la etapa de interacción limitada (bidireccional), con prestación parcial o limitada “en línea del servicio”; y la etapa de transacción completa, con prestación integral del servicio, con posibilidad de generar información personalizada.

El resto de etapas introducen un nivel más sofisticado de interconexión entre las administraciones y entre la Administración y los ciudadanos. Así, se habla de “Administración integrada” suponiendo una plena integración de los servicios entre las distintas Administraciones públicas como el primer paso hacia un nuevo estilo de gobernanza.

CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES

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 direcciones. 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,

Trabajo Fin de Máster

incluyendo la notificación de entrega (registro) y la resolución. No es necesario ningún otro procedimiento formal en papel para el solicitante del servicio.

Esta Administración integrada representa una nueva prestación de servicios basada en las necesidades de la ciudadanía y en la mejora de la confianza del ciudadano en las instituciones, lo que requiere un cambio de actitud hacia la cooperación entre los diferentes niveles de la Administración, que raramente se encuentra en las web de las Administraciones públicas de las democracias más avanzadas. ,

También, representa un avance en la participación política y en la democracia electrónica a través de la incidencia en la transparencia, la interactividad y la rendición de cuentas (Torres y otros, 2006, Pina y otros, (2007):

- La **transparencia** se refiere al acercamiento de la agenda de la Administración a la ciudadanía y a la implementación de políticas no sesgadas de difusión de la información y de diálogo ciudadano. Las TIC pueden hacer una gran labor mejorando la comunicación con la ciudadanía, estimulando su participación en procesos cívicos y políticos y ayudando a construir mecanismos de democracia participativa.
- La **interactividad** alude al grado de respuesta inmediata y de desarrollo de los servicios electrónicos.
- La **maneabilidad** hace referencia a la facilidad con que los ciudadanos pueden acceder a la información y navegar por el portal web institucional.
- La **rendición de cuentas**, alude al mantenimiento de un canal que tenga a los ciudadanos informados sobre la deuda, los activos, el coste de los servicios públicos, etc. y la eficiencia y eficacia de la gestión pública.

Al respecto, una aproximación al Gobierno electrónico local ha sido desarrollada por Esteves (2005) a partir de las características de la presencia en Internet de diversos ayuntamientos españoles.

2.1.2. El Gobierno electrónico: Dimensiones.

El Gobierno electrónico no se produce solamente mediante la imposición de las TIC sobre los modelos de gobierno existentes. El Gobierno electrónico está relacionado directamente con las transformaciones que reorganizan la sociedad, la política y la economía.

Con el fin de facilitar el desarrollo del Gobierno electrónico se han desarrollado marcos teóricos que lo describen y lo sistematizan, muchos de los cuales presentan una visión simplificada de las relaciones entre los agentes en juego.

Uno de los marcos más aceptados se centra en las dinámicas entre los diferentes agentes que interaccionan con la Administración pública. Estos son, por un lado la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil y, por otro lado, los diferentes niveles de la Administración. Para pasar hacia una visión de Gobierno electrónico, cualquier gobierno debe relacionarse de forma estable e interactiva con los agentes mencionados.

Al respecto, destacan las siguientes relaciones:

- **Las relaciones Gobierno-Gobierno:** se refieren a la interacción entre gobiernos, por ejemplo cuando la Administración local requiere algún tipo de información a la Administración autonómica o central. Esta interacción implica intercambios electrónicos y compartición de datos entre los agentes administrativos e incluye interacciones “inter e intra” entre empleados, departamentos, organismos autónomos, etc.

El movimiento de la información de un nivel inferior a un nivel superior de la Administración se suele denominar “**integración vertical**” y supone

uno de los aspectos más avanzados del Gobierno electrónico. Cuando este movimiento ocurre horizontalmente (por ejemplo, entre departamentos o áreas diferentes que interactúan recíprocamente) se le suele denominar “**integración horizontal**”.

- **Las relaciones Gobierno-Empresas:** se refieren a las actividades comerciales en general y a la mejora de la eficiencia en las transacciones gubernamentales “en línea”, ofreciendo oportunidades a las empresas para la simplificación de procesos de regulación y operaciones electrónicas más fáciles y rápidas.
- **Las relaciones Gobierno-Ciudadanos:** se refieren a facilitar a los ciudadanos su interacción con la Administración. Estas se centran en la persona y en servicios electrónicos integrados del tipo de la llamada “ventanilla única”. Ello significa que la ciudadanía puede operar sin la necesidad de contactar con las áreas y departamentos involucrados.
- **Las relaciones Gobierno-Empleado:** se refieren al ámbito de la gestión pública de recursos humanos, sean funcionarios o no. La principal ventaja que se deriva es una mejor planificación de los recursos humanos.

Esta tipología ha sido ampliada por los autores Hiller y Belanger, quienes muestran en seis categorías las dimensiones del Gobierno electrónico:

- Los servicios de la Administración a los ciudadanos.
- Los servicios de la Administración a los ciudadanos como parte de un proceso político.
- Los servicios de la Administración a los empleados a su servicio.
- Los servicios de la Administración a las empresas.
- Los servicios de la Administración al mercado.
- Los servicios de la Administración al Gobierno.

Heeks, por su parte, propugna un modelo de Gobierno electrónico basado en el aprovechamiento de las capacidades de las TIC para mejorar los procesos de gobierno (la E-administración); para conectar el Gobierno con los ciudadanos (la E-ciudadanía); para ofrecer servicios a los ciudadanos (los E-servicios) y para incorporar nuevas formas de entendimiento y colaboración entre el Gobierno y la sociedad civil y entre la misma sociedad civil (la E-sociedad).

Cada una de estas perspectivas denota diferentes formas de representar las relaciones que se derivan del Gobierno electrónico. Estos marcos de interacción presentan una visión de las relaciones entre los grupos y colectivos socio-políticos y facilitan la comunicación con el Gobierno.

Pero la comprensión del Gobierno electrónico debe ir más allá de la explicación de las interacciones entre los diferentes grupos, colectivos y sectores. Para completar este acercamiento, tanto estudiosos en la materia como organizaciones internacionales se han centrado en la creación de modelos, generalmente aceptados, que describen y predicen el desarrollo del Gobierno electrónico.

2.2. El Gobierno electrónico en el ámbito de la Unión Europea

La política europea para el fomento de la Sociedad de la Información considera prioritaria la definición de un modelo de evaluación del Gobierno electrónico basado en un conjunto de indicadores comunes a todos los países miembros, con el objetivo de conocer su avance. De los indicadores incluidos en el **Programa E-Europe 2002**, el apartado correspondiente a Gobierno electrónico, desarrolla la metodología para la obtención de datos respecto a la oferta de servicios digitales y para evaluar el progreso de los mismos hacia una oferta pública de servicios integrada.

En ese sentido, se han definido veinte servicios públicos básicos que los Estados miembros deben facilitar de forma digital: ocho de ellos son servicios orientados a las empresas y doce servicios públicos están dirigidos específicamente a la ciudadanía, incluida una serie de indicadores sobre su

capacidad interactiva que ha de tener en cuenta cuatro niveles: información, interacción de un sentido, interacción de doble sentido y transacción ((Cap Gemini Ernst y Young, 2003; Comisión Europea, 2003; Criado, Hughes y Teicher, 2003).

La Unión Europea ha definido un modelo basado en cuatro estados para medir el nivel de sofisticación de un servicio público “en línea”. Este modelo recorre 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.

Esta metodología de evaluación, centrada en la oferta de servicios por parte de la Administración pública, es una de las herramientas básicas 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 E-Europe 2005** ha aportado una visión más completa de la complejidad que entrañan los modelos de Gobierno electrónico, aportando nuevos indicadores que ayudan a conocer la utilización de los servicios por los ciudadanos, ampliando la visión sobre la promoción de la E-Administración dentro de la UE.

Este programa ha creado el “E-Government Observatory” que recoge datos sobre el desarrollo de la E-Administración en los Estados miembros; y ha puesto el acento en el uso y la mejora de los sistemas de traducción automática para cubrir totalmente la diversidad lingüística europea en las relaciones digitales a nivel institucional y en el papel de los sistemas de autenticación electrónica.

A pesar del esfuerzo, el modelo quedó inconcluso, porque no ha desarrollado la metodología de toma de datos para los indicadores más innovadores.

En 2005, se presentó el Plan de acción **i2010** para impulsar el empleo y el crecimiento de los servicios de la Sociedad de la Información y la Comunicación

y estimular la economía digital, y proclamando que la sociedad europea de la información debe estar basada en la "inclusión digital". El Programa i2010 ha establecido un conjunto de 123 indicadores, algunos de los cuales son de carácter cualitativo y basados en los resultados de encuestas. Para el caso español, "Red.es" utiliza la relación de indicadores definidos en la marco de E-Europe 2005.

El Plan de acción i2020, la última iniciativa de la Unión Europea, se ha desarrollado para la promoción de la implantación de servicios clave y con acceso seguro, la eficacia y eficiencia interna del sector público, la inclusión digital y la participación en la adopción de decisiones.

Las limitadas competencias de la Unión Europea en asuntos relacionados con las Administraciones públicas han condicionando que las actuaciones en relación al Gobierno electrónico vengán utilizando instrumentos procedentes de otras políticas europeas como la I+D, el desarrollo regional, etc.

2.3. El Desarrollo del Gobierno electrónico en España

En el caso de España, en el año 2003 se aprobó un "Plan de Choque para el Impulso de la Administración Electrónica en España", con medidas que tuvieron como objetivo "lograr una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos" (Ministerio de Ciencia y Tecnología-Ministerio de Administraciones Públicas, 2003).

Anteriormente, el Plan de Acción "INFO XXI: una Sociedad de la Información para Todos", aprobado en 2001, planteó sus objetivos de E-Administración con una visión limitada (Aduara, 2001; Tomé, 2001). Fundamentalmente, se subrayó la escasa atención en la formulación de colaboraciones entre los diversos niveles administrativos a la hora de implementar medidas con alcance intergubernamental (Ramilo, 2001). Por otra parte, las acciones concretas se presentaban de manera desintegrada y divididas según los ministerios

encargados de su ejecución, aunque se intentó ir más allá de la mera orientación a la prestación de servicios digitales (Jordana et al., 2003).

Tanto este plan como su sucesor, “**Plan España.es**”, pusieron especial atención en el carácter horizontal de las TIC, lo que se reflejó en un número de actuaciones diversas, 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.

Posteriormente, con el Plan de Choque aprobado en 2003, la promoción del Gobierno electrónico contó con diecinueve grandes medidas, afectando a cuatro áreas:

- Facilitar el acceso digital público a los ciudadanos.
- Impulsar el desarrollo de servicios digitales a los ciudadanos.
- Facilitar el intercambio de información entre las diversas administraciones públicas y apoyar su reorganización interna.

Por primera vez, se planteó la necesidad de colaboración intergubernamental y se explicitó la participación de las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos. En este contexto se desarrollaron algunos importantes proyectos de carácter transversal, como los relativos a la firma electrónica, el portal del ciudadano, la intercomunicación de registros o el pago de impuestos, dotando a las administraciones públicas de las bases para la innovación en el futuro.

Para mejorar esta situación, el Gobierno adoptó en 2005 el “**Plan AVANZA** para el desarrollo de la “Sociedad de la Información y la Convergencia con Europa y entre las Comunidades Autónomas”, articulado en cinco ámbitos de actuación:

1. El hogar y los ciudadanos.
2. La competitividad y la innovación en las empresas.
3. La educación.
4. La prestación de servicios públicos electrónicos.
5. El contexto digital, refiriéndose al despliegue de conexiones de banda ancha seguras y a la creación de contenidos digitales.

Con mayor claridad 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 canales de acceso a los servicios, el aumento de la oferta de los servicios “en línea”, etc.

Este plan acertó en convertir en un objetivo central la corrección de las disparidades existentes entre España y la Unión Europea, y entre las Comunidades Autónomas. Para ello, se incluyeron unos objetivos cuantificables e indicadores que han permitido la evaluación de las actuaciones previstas. Se complementó con la creación del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación-INTECO, especializado en la promoción de proyectos de innovación relacionados con las TIC.

Con el objetivo de reforzar lo conseguido por el Plan Avanza, se ha definido el “**Plan Avanza2**”, cuyo objetivo es contribuir a la recuperación económica a través del uso intensivo y generalizado de las TIC, con especial atención a los proyectos que compaginen la sostenibilidad y el ahorro energético.

Este plan tiene como reto tanto la dinamización de la oferta (en gran medida, ya conseguida) como el fomento de la demanda y aprovechar el impulso del desarrollo del sector para la consolidación de una industria TIC propia y especializada en sectores estratégicos y centrada en las pequeñas y medianas empresas.

Trabajo Fin de Máster

La actuación del “Plan Avanza2” se agrupan en cinco ejes fundamentales:

- **El desarrollo del sector TIC**, apoyando a las pymes que desarrollen nuevos productos, procesos, aplicaciones, contenidos y servicios TIC.
- **La capacitación TIC**, tanto de la ciudadanía como de las empresas, especialmente las pymes y sus trabajadores, y especialmente, los pertenecientes a grupos y colectivos específicos.
- **Los servicios públicos digitales**, en pro de la mejoría de la calidad de los servicios prestados por las Administraciones públicas en la Red, entre ellos los de carácter educativo.
- **La infraestructura**, impulsando el desarrollo y la implantación de las TIC en los entornos locales, mejorando la prestación de los servicios públicos electrónicos al ciudadano y las empresas mediante el uso de las TIC.
- **La confianza y la seguridad**, promoviendo el refuerzo de la confianza en las TIC entre la ciudadanía y la sociedad civil mediante la implementación de políticas públicas de seguridad de la información y fomento de la accesibilidad de los servicios TIC.

El éxito de este plan pasa por superar el reto de la utilización de las TIC por las pymes y el grueso de la ciudadanía, con especial atención en la disminución de la brecha digital en aquellos grupos y colectivos sociales que parten de una situación de desigualdad social (personas con discapacidad, mujeres, personas sin estudios, personas desempleadas de larga duración, etc.).

Para el caso de la adopción del Gobierno electrónico, Torres y Pina (2004) afirma que, a diferencia de lo ocurrido en otros países europeos, durante muchos años no ha existido una auténtica voluntad política de transformar la Administración local, aunque en los últimos años, a pesar de la grave crisis económica, se han realizado esfuerzos en este sentido, aunque aquella sigue teniendo un claro retraso en lo referente a la promoción del uso de las nuevas

tecnologías para transformar la cultura, los procesos burocráticos tradicionales y la gestión política.

2.3.1. El Marco jurídico del Gobierno electrónico en España

La creación de un marco legislativo favorable ha sido una pieza clave para la construcción de la Sociedad de la Información en España. Una de las bases jurídicas de tal marco lo constituye la “Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las Administraciones Públicas”, de 1 de diciembre de 2007.

Esta ley establece el derecho ciudadano a realizar todas las gestiones con la Administración por medios electrónicos, para lo cual las Administraciones deben facilitar la información y la realización de todos sus trámites por Internet, o cualquier otro medio de carácter electrónico disponible en el futuro.

También, gracias a esta normativa, se está consiguiendo impulsar el uso de las transacciones con las Administraciones Públicas.

Otras leyes importantes son:

- **La Ley 30/1992**, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que puso las bases de la del marco necesario para la introducción de las TIC en la Administración pública. Su Art. 45 propone la incorporación de los medios tecnológicos en su funcionamiento interno y para las relaciones con la ciudadanía, y otorga validez a los documentos presentados por medios electrónicos siempre que cumplan los requisitos de autenticidad, integridad y conservación.
- **El Real Decreto 263/1996**, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado y la **Ley 24/2001**, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social han apoyado a la Ley 30/1992 regulando el uso efectivo de las TIC en sus relaciones

internas o externas, suponiendo una legitimación de esta forma la relación con los ciudadanos administrados.

- La **Ley 59/2003**, de 19 de diciembre, de firma electrónica que establece la firma electrónica reconocida y la equipara jurídicamente a la firma tradicional, dotándola así de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas.
- La **Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su reglamento de desarrollo, que establecen las garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por los ciudadanos en estas transacciones.
- La **Ley 30/2007**, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, que regula esta materia mediante el uso de medios electrónicos, informáticos o telemáticos.
- La **Ley 56/2007**, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información que obliga al uso de la factura electrónica y al uso de medios electrónicos en los procesos de contratación con la Administración Pública.
- La **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, conocida como "Ley de Administración Electrónica" que consagra el derecho de los ciudadanos a acceder electrónicamente a los servicios de la Administración pública y la obligación de la Administración pública de ofrecerlos desde el 31 de diciembre del 2009.

Toda la evolución de la normativa mencionada, en consonancia con los compromisos adquiridos y las iniciativas acordadas en el marco de la Unión Europea, supone el paso de los planteamientos de impulso de los procedimientos electrónicos e informáticos a la contemplación de dicho

funcionamiento como un derecho de los ciudadanos y la conversión en obligación para la Administración.

Sin embargo, la implantación definitiva del Gobierno electrónico en los diversos niveles administrativos ha de ir acompañado de su ejercicio efectivo por toda la ciudadanía, y acompañado de la creación de la confianza y la seguridad, técnica y jurídica, necesarias y desde una transformación de la cultura administrativa aún dominante, con la consiguiente adaptación del empleado público y de la misma ciudadanía.

2.4. El Gobierno electrónico en el ámbito local español

Las Administraciones locales constituyen un medio esencial para orientar el proceso de incorporación de la Red y las TIC en su gestión y en la atención a la ciudadanía. Estas están inmersas en un proceso de evolución similar al ocurrido en las Administración central.

Han pasado de ser meras entidades de ejecución administrativa, con una consideración del ciudadano como sujeto pasivo, hacia la prestación de servicios de forma proactiva hacia la ciudadanía, con el reto de exigencia que ello implica.

Existe un consenso claro sobre que la transformación de la gestión y de la atención a los ciudadanos en el marco de la Administración Local pasa por el uso intensivo de las TIC e Internet. Sin embargo, algunos autores han mostrado que en muchas ocasiones no ha existido una verdadera reflexión sobre la naturaleza de la interacción entre la reforma administrativa y las TIC. La actitud predominante de los responsables de la gestión municipal ha sido ignorar, aislar o idolatrar más que integrar las TIC dentro de la gestión de las organizaciones públicas (Heeks, 1999). Esta realidad es todavía muy palpable en el ámbito que nos ocupa, donde las posibilidades para realizar inversiones en tecnología y las carencias de personal cualificado son más notables.

En el sector público local, el desarrollo del Gobierno electrónico ha coincidido con una dinámica paralela, que es de naturaleza política, la denominada Pacto Local, donde 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 introducción de innovaciones en la gestión pública para que la implantación de las políticas aumente los estándares de orientación al ciudadano en el sentido de equidad, calidad, eficiencia y eficacia (Ruano, 2002).

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

- En primer lugar, para garantizar su propio poder ante otros agentes del Estado-red, los gobiernos locales reconstruyen sus unidades administrativas para hacer frente a la escasez de recursos que proviene del propio proceso de descentralización y para adaptar su organización interna a las características estructurales inherentes de la gobernanza. De este modo, construyen las bases tecnológicas, organizativas y políticas que garantizan su poder ejecutivo dentro del Estado-red. Los gobiernos locales se ven obligados a mantener una lógica de incremento de sus prestaciones en un escenario de crisis fiscal estructural, ya que al situarse en el punto de máximo contacto con la ciudadanía, esta tiene 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.

Trabajo Fin de Máster

- En segundo lugar, para reforzar las estructuras de representación de los intereses ciudadanos, los gobiernos locales innovan en modelos de participación política, profundizan en los mecanismos de la democracia representativa y emprenden otros 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 entra en contacto con las transformaciones propias del paradigma de las TIC, surge lo que denominaremos ciudad digital o ciberciudad.
- 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 organizaciones de la sociedad civil para intentar ocupar, en beneficio de los 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.

Como consecuencia de lo descrito por Castells, para lograr una transición exitosa hacia el modelo de Gobierno electrónico, las entidades públicas han de asumir que este modelo exige importantes cambios, ya que la mera automatización de procesos no resulta 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 provoca la introducción de las TIC (Pavlichev, 2004).

Para que resulte exitoso, el uso de las TIC en la administración local debe formar parte de una estrategia más amplia de gestión pública (OECD, 2005). El Gobierno electrónico es un medio para lograr objetivos más importantes, no es

un fin en sí mismo, por lo que necesita ser integrado en objetivos estratégicos y de prestación de servicios más amplios, en estrategias de reforma en la gestión pública y en actividades de promoción de la sociedad de la información (Torres y otros, 2005).

Gascó (2005) identifica cuatro defectos estructurales en los programas de Gobierno electrónico, relacionados con la carencia de planificación estratégica claramente presentes en el ámbito administrativo local:

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

Según Gascó, se hace necesario conocer en qué medida las entidades locales 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 local.

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 más desarrollada en la Red 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 en TIC han sido cuantiosas durante la última década, 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, 2004b).

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

En todo caso, el Gobierno electrónico es una herramienta para hacer que las administración local esté más centrada en las necesidades de la ciudadanía y conseguir el avance hacia una Administración más integrada de cara al usuario de los servicios públicos. Pero la tecnología por sí sola afecta a la eficiencia y a la calidad de los servicios públicos, por lo tanto, el Gobierno electrónico debe desarrollarse e implementarse en estrecha relación con otros aspectos de la agenda de la modernización administrativa (OCDE, 2003, 2005) y con un enfoque estratégico que tenga previsto una evaluación sistemática de los resultados de este tipo de iniciativas (Joyce, 2002).

2.5. Dimensiones del Gobierno electrónico en el ámbito local tenidas en cuenta en el presente Trabajo

En el presente Trabajo se identifican cinco dimensiones fundamentales en el Gobierno electrónico en el ámbito local relacionadas con los factores políticos y organizativos y con la perspectiva de servicio de proximidad al ciudadano.

Se suelen identificar las siguientes dimensiones:

- Dimensión de la predisposición de la comunidad respecto a las TIC.
- Dimensión de la atención e información al ciudadano
- Dimensión de la promoción de la participación ciudadana.
- Dimensión de los impactos-resultados.

La dimensión de la predisposición de la comunidad respecto a las TIC, incluye la predisposición y la madurez tecnológica de la Administración local, de la ciudadanía y de la sociedad civil. Engloba factores que abarcan aspectos

tanto de carácter tecnológico como sociológico del desarrollo del Gobierno electrónico en el ámbito local:

- Despliegue y utilización de la infraestructura tecnológica necesaria por parte de la Administración, de la ciudadanía y de la comunidad: el acceso a ordenadores, acceso a Internet, correo electrónico, etc.
- Existencia de puntos de acceso a Internet en la Administración.
- Existencia de mecanismos de seguridad incorporados a la Red y a las interacciones.
- Nivel de formación de los empleados públicos municipales y de E-inclusión digital de los ciudadanos (nivel de superación de la brecha digital).
- Programas de actuación y planes de financiación.

La dimensión de atención e información al ciudadano, se basa en la capacidad de las TIC para ofrecer información de interés general, prestar servicios “en línea” y hacer más eficiente la interacción con la ciudadanía y los demás agentes comunitarios.

Abarca factores como:

- Presencia de la Administración local en la Red.
- Relevancia de la información disponible.
- Catálogo de servicios públicos ofertados “en línea”.
- Accesibilidad desde teléfonos móviles y otras herramientas electrónicas.
- Presencia de los diferentes idiomas presentes en el municipio.
- Accesibilidad.
- Incorporación de tecnologías innovadoras: multimedia, interactivas, etc.

La dimensión de la promoción de la participación ciudadana, es la principal aportación del Gobierno electrónico. Constituye una de las grandes oportunidades para superar el modelo unidireccional de relación con los ciudadanos y para desarrollar un modelo de participación de carácter deliberativo. Contempla las actuaciones orientadas a promover la transparencia y la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas y la cohesión social (reducción de la brecha digital) mediante el fomento del uso de las TIC. Abarca los siguientes ámbitos:

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

Está representada por soluciones tecnológicas como el correo electrónico, listas de distribución con información para suscriptores, chats, foros, sistemas de encuestas electrónicas, etc.

La dimensión del impacto-resultados, se orienta a la captación y recogida de información capaz de evaluar los resultados obtenidos: eficiencia (tiempo de respuesta), y efectividad (satisfacción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios y sobre su nivel de implicación en las instituciones).

3. MODELOS DE CARÁCTER PSICOSOCIAL EXPLICATIVOS DE LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA ADOPCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO POR LOS CIUDADANOS.

El Gobierno electrónico se puede categorizar desde el ámbito de la demanda y desde el ámbito de la oferta. Desde el punto de vista de la demanda, se aborda el estudio desde la perspectiva de la aceptación de los servicios del Gobierno electrónico por parte de la ciudadanía y persigue determinar los factores que determinan esta adopción. Los autores más representativos de esta perspectiva son Carter y Belanger (2005), Warkentin (2002), Gilbert y Balestrini (2004), entre otros.

Los estudios orientados a la oferta se centran en el proceso de evolución de las páginas web públicas en cuanto a las características de su interacción digital con los ciudadanos, sus capacidades y el número y sofisticación de los servicios disponibles “en línea”. En España, destacan desde esta perspectiva Criado y Ramilo (2002), que han estudiado el Gobierno electrónico en los municipios vascos y madrileños.

El presente Trabajo se desarrolla desde la perspectiva orientada a la demanda, centrándose 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 actitudes y creencias son elementos fundamentales para conocer el grado de confianza, adopción y su utilización en relación a la percepción de riesgo, la percepción de incertidumbre y el fomento del espíritu participativo.

Este trabajo basa su análisis en los conocidos modelos teóricos:

- La Teoría de la Acción Razonada de Fishbein y Ajzen's (1975)
- La Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen's (1985)

- El Modelo de Aceptación Tecnológica de Davis (1989).
- La Teoría de la Difusión de la Innovación de Rogers (1995)

A partir de estos modelos generales, diversos estudiosos del Gobierno electrónico han realizado importantes aportaciones:

- **Warkentin (2002)** y otros autores en su línea, han desarrollado un modelo con el objetivo de identificar las dimensiones principales de la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico. Sostienen que la confianza en el Gobierno electrónico, junto con la percepción de facilidad de uso y de utilidad de la presencia web, ejercen una fuerte influencia en la intención de los ciudadanos de acceder a los servicios públicos digitales. Además, las estructuras institucionales, la disposición de la persona a confiar y su experiencia anterior en la Red, están directamente relacionados con la confianza en el Gobierno electrónico.
- **Carter y Belanger (2005)**, han realizado una revisión de los modelos de Aceptación Tecnológica, de Difusión de la Innovación, de Características Percibidas de la Innovación y de los modelos basados en la confianza aplicados a la presencia web con el objetivo de determinar los factores que determinan la aceptación del ciudadano de las iniciativas de Gobierno electrónico. Como resultado, han elaborado un modelo general de adopción que permite contrastar empíricamente la influencia de siete factores antecedentes:
 1. La percepción de utilidad.
 2. La percepción de facilidad de uso.
 3. La imagen de la Administración local.
 4. La ventaja relativa obtenida por el usuario.
 5. La compatibilidad.

6. La confianza respecto a la Red.
7. La confianza en el Gobierno local.

Solamente los factores relativos a la compatibilidad, a la percepción de facilidad de uso, la confianza respecto a la Red y la confianza en el Gobierno local, constituyen antecedentes importantes de la intención de utilización del Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos.

- **Gilbert y Balestrini (2004)**, han complementado las aportaciones anteriores con elementos relativos a la calidad de servicio, identificando nueve factores que pueden impactar en la aceptación de los ciudadanos del Gobierno electrónico:

1. La evitación de la interacción personal.
2. El ahorro de coste.
3. El ahorro de tiempo.
4. La experiencia.
5. La calidad de la información.
6. La seguridad económico-financiera.
7. La reducción del "estrés".
8. La confianza.
9. La apariencia visual.

Por último, el modelo de la adopción organizacional del Gobierno electrónico entiende que el tamaño de la localidad, el compromiso de los responsables de la gestión política, el tiempo y la experiencia en iniciativas de Gobierno electrónico y los niveles de renta de los ciudadanos, son otros factores clave que determinan también la adopción del Gobierno electrónico.

3.1. Modelos explicativos de la adopción tecnológica

La interacción de los ciudadanos con la Red no está exenta de dificultades aunque los comportamientos en la Red comparten muchas características de la actuación presencial tradicional. Dicha interacción muestra peculiaridades, como consecuencia del entorno virtual en el que se mueven. De ahí que se deben considerar no sólo las aproximaciones habituales al comportamiento de los usuarios de la Red frente a un nuevo modelo tecnológico, sino también conceptos nuevos aplicables al mundo de las relaciones virtuales.

Para ello, se van a explicar los modelos validados empíricamente para las relaciones en el ciberespacio y así entender su contribución a la interpretación de la utilización del Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos.

Se incluye en este trabajo, una descripción de los principales modelos que explican la adopción del Gobierno electrónico y los factores relacionados con su utilización:

3.1.1. El Modelo basado en la Teoría de la Acción Razonada de Ajzen y Fishbein (1980) completado con la Teoría de la Conducta Planeada (1988).

Este doble modelo resulta fundamental para la explicación de la conducta del ciudadano. Sostiene que las personas tienen en cuenta las consecuencias de sus acciones antes de comprometerse con una conducta.

El enfoque de este modelo establece relaciones de causa-efecto y asume que la persona es racional y por lo tanto, su conducta obedece a un cuidadoso proceso cognitivo de búsqueda, análisis de información y comparación hasta su elección final. Deduce que la persona se aproxima más a este proceso en condiciones donde su implicación es mayor.

La Teoría de la Acción Razonada y la Teoría de la Conducta Planeada sostienen que el factor más importante para determinar la conducta de una

persona es la intención, que es afectada por dos factores determinantes, uno de naturaleza personal como es la actitud y otro representado por la influencia social.

La intención está en 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 y éstas son reflejo de las actitudes y representan lo que nos gusta o no de un objeto, conducta, etc.

3.1.2. El Modelo de la Aceptación Tecnológica de Davis (1989).

Este modelo constituye una adaptación de la Teoría de la Acción Razonada de Ajzen y Fishbein a la conducta en el uso de las innovaciones tecnológicas. En particular, presta atención al análisis del efecto de los factores externos sobre las creencias, las actitudes y las intenciones de los individuos.

Este modelo resulta muy adecuado para analizar las conductas relacionadas con la Red. Reemplaza a las creencias y actitudes definidas en la Teoría de la Acción Razonada por dos determinantes: la “facilidad de uso” y la “percepción de utilidad”, bajo el supuesto de que se trata de creencias relevantes que impactan en la formación de las actitudes y, por tanto, influyen en la intención y en la conducta de una persona hacia el uso de la tecnología.

La segunda determinante hace referencia a la medida en que una persona considera que el uso de un modelo tecnológico específico mejora su desempeño en una actividad, mientras que la primera facilita la percepción del uso que se define como la medida en que la persona usuaria de una tecnología espera que su utilización no implique esfuerzo.

La principal diferencia entre la Teoría de Acción Razonada y el Modelo de Aceptación de la Tecnología es que mientras que en la primera las creencias varían en cada contexto, en la segunda la utilidad y la facilidad de uso percibidas se postulan a priori y se consideran determinantes generales e

independientes de la actitud. Supera, de esta forma, una de las principales debilidades de los modelos sobre el comportamiento basados en las intenciones que radican en la dificultad para identificar las creencias relevantes en distintos contextos.

Este modelo es considerado una buena estructura para investigar cómo los ciber-usuarios desarrollan actitudes hacia la tecnología y cuándo deciden utilizarla, constituyendo el sistema teórico más aplicado en el ámbito de los sistemas de información y comunicación digital.

3.1.3. El Modelo de difusión de la Innovación de Rogers (1995)

Este modelo teórico es muy aplicado en el análisis de la adopción de las TIC. Considera como factores explicativos de dicha adopción la ventaja relativa obtenida por la adopción de la Red, 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 tal adopción. Considera que estos atributos tienen una incidencia positiva en el nivel de adopción, excepto la complejidad, que es asociada negativamente.

Tradicionalmente, este modelo se ha empleado para completar el modelo anterior de Davis. Una de sus aportaciones más notables es la introducción del concepto de “compatibilidad de los principios y actitudes” de la persona usuaria con la nueva tecnología como factor significativo en la adopción.

3.2. Modelos explicativos de la percepción de la calidad del servicio

Más recientemente, se han incorporado nuevos modelos que intervienen de forma significativa en las intenciones del ciber-usuario, como es la calidad del servicio prestado por el canal digital.

Mientras que en los modelos anteriores, las opiniones son creencias sobre el servicio, las percepciones se relacionan con la evaluación posterior a la experiencia del uso del servicio que conducen a actitudes sobre el servicio.

A partir de este planteamiento, Parasuraman (1985) y otros autores en su línea propusieron el Modelo SERVQUAL, el cual se basa en cinco dimensiones:

1. Los bienes materiales.
2. La confiabilidad.
3. La sensibilidad.
4. El aseguramiento.
5. La empatía.

Estas dimensiones miden la diferencia de la percepción de la persona usuaria respecto a sus expectativas predeterminadas. Este planteamiento mantiene plena validez, a pesar de que, posteriormente, han surgido algunos modelos que suprimen las consideraciones de las expectativas del uso y consumo argumentando que la evaluación del sujeto del resultado, ya incluye una comparación mental interna de las expectativas de las percepciones frente a las expectativas (por ejemplo, el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, 1992).

3.2.1. El Modelo basado en la confianza

Como complemento de los modelos anteriores, diversos estudios se han centrado en el análisis de las particularidades que introduce la confianza en las

interacciones a través de Internet. La inseguridad mostrada por la persona usuaria a la hora de realizar sus actuaciones digitales se ha convertido en uno de los mayores obstáculos. Esta desconfianza deriva de distintos aspectos como la inseguridad acerca de la posible difusión de los datos privados por parte de las organizaciones o entidades receptoras o la fiabilidad de la infraestructura tecnológica para el intercambio de información de carácter económico.

La confianza se basa en la creencia y las expectativas de las personas usuarias “en línea” respecto a las características de la organización prestadora del servicio. El análisis de la confianza se considera como una relación entre la organización y aspectos individuales del sujeto usuario.

Desde una perspectiva centrada en el análisis de la confianza respecto de la contraparte, McKnight, Chervany (2001) y otros autores posteriores, han establecido las medidas para un modelo de la confianza centrada en la “confianza inicial” de los usuarios en dicha contraparte en la Web.

La confianza inicial se refiere a la confianza en un administrador desconocido, una relación entre actores que no tienen información creíble, significativa o enlaces afectivos con el entorno. En las relaciones iniciales, los usuarios clientes hacen uso de la información que tienen, por ejemplo, las percepciones del sitio Web para inferir la confianza.

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

- La **seguridad estructural** implica que la persona cree que las estructuras incorporan garantías, regulaciones, promesas, recursos legales u otros procedimientos que están a su disposición para obtener éxito.

- La **normalidad situacional** conlleva que el entorno sea normal, favorable, ordenado y que la contraparte incorpora cualidades como la capacidad, la benevolencia y la integridad.

3.3. Los Modelos de la Adopción del Gobierno electrónico desde la perspectiva de los ciudadanos

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. En la mayoría de los casos, se propone un modelo basado en la Teoría de la Difusión de la Innovación de Rogers (1995), la Teoría de la Acción Razonada de Fishbein y Ajzens (1980), la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzens (1985) y del Modelo de Aceptación Tecnológica de Davis (1989).

También las características individuales de los ciudadanos y sus creencias influyen en la adopción del 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.

Evidentemente, el papel de moderación de las variables demográficas del individuo, como la edad, el género, el nivel de renta y la educación es notable.

3.3.1. El Modelo de Carter y Belanger (2005)

Carter y Belanger 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.

Trabajo Fin de Máster

En su estudio 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

Obtienen de este modo un modelo más comprensivo que los modelos teóricos individuales y procura capturar las relaciones complejas 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 una influencia significativa.

En el caso de 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, que abarcaban la confianza 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 un servicio del Gobierno electrónico del estado. En línea con este resultado, relacionado con las percepciones de confianza en Internet, los ciudadanos que perciben la confiabilidad y la seguridad del Internet a ser bajo serán menos probables adoptar vicios del ser del Gobierno electrónico

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

3.3.2. El Modelo de Gilbert y Balestrini (2005)

Plantean un modelo basado en la percepción de beneficios y barreras por parte de los ciudadanos respecto a las propuestas de Gobierno electrónico. Con esta metodología plantean que los estudios anteriores estaban centrados en el desarrollo de los factores desencadenantes y no tienen 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 fueron 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 tiempo es el que aporta una información más rica en contenido respecto a otros estudios de comercio electrónico.

En éste 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 uso. A partir de este resultados, los autores aportan una nueva perspectiva a los estudios centrados en la adopción del Gobierno electrónico basada en considerar también las barreras a la adopción. Los modelos anteriores 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 se diferencian de la literatura publicada en que la percepción de facilidad de uso y algunos de los aspectos de la utilidad percibida no surgieron como significativos en los resultados. Esto puede ser achacable a que las investigaciones anteriores (Davis, 1989) eran predominantemente

aplicadas a la introducción de nuevas tecnologías en el entorno de trabajo y sobre todo en un espacio temporal previo a Internet.

3.3.3. El Modelo de Warkentin (2002)

Warkentin propone 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, la disposición psicológica general y el conocimiento de proceso, también deberían engendrar confianza. Para los usuarios experimentados, por otro lado, sugieren que 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.

Los 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.

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. El autor alemán 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 son 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).

El modelo de Warkentin y otros (2002) basado en cuatro dimensiones de la confianza 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.

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

Existen bastantes referencias en la literatura especializada sobre modelos de adopción del Gobierno electrónico por la ciudadanía que estudian los factores explicativos que tratan de predecir la intención del ciudadano respecto a la aceptación y adopción de la interacción digital con la Administración local.

En estos modelos, las percepciones de la persona usuaria respecto a la utilidad percibida y a la facilidad son consideradas como las dominantes en la intención de adoptar o de utilizar una nueva tecnología (Warkentin, 2002).

Otros autores como Gilbert y Balestrini (2004) han planteado que los aspectos funcionales del servicio han de ser claramente distinguidos de su aspecto técnico. Esto implica que los ciudadanos encuentran difícil la separación de cómo se está prestando el servicio (ámbito funcional) respecto al formato en el que se presta (ámbito técnico).

Este autor identifica los factores más importantes en la evaluación del uso del Gobierno electrónico, concluyendo que la utilidad y la facilidad de uso son insignificantes en su capacidad de influenciar la adopción del Gobierno electrónico, en contraste con los resultados aceptados comúnmente en la literatura especializada. De este modo, incorpora dimensiones como la confianza y la seguridad financiera, especialmente cuando se trata de transacciones económicas.

En los estudios de aceptación del Gobierno electrónico se han considerado otras creencias, junto con la utilidad y la facilidad de uso, como son el riesgo percibido, la incertidumbre, el sentimiento cívico y la confianza. Éstas constituyen aspectos importantes más a tener en cuenta, en comparación con otras como la experiencia previa en la Red, la calidad de la información y la apariencia visual.

Por otro lado, hay que destacar que hasta muy recientemente, la mayoría de los estudios planteados desde la perspectiva de la demanda de los ciudadanos, han tenido como objeto de estudio las Administraciones centrales o en otros ámbitos político-administrativos concretos. Así, existen pocas referencias de la extensión de estos modelos a la administración local.

4.1. Los factores a tener en cuenta para el desarrollo del Gobierno electrónico a nivel local

Junto a los aspectos relacionados con la adopción tecnológica es necesario considerar otras cuestiones. Los estudios más representativos al respecto son los de Carter y Belánger y Warkentin que se centran en la Administración pública en general y en los trámites administrativos y el pago de impuestos.

Estos estudios introducen el concepto de confianza. En el ámbito de la Administración local, esta presenta la característica fundamental de la proximidad al ciudadano, ya que conlleva una mayor responsabilidad del poder público y el impacto sobre la ciudadanía es mayor.

Pero, teniendo en cuenta lo expuesto, se hace necesaria la integración de otros factores como los relacionados con la aceptación tecnológica, la psico-sociología y la gestión política para que se pueda tener una visión global del

Gobierno electrónico local centrado en la ciudadanía y donde se estructuren las creencias individuales determinantes de la aceptación y adopción:

1. Factores relacionados con las características y las actitudes de la ciudadanía.
2. Factores relacionados con la presencia en la Red de la Administración Local.
3. Factores relacionados con la dimensión de la gestión y con la política de la Administración.

4.1.1. Los factores relacionados con las características y las actitudes de la ciudadanía.

Existen unos factores que dependen directamente del ciudadano y que juegan un papel clave en la adopción del Gobierno electrónico a nivel local. Aquí se incorporan aspectos relacionados directamente con el acceso y la adopción por la ciudadanía: características socioeconómicas, rasgos de personalidad, comportamientos comunicativos de la ciudadanía, etc.

Además, el ámbito administrativo local, incorpora unas barreras dependientes de la accesibilidad a la Red y al Gobierno electrónico. A partir de la literatura sobre la adopción de la tecnología, se considera que en la especificidad del ámbito municipal, los factores más representativos para la adopción son los siguientes:

- La experiencia previa de Internet de los ciudadanos.
- La compatibilidad con sus costumbres y valores.

- El riesgo percibido, desde el punto de vista del mantenimiento de la privacidad de la información y de la realización de transacciones de carácter económico.

Se puede decir que son más determinantes en el ámbito local estos aspectos respecto a otros como la imagen del Ayuntamiento, el nivel educativo y cultural de los ciudadanos, el nivel de renta, etc.

4.1.1.1. La experiencia previa de Internet de los ciudadanos.

Autores como Warkentin (2002), Miyazaki y Fernandez (2001) y otros autores, argumentan que la experiencia previa en la Red influencia la confianza del ciudadano en el Gobierno electrónico. Las personas con experiencia previa, especialmente si ésta ha sido satisfactoria, serán más proclives a volver a utilizar los servicios que ofrece el Gobierno electrónico.

Las variables que se suelen utilizar para medir la experiencia en la Red incluyen la duración de la experiencia, la frecuencia del uso y el patrón conductual del uso.

4.1.1.2. La compatibilidad con sus costumbres y valores.

Dentro de la literatura especializada, la compatibilidad se considera un atributo fundamental. Rogers (1995) define la compatibilidad como “el grado en que el uso de una tecnología 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”. Así, determinadas tecnologías guardan vinculación entre ellas, por lo que existe una alta correlación entre la experiencia previa de la persona con determinadas TIC y la implantación posterior de sus innovaciones.

La compatibilidad percibida se considera un factor importante de la explicación de la conducta desarrollada en la adopción de las TIC. Los usuarios con un gran manejo de las TIC presentan mayores frecuencias de actuaciones en la Red, debido a los conocimientos y a la actitud adquirida en los canales digitales similares.

Carter y Belanger (2005), introducen este elemento como el factor antecedente más representativo de la adopción por parte de la ciudadanía. Así, elevados niveles de compatibilidad percibida suelen estar asociados con un aumento de la intención de adoptar iniciativas de Gobierno electrónico. Esto indica que los ciudadanos suelen ser más proclives a usar los servicios virtuales de la Administración local si éstos son congruentes con la forma en que a ellos les satisface interactuar con los demás, por ejemplo, haciendo uso de las redes sociales en el tiempo libre, realizando compras y ventas virtuales y por motivos profesionales, se espera que también adopten las TIC para la interacción con el Ayuntamiento.

4.1.1.3. El riesgo percibido por los ciudadanos

En la literatura consultada, este elemento se clasifica desde dos puntos de vista:

- Desde el punto de vista del funcionamiento
- Desde el punto de vista psicológico.

La utilidad suele estar condicionada por el riesgo percibido con los servicios que se ofrecen y por la sensación de riesgo en el contexto de la seguridad de la realización de la actuación digital.

La influencia del riesgo se explica a partir de la adquisición del compromiso por parte del usuario virtual con un servicio, cuando éste considera que la actuación se va a realizar con confidencialidad y transparencia, además de que se va a mantener dentro de un contexto legal definido.

En relación al Gobierno electrónico, se suelen identificar diversos tipos de riesgos, tales como:

- **El riesgo psicológico:** la experiencia de ansiedad consecuencia de los efectos derivados de la selección de un mal servicio.
- **El riesgo de incumplimiento:** la posibilidad de que un servicio no funcione como la persona espera.
- **El riesgo físico:** el peligro de daño o lesiones para los usuarios o terceras personas, durante el uso de un servicio.
- **El riesgo social:** el potencial de cambio en un grupo o colectivo social como resultado de la adopción de un servicio.

Cuando los usuarios perciben un mayor riesgo, es menos probable que se adopte un servicio. Existe evidencia empírica sobre el efecto del riesgo percibido en el comportamiento de las personas en la Red. Se ha observado que esta variable ejerce una influencia negativa, principalmente, en la adopción de servicios de carácter electrónico, en la frecuencia de las actuaciones y en las actitudes hacia el canal. Las personas que actúan a través de la Red muestran menor aversión al riesgo que las personas que no actúan en esta.

Además, el riesgo de atentado a la privacidad sustituye al riesgo físico en el entorno virtual. La dimensión social es la que menos influye en la intención de adopción del Gobierno electrónico.

Trabajo Fin de Máster

Particularmente, el Gobierno electrónico, incorpora aspectos específicos de compartición de información personal y privada a través de la Red. Estos datos pueden ser difundidos indebidamente y ser atacada la privacidad personal. Por esto, la privacidad y la seguridad suelen ser los aspectos recurrentes en los estudios realizados sobre la materia (Miyazaki y Fernández, 2000).

Carter y Belanger (2002) concluyeron que la confianza en la Red, desde la perspectiva de la seguridad y de la confidencialidad, es la premisa fundamental para la adopción del Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos. Así, resulta importante trasladar a los ciudadanos la percepción de que pueden realizar actuaciones virtuales de forma segura y que su información personal será protegida y tratada con confidencialidad. Se ha demostrado que elevando los niveles de confianza se incrementan los de aceptación y adopción del Gobierno electrónico.

Además, la ciudadanía también puede percibir riesgo financiero como consecuencia de la posibilidad del fraude que puede producirse en los pagos e ingresos económicos virtuales a la Administración.

Por último, otro componente del riesgo es que las personas, en la realización de los trámites de carácter fiscal, perciben el riesgo derivado de la necesidad de guardar la documentación varios años, hasta que prescriba, por si fuera necesario algún tipo de justificación posterior ya que aún no es habitual que exista un servicio de asesoría legal adicional para los contribuyentes que van a realizar sus trámites mediante Internet.

En definitiva, la adopción del Gobierno electrónico suele quedar marcada, fundamentalmente, por los riesgos siguientes:

- El riesgo tecnológico.
- El riesgo de confidencialidad.
- El riesgo económico.

- El riesgo de privacidad.

Si los factores causantes del riesgo se pueden solucionar, la ciudadanía será más favorable a la adopción de las propuestas de un Gobierno electrónico local.

4.1.2. Los factores relacionados con la presencia en la Red de la Administración local.

Se consideran esenciales los factores clave del Modelo de Adopción Tecnológica: la utilidad y la facilidad percibida de uso.

En el presente Trabajo, éstos factores van acompañados del factor asociado a la presencia en Internet del Ayuntamiento como es la eficiencia en la comunicación percibida por la ciudadanía, como complemento de los otros factores y con una visión centrada en la accesibilidad a los ámbitos de interés para el ciudadano de la web municipal.

Así pues, el planteamiento ha sido considerar la facilidad de uso y la eficiencia percibida en la comunicación como antecedente de la utilidad percibida, muy condicionada por los contenidos y las funcionalidades disponibles en la Red y que son de interés para el ciudadano.

La diversidad de modelos de gestión política municipal y de líneas político-ideológicas, así como de los ciudadanos respecto a las TIC plantea la utilidad percibida por el ciudadano dentro del ámbito de la Red, como un desencadenante de la eficacia en la comunicación y de la percepción de facilidad de uso.

Evidentemente, la página web es la componente clave de la estrategia en relación a las TIC. Esto significa que resulta fundamental cuidar su diseño para

conseguir orientarse a los diversos grupos y colectivos sociales del municipio con eficiencia.

Ello requiere considerar unos elementos como la facilidad de la navegación, la apariencia, la estética, el contenido, la accesibilidad y características como la personalización y la orientación al usuario-ciudadano.

Todos estos elementos combinados influyen directamente la experiencia de los usuarios con el sitio web y en última instancia, su satisfacción y adopción futura.

Sobre la base del Modelo de Aceptación Tecnológica se ha concluido que el fracaso de muchas iniciativas en la Red ha sido producido porque la página web es demasiado compleja, lenta, poco accesible y pesada de navegar para los usuarios. La eficiencia del diseño de una página web institucional, desde la perspectiva de la ciudadanía, está directamente relacionada con la percepción de su utilidad y de su facilidad de uso.

4.1.2.1. La utilidad percibida de la página web

La utilidad percibida de una página web, entendida como el grado por el cual una persona cree que utilizando un sistema particular mejora su rendimiento y eficacia, se mide desde una doble perspectiva:

- El grado por el que la persona cree que extrayendo información en línea ahorrará tiempo.
- El grado por el cual la persona cree que extrayendo la información en línea reducirá el coste necesario.

La utilidad percibida aplicada al Gobierno electrónico local, se plantea como el nivel de la creencia de la ciudadanía sobre que la página web de la corporación municipal proporciona toda la información que ésta requiere.

El contenido de la página web municipal está relacionado directamente en la utilidad percibida por cada ciudadano. Este desempeña un papel importante en la satisfacción de cada usuario, porque si este no encuentra lo que busca, puede no volver a visitar dicha página. Desde tal perspectiva, el nivel de utilidad percibida afecta directamente la adopción del Gobierno electrónico local.

4.1.2.2. La Facilidad de uso percibida

Se entiende por facilidad de uso percibida el grado por el que una persona cree que utilizar un determinado sistema no requiere esfuerzo. Esto se suele medir con los siguientes indicadores:

- Cómo de fácil resulta aprender 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 llegar a ser diestro en la utilización del sistema.

La intención de utilizar un servicio del Gobierno electrónico aumentará si se percibe que el servicio será fácil de utilizar. Esto indica, fundamentalmente, que los servicios digitales del gobierno local han de ser intuitivos.

Una página web institucional debe ser fácil de navegar. La información debe organizarse y estar presentada en función de las necesidades de los grupos y colectivos sociales de la comunidad, permitiéndoles, de forma rápida 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 ó completar un trámite, hará disminuir su intención de adoptar iniciativas de Gobierno electrónico.

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

4.1.2.3. La Eficiencia percibida en la comunicación con la Administración

Los aspectos relacionados con la facilidad de uso y la utilidad percibida son muy relevantes, pero sin embargo, no recogen todos los matices involucrados en el Gobierno electrónico. Complementariamente, la información debe publicarse en la Red de forma que sea útil, facilite su uso y facilite la comprensión por la ciudadanía.

Esta aportación respecto a los modelos clásicos de aceptación tecnológica se basa, a nuestro juicio, en las expectativas de las personas respecto a las posibilidades que la Red introduce en la gestión pública local.

En el presente Trabajo se ha optado por incluir en el concepto de eficiencia en la comunicación, la percepción de la ciudadanía respecto a la accesibilidad a la información de su interés en la web municipal. Así, se considera que la información ha de incorporar dos atributos principales: la relevancia y la accesibilidad.

- **La Relevancia de la información**

La información debe tener como objetivo asegurar la calidad, veracidad y oportunidad de la información. Además, se considera que es relevante si aporta

a la ciudadanía un conocimiento directo de las funciones, actuaciones, resultados, estructura y recursos involucrados en la gestión municipal.

Resulta importante matizar que la información debe ser entendible y estar disponible sin que se requiera una solicitud previa por parte de la ciudadanía. Para que la información sea verdaderamente útil no puede ser proporcionada de cualquier manera (por ejemplo, los presupuestos tal y como se presentan en el pleno municipal, los extensos y arduos informes de gestión o los indicadores difíciles de interpretar no aportan ningún valor a la ciudadanía que no es capaz de procesar, en su mayoría, dicha información).

Las propuestas de Gobierno electrónico relevantes son aquellas que suministran a la ciudadanía la información que está buscando y lo hacen de una manera clara.

Por ello, en un ámbito municipal se trata de aportar visibilidad a la ciudadanía de:

- Los servicios disponibles en línea, etc.
- El marco normativo, el diseño, ejecución, partidas asignadas y criterios de acceso a los diferentes programas de ayuda.
- Las concesiones, permisos y autorizaciones otorgadas, especificando los destinatarios.
- Las contrataciones públicas incluyendo la cantidad, la identificación del proveedor y los plazos de cumplimiento.
- La información de los aspectos relacionados con la situación económica y financiera municipal (los presupuestos municipales, los resultados de

auditorías llevadas a cabo, los salarios y las prestaciones de los trabajadores municipales, etc.).

Toda esta información permitirá que la ciudadanía tenga a su disposición la información más importante de la gestión municipal.

Por otra parte, la relevancia de la información disponible se diferencia de la percepción de transparencia por la ciudadanía en su interacción con la Administración local. **La transparencia** en las relaciones con la ciudadanía implica un mayor compromiso por parte de la corporación municipal, que trasciende a la presentación de información en formato web, por muy relevante que sea. La presencia en la Red de la Administración local junto con la potencialidad de las tecnologías del diseño web, contribuye a que la ciudadanía conozca en profundidad todos los aspectos del municipio que le afectan directamente y los que caracterizan la gestión municipal.

- **La Accesibilidad de la información**

La utilidad de la información para la ciudadanía no sólo se vincula con los datos que se proporcionan, sino también cómo se proporcionan. Solamente las informaciones estructuradas son útiles y dado que la Administración local genera muchos tipos de información, que las personas interesadas en obtener acceso a la información son diversas entre sí y dado que las combinaciones que cada uno necesita también varían, se hace imprescindible implementar mecanismos de organización y de recuperación de la información.

Asimismo, otro aspecto importante de la accesibilidad lo constituye el nivel de integración de la web municipal con el resto de los niveles y ámbitos de la Administración pública (autonómica y central). Un portal integrado de Gobierno electrónico puede ser una forma importante para mejorar la percepción de la eficiencia.

En vez de requerirse sucesivas visitas a las páginas web de las diferentes instancias y niveles administrativos para los diferentes servicios, los ciudadanos pueden ir a un punto de acceso para todos los servicios de la Administración pública y de los niveles del Gobierno local.

Al respecto, se distinguen dos opciones de integración: una integración horizontal, que hace confluir informaciones y servicios de los diversos departamentos y áreas de cada nivel de Gobierno (municipal, autonómico y central); Y una integración vertical, que hace que la presencia web de la Administración pública incorpora informaciones y opciones que afectan a diferentes niveles administrativos. Todo esto implica que para elevar la percepción de facilidad de utilización es necesario que los diferentes ámbitos de responsabilidad administrativa que están claramente delimitados en el mundo real, deban desaparecer en lo virtual (Accenture, 2004).

4.1.3. Los factores relacionados con la gestión política local

Se considera que el factor principal es la confianza de la ciudadanía en el Gobierno electrónico. Los factores antecedentes de la confianza tratan el impacto del modelo de interacción ciudadana virtual: los servicios públicos digitales y la participación de los ciudadanos.

Para conceptualizar las mejoras percibidas por la ciudadanía, se ha definido un factor denominado “valor percibido por el ciudadano” como consecuencia del nuevo modelo de interacción, que engloba la percepción de la ciudadanía respecto a los compromisos públicos fundamentales como son la transparencia y la proximidad.

Respecto a la prestación de servicios en formato electrónico, se incorpora la percepción de satisfacción que produce en la ciudadanía como antecedente de la confianza en el Gobierno electrónico. También como antecedente de la

confianza, se incorpora un factor encargado de captar las mejoras en la percepción de participación derivadas del nuevo entorno virtual, en relación a la interacción presencial.

En el presente trabajo se aborda la integración de factores políticos en los modelos de adopción del Gobierno electrónico por parte de la ciudadanía. La mayoría de los estudios consultados relativos al desarrollo de un modelo de adopción del Gobierno electrónico local se han centrado en ahondar en las características personales.

Warkentin (2002) y Carter y Belanger (2005), consideran que la confianza de la ciudadanía constituye el núcleo alrededor del cual gira la dimensión relacionada con las características de la gestión política de la adopción de un modelo de Gobierno electrónico. La importancia de la proximidad del ciudadano a la Administración local determina que la confianza es el elemento fundamental.

4.1.3.1. La Confianza de los ciudadanos

La definición de confianza se analiza desde dos perspectivas:

- En primer lugar, es contemplada como un elemento del comportamiento, haciendo referencia a la intención de la persona por actuar de una forma determinada, lo cual refleja la seguridad que una parte tiene sobre la otra.
- En segundo lugar, es un elemento cognitivo que queda asociado 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. Esta visión cognitiva de la confianza queda definida a partir de tres tipos de percepciones distintas, que constituyen las creencias que considera la persona en el momento

de determinar la confiabilidad de una organización o institución. Estas creencias incluyen la honestidad, la benevolencia y la competencia percibidas.

La **honestidad percibida** hace referencia a la creencia en la sinceridad y en el mantenimiento de las promesas.

La **benevolencia percibida** indica la creencia en que una de las partes se encuentra interesada en el bienestar de la otra y motivada por la búsqueda del beneficio mutuo.

La **competencia percibida** muestra la destreza, conocimientos y habilidades poseídas por una entidad o persona para llevar a cabo aquellas actuaciones a las que se compromete. Esta competencia es especialmente relevante en el análisis del comportamiento del consumidor en la Red.

La cuestión se halla en el desconocimiento que la persona tiene acerca de muchos de los agentes que participan en la Red, así como del propio medio en sí. Ello obliga a mostrar de manera fehaciente que, más allá de la honestidad y la buena fe, se dispone de los recursos técnicos, financieros y humanos necesarios para desarrollar las actuaciones con seguridad.

En todo caso, la confianza es importante para entender el comportamiento interpersonal y los intercambios, especialmente económicos. La confianza ejerce una notable influencia sobre la adopción de las TIC. Unos bajos niveles de confianza en los usuarios reales y potenciales de la Red actúan como un obstáculo decisivo al crecimiento del Gobierno electrónico.

La falta de confianza se considerada una de las principales razones por la que los ciudadanos no participan en el Gobierno electrónico. Por lo tanto, resulta

Trabajo Fin de Máster

razonable argumentar que la importancia de la confianza es fundamental debido al grado de incertidumbre que puede provocar.

Los atributos que caracterizan los sitios web, y más concretamente su nivel de facilidad de uso, inciden de manera significativa en la percepción de la ciudadanía y por tanto, sobre su grado de confianza.

La ciudadanía interactúa con el Gobierno municipal en un contexto especial ya que va más allá de la realización de una determinada transacción, abarcando diversos ámbitos y episodios de su vida. El ciudadano apenas tiene libertad para elegir la interacción y los datos enviados son, frecuentemente, de una naturaleza especialmente sensible.

Desde una perspectiva global de las implicaciones del Gobierno electrónico, se ha relacionado la transparencia y la interactividad con la confianza del ciudadano. Sin embargo, se concluye que el uso y la familiaridad de la Red con el Gobierno electrónico están relacionados solamente de forma positiva con la transparencia. La no influencia de la interactividad es consecuencia del predominio de los modelos de Gobierno electrónico unidireccionales.

Los servicios públicos basados en la web pueden ayudar a restaurar la confianza en la gestión municipal, combatiendo la corrupción, la ineficacia, la ineficiencia y el desinterés por la vida política. Al considerarse la bidireccionalidad en los modelos de Gobierno electrónico local, es de esperar que mejore la confianza basada en el proceso.

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. Una administración pública moderna, además, debe incluir elementos que fomenten la participación ciudadana en la vida política y la gestión política. (Torres, Pina y Acerete, 2005).

En la actualidad el Gobierno electrónico en el ámbito local está evolucionando 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.

4.1.3.2. El Valor aportado al ciudadano por la interacción electrónica

Una comunicación digital de mayor calidad entre cualquier organización y el usuario provoca niveles de confianza superiores.

La capacidad de comunicación asociada al 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 y Heeks, 2003).

La percepción de transparencia del ciudadano en su interacción con la Administración municipal es uno de los aspectos esenciales que aporta valor a la interacción digital con la administración. 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.

Por tanto, fomentar la transparencia en la gestión municipal es una condición necesaria para aumentar la confianza en la Administración local. La posibilidad de incrementar la transparencia de la gestión local, 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. Este aspecto es crucial en valor aportado por el Gobierno electrónico a los ciudadanos (Torres, 2005).

4.1.3.3. La satisfacción de la ciudadanía y la calidad percibida de servicio

La mayoría de los autores coinciden en relacionar la calidad de servicio con la percepción de la persona usuaria sobre el mismo. Desde un punto de vista general, la calidad de servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del servicio.

Santos (2003) define la calidad de los servicios electrónicos como la evaluación global de los usuarios y la valoración de la entrega del servicio en el mercado virtual. Existen 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 no garantiza totalmente un resultado final conforme a las expectativas del usuario. Por tanto, entra en juego el elemento de la satisfacción, 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 tienen muchos aspectos comunes. Ambas se refieren a un proceso de evaluación en el que el ciudadano compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas, es decir, las dos consideran central el punto de vista de los ciudadanos, al valorar los servicios que presta una organización concreta.

4.1.3.4. El fomento de la participación ciudadana

La participación del ciudadano es una fuente de discusión constante en el campo de la Ciencia política y de la Sociología. Se puede definir como la acción del ciudadano que influencia o intenta a menudo influenciar las decisiones de política (Nagel, 1987) o como la acción que incorpora las demandas y los valores de ciudadanos en los servicios de la administración pública (Zimmermann, 1986).

La participación ciudadana activa en los procesos de toma de decisiones debe constituir un elemento esencial en la estrategia de las Administraciones locales para incrementar la legitimidad de sus políticas públicas y mejorar los servicios públicos.

Esta estrategia permitirá a los Gobiernos municipales recuperar la confianza de la ciudadanía y garantizar que los servicios son receptivos a las necesidades de los distintos grupos y colectivos.

Se considera que la 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, que se canaliza o se produce a través de medios electrónicos o telemáticos.

Existe una gran variedad de programas e iniciativas diseñados para garantizar una mayor participación ciudadana: democracia deliberativa, democracia electrónica, presupuestos participativos, jurados populares, etc. Según la OCDE (2003), 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 los servicios y supervisar el nivel de calidad alcanzado.

Particularmente, el término **E-participación** se utiliza para referirse a la participación del ciudadano con respecto al Gobierno electrónico en general. Esta definición de la participación ciudadana se puede dividir en dos categorías según la voluntad de los ciudadanos que desean influir en decisiones políticas: la **participación pasiva** que incluye simple entrega o 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, se puede plantear 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 la participación” que consiste en ciertos niveles de participación que van de menos a más.

Para subir peldaños en esta escalera, se hacen necesarios avances no sólo en las estructuras administrativas de los gobiernos municipales, sino también cambios en la mentalidad de los ciudadanos y de las mismas administraciones, de forma que se extienda el sentimiento de lo que se denomina “contribución al proyecto común”. El ciudadano ha de verse como elemento activo y creador de valor, por medio de su participación en los asuntos municipales.

En entornos municipales tiene bastante vigencia la teoría de Richardson, que afirma que el grado de participación del ciudadano viene determinado por el coste y ventaja de la participación. El coste de la participación va referido 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. El coste de la participación será alto y la ventaja que resulta 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 integra elementos de la democracia electrónica (Zimmerman, 1986). 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 y ciudadanos se perciben como socios (OCDE, 2001).

Con este objetivo, las formas tradicionales de participación ciudadana, basadas en la interacción con la sociedad civil municipal, están siendo modificadas a favor de otras prácticas más basadas en lo individual y mixto. Así, están surgiendo nuevas herramientas y experiencias de participación que van siendo puestas en práctica en todo el mundo. 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 intervienen en procesos participativos expresan, generalmente, altos niveles de satisfacción y el deseo de tomar parte más a menudo en este tipo de experiencias.

4.2. El desarrollo del Gobierno electrónico en el municipio de Rivas Vaciamadrid

Todo portal web municipal, y sede electrónica municipal, de acuerdo con los paradigmas de la sociedad de la información, debe dar respuesta a los retos marcados por el Gobierno electrónico.

Las relaciones entre el Gobierno municipal y los ciudadanos, y a la inversa, han de ser fluidas, rápidas, flexibles, y no necesariamente presenciales.

Asimismo, el concepto de ciudad como continuo territorial, se ha roto. Ya no se habla de municipios, sino de ciber-municipios. El municipio ya no compete solamente con los municipios de su entorno, similar por sus características geográficas, regionales, etc., ahora compete, además, con todos los ciber-municipios, al haberse globalizado la economía y desarrollado nuevas relaciones sociales.

Las limitaciones temporales, también han cambiado. Con la Administración municipal “en línea”, se ha pasado de unos horarios rígidos y limitados a la interacción Administración local - ciudadano las 24 horas del día, durante los 365 días al año.

Estamos viviendo el tránsito de un modelo de democracia representativa, a uno de democracia participativa. Existen instrumentos y mecanismos suficientemente ágiles, sencillos y económicos para que esto pueda ser así. En esta nueva realidad, los ciudadanos toman el protagonismo y reivindican sus derechos de ser informados, de ser escuchados, de poder deliberar en el proceso de toma de decisiones que más les afectan, de decidir y de participar en la gestión y ejecución de dichas decisiones.

El ciudadano, en este papel más participativo, mejora sus relaciones con su comunidad, se incrementa el tejido social, y aboga por una sociedad más inclusiva y cohesionada.

Trabajo Fin de Máster

La Administración municipal se ha de adaptar a la nueva realidad utilizando las herramientas que proporcionan las TIC, rediseñando sus procesos burocráticos y satisfaciendo las nuevas demandas sociales.

Así pues, cuando se habla del portal municipal, no se habla solo del portal del Ayuntamiento sino del portal ciudadano, del portal de la localidad. A partir de tales premisas, se ha de diseñar todo portal web municipal teniendo en cuenta, fundamentalmente, los siguientes parámetros e indicadores:

- El diseño web.
- La facilidad de navegación.
- La muestra de la organización municipal del Ayuntamiento.
- La muestra del directorio del ayuntamiento.
- La gestión administrativa “en línea”.
- La gestión de impuestos “en línea”.
- La gestión de trámites de carácter social “en línea)
- La contratación “en línea”.
- El derecho del ciudadano a ser informado (noticias, recursos, etc.).
- El derecho del ciudadano a ser escuchado (alegaciones, etc.).
- El derecho del ciudadano a participar en las deliberaciones.
- El derecho del ciudadano a participar en las decisiones que más le afectan.
- El Impulso y el desarrollo social del municipio.
- El impulso de la vida comunitaria local.
- El impulso y desarrollo económico del municipio (subvenciones a personas, grupos, empresas).

El desarrollo del Gobierno electrónico en la localidad de Rivas Vaciamadrid, relativamente reciente, muestra estos parámetros e indicadores y, de fondo, un alto nivel de predisposición respecto al desarrollo de la sociedad de la información y al Gobierno electrónico municipal.

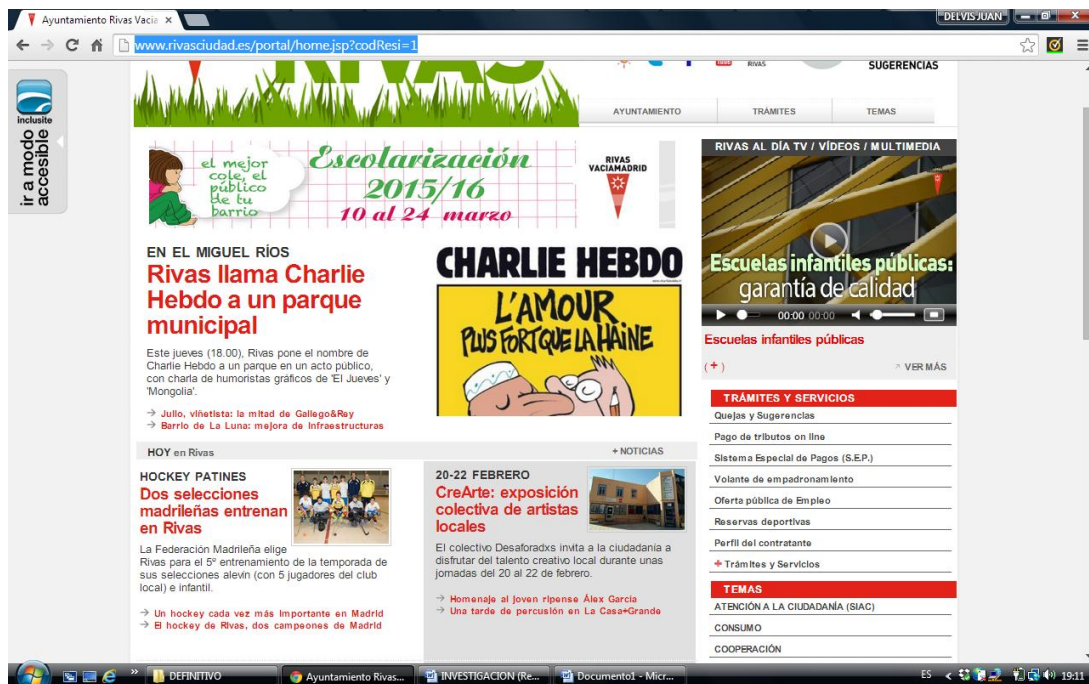
Trabajo Fin de Máster

En este municipio, existe un sólido compromiso con la innovación tecnológica, donde, en los últimos años, la oferta de servicios gubernamentales ha alcanzado un notable desarrollo. Cuenta con una concejalía de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Este municipio ha auspiciado y promovido la “Ciudadanía 2.0”, apoyando, por ejemplo en 2007, la I Conferencia Internacional sobre Gobierno Electrónico y Nuevos Derechos Humanos, Ciberciudadanía y derechos digitales a partir de la cual asumió las estrategias de modernización administrativa, las políticas de inclusión digital y los procesos de transformación y de gestión del cambio tecnológico en la Administración local (estableciendo un marco de colaboración con el Foro de investigación y acción participativa, FIAP, para el desarrollo de la sociedad del conocimiento, la entidad pública “Red.es” y el Ministerio de Administraciones Públicas así como con las empresas Indra, Cisco, T-Systems, La Caixa, Fundación Telefónica y Fundación Ciudadanía).

Como elementos característicos de la situación de este municipio al respecto, se puede considerar que muestra una apuesta por el desarrollo tecnológico y por una implicación de los principales agentes del Gobierno electrónico: la Administración municipal, los ciudadanos y la comunidad.

Trabajo Fin de Máster



Página del Ayto de Rivas Vaciamadrid: www.rivasciudad.es

En su **dimensión externa-relacional**, el Gobierno electrónico municipal de Rivas Vaciamadrid se encuadrada en los dos ejes principales del Gobierno electrónico: incluye la información general y de la actividad institucional bastante completa, y la digitalización de servicios encaminados a permitir la realización de tramitaciones administrativas y transacciones económicas “en línea”.

En los últimos años se ha dotado a la página web municipal de más contenido e información de interés, se han potenciado elementos participativos y se han incorporado formularios e impresos para descargar. Sin embargo, se constata aún que los trámites totalmente realizados “en línea”, los pagos y la utilización y consulta de información personalizada, que configura el paso a los niveles superiores de Gobierno electrónico, va avanzando más lentamente de lo deseado.

Trabajo Fin de Máster

No obstante, y con el objetivo de determinar un pequeño diagnóstico del estado actual del Gobierno electrónico municipal en su dimensión de relación externa, se puede apuntar que la página web municipal implementa los principales elementos que caracterizan un Gobierno electrónico desarrollado:

- Dispone de una página web con contenidos informativos generales así como sobre trámites o procedimientos de competencia municipal.
- Muestra un amplio campo de contenidos informativos comunes aunque presentación y organización difiere aún sensiblemente. Una de las principales carencias detectadas es la información contable-presupuestaria sobre la propia Administración municipal, aún es insuficiente e inexistente en algunos casos.
- Ofrece un buen número de trámites de resolución completa “en línea” suponiendo un porcentaje importante respecto del total.
- La interacción con los ciudadanos es notable pero la interacción entre los ciudadanos entre sí, a través de foros, etc. está también aún escasamente potenciada. No obstante, la iniciativa municipal se encuentra muy alejada del uso mayoritario de la página web, presente en otros ayuntamientos, de comunicación unidireccional entre estos y sus ciudadanos.

Como conclusión a la que se llega tras un pequeño análisis del Gobierno electrónico del municipio de Rivas Vaciamadrid, es que es un municipio que está más adelantado que muchos otros municipios madrileños, y españoles, en relación al desarrollo del Gobierno electrónico orientado a la ciudadanía, ofreciendo servicios por Internet de una forma estratégica y tratando de aprovechar al máximo la tecnología disponible y tratando de alejarse del estilo administrativo tradicional.

Trabajo Fin de Máster

The screenshot shows the website 'Sede electrónica ABIERTO 24 h.' for Rivas Vaciamadrid. The page title is 'Qué es la Sede electrónica'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Servicios Generales > Tablón de anuncios y edictos electrónicos > Sede electrónica'. The main content area contains several paragraphs explaining the electronic office, its legal basis (Ley 11/2007), and its purpose. On the right side, there is a vertical menu with icons for: 'Ayuda de la Sede', 'Calendario días inhábiles', 'Guía de Servicios', 'Interrupciones de servicio', 'Registro electrónico', 'Perfil del Contratante', 'Tablón de Anuncios', and 'Oferta Pública de EMPLEO'. At the bottom, there is a 'Validación y comprobación de documentos' section. The browser address bar shows the URL: https://sede.rivasciudad.es/portal/sede/se_contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v2.jsp&codbusqueda=8&language=es&codResi=1&codAdirecto=22&...

The screenshot shows the 'Mapa web' page on the Rivas Vaciamadrid website. The breadcrumb trail is 'Inicio > Servicios Generales > Tablón de anuncios y edictos electrónicos > Mapa Web'. The page is organized into three columns: 'Sobre la Sede', 'Servicios Personales', and 'Servicios Generales'. 'Sobre la Sede' includes links to 'Qué es la Sede electrónica', 'Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica y del Registro Electrónico', 'Titular de la Sede', 'Guía de servicios electrónicos', 'Cartas de Servicios', 'Firmas electrónicas reconocidas', and 'Ayuda de la Sede'. 'Servicios Personales' includes 'Iniciación de tramitación', 'Consulta y seguimiento de expedientes', 'Consulta de datos personales', 'Simulaciones y autoliquidaciones', 'Expedición de documentos', and 'Validación y comprobación de documentos'. 'Servicios Generales' includes 'Catálogo de Trámites', 'Registro Electrónico', 'Ayudas, Becas y Subvenciones', 'Perfil del Contratante', 'Oferta pública de Empleo', and 'Tablón de anuncios y edictos electrónicos'. At the bottom, there is a list of administrative entities: 'Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid', 'Comunidad de Madrid', 'Jefaturas Provinciales de Tráfico', 'Administración General del Estado', 'Otras administraciones locales', 'Otras administraciones autonómicas', and 'Otras administraciones'.

Trabajo Fin de Máster

The screenshot shows the 'Sede electrónica' website with the following content:

- Header:** 'Sede electrónica ABIERTO 24 h.' and a search bar with the text 'Introduzca el texto'.
- Breadcrumbs:** Inicio -> Servicios Generales -> Tablón de anuncios y edictos electrónicos -> Accesibilidad
- Section Header:** 'Accesibilidad de la Sede'
- Text:**

El Portal del Ayuntamiento tiene la vocación de convertirse en un canal de comunicación accesible y universal para todos los ciudadanos. Por este motivo se han utilizado en su construcción las medidas y criterios que a continuación se exponen y que facilitan que los usuarios obtengan con la menor dificultad posible la información y los servicios que ponemos a su disposición.

Concepto de usabilidad web

Usabilidad significa colocar en el centro del diseño y la estructuración de contenidos las necesidades de los usuarios. Pretende que los usuarios lleven a cabo las diferentes tareas disponibles con eficacia, eficiencia, rapidez, facilidad y satisfacción.

Para conseguir este objetivo se han tenido en cuenta las opiniones de los usuarios a los que se ha realizado test a usuarios reales con navegación en el hogar.

Concepto de Accesibilidad Web

Consiste en facilitar el acceso a la web al mayor número de usuarios posible, independientemente de sus características (capacidades/limitaciones, hardware, software, comunicaciones, etc).

Para ello la web se ha trabajado teniendo en cuenta los siguientes estándares:

 - CSS

El diseño se ha realizado bajo la recomendación del W3C sobre las Hojas de Estilo en Cascada (CSS). Si el navegador o dispositivo de navegación no soporta hojas de estilo, el contenido de la web sigue siendo totalmente legible gracias a su marcado estructural.

- WAI-AAA
- Right Sidebar:** A vertical menu of services including 'Ayuda de la Sede', 'Calendario días inhábiles', 'Guía de Servicios', 'Interrupciones de servicio', 'Registro electrónico', 'Perfil del Contratante', 'Tablón de Anuncios', 'Oferta Pública de EMPLEO', and 'Validación y comprobación de documentos'.

The screenshot shows the 'Sede electrónica' website with the following content:

- Header:** 'Sede electrónica ABIERTO 24 h.' and a search bar with the text 'Introduzca el texto'.
- Breadcrumbs:** Inicio -> Servicios Generales
- Section Header:** 'Servicios Generales'
- Main Content:** A grid of service links, each with a 'Ver más' link below it:
 - Catálogo de Trámites
 - Registo Electrónico
 - Ayudas, Becas y Subvenciones
 - Perfil del Contratante
 - Oferta pública de Empleo
 - Tablón de anuncios y edictos electrónicos
 - Normativa municipal
 - Actas de Plenos
 - Actas Junta de Gobierno Local
- Right Sidebar:** A vertical menu of services including 'Ayuda de la Sede', 'Calendario días inhábiles', 'Guía de Servicios', 'Interrupciones de servicio', 'Registro electrónico', 'Perfil del Contratante', 'Tablón de Anuncios', 'Oferta Pública de EMPLEO', and 'Validación y comprobación de documentos'.

Trabajo Fin de Máster



Sede Electrónica del Ayto de Rivas Vaciamadrid:

https://sede.rivasciudad.es/portal/sede/se_principal1.jsp?codResi=1

Se puede decir que el nivel de predisposición tecnológica de la administración local es bastante positivo.

En relación a la atención al ciudadano, destaca el nivel de sofisticación de los servicios prestados “en línea” aunque se debe destacar que, en lo que afecta a los ciudadanos del municipio, la madurez de la sociedad de la Información en el ámbito local es muy dispar. Existen llamativas diferencias aún en lo referente a la brecha digital.

En su **dimensión de desarrollo de la participación ciudadana**, se encuentra en una etapa avanzada, aunque sigue predominando la tecnología del correo electrónico como principal tecnología digital de comunicación, debido a su simplicidad.

De todas formas, el Ayuntamiento considera que esta dimensión concretamente, se encuentra muy unida al proceso de redefinición tecnológica como consecuencia de la propia evolución de la Red.

Es representativo el descenso de la presencia de algunas de estas herramientas clásicas de la participación en la página web municipal como los foros y las encuestas, mientras que los chats permanecen estancados. Como contraste, una opción que crece de forma clara son los Web-blog ya que se ha empezado a demandar un modelo de comunicación más interactivo y nuevos formatos multimedia.

En definitiva, se puede decir, la página web municipal comienza a mostrar los efectos producidos por los cambios generacionales en los usos de Internet, representados por la Web 2.0 y la Web 3.0, con las nuevas opciones de comunicación interactiva e instantánea y la compartición de formatos multimedia generados por los propios ciudadanos, del que la Administración municipal no desea quedar ausente.

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

El TFM trata de analizar las pautas de adopción del Gobierno Electrónico centrada en el ciudadano. Así pues, trata de investigar el tipo de interacción digital que los ciudadanos necesitan establecer con el Ayuntamiento.

Se analiza la adopción de las iniciativas de Gobierno electrónico por parte de los ciudadanos entendidos como reales, o potenciales, usuarios de la Red, con el objetivo de identificar cuáles son los factores desencadenantes de su utilización y conocer las líneas estratégicas que se han de implementar para que pueda mejorar la percepción que tiene la ciudadanía de un modelo de

interacción digital con la Administración local. Evidentemente, se muestran importantes referencias de la literatura especializada sobre este tema.

5.1. Objeto de la investigación

El presente TFM trata de profundizar en las aportaciones sobre los factores que intervienen y que determinan la intención de utilización por parte de los ciudadanos del Gobierno electrónico a nivel local, más allá de las características de la presencia web institucional y de los aspectos relacionados con las actuaciones del Gobierno local como estrategias y políticas públicas.

Asimismo, trata de confirmar estos aspectos a través de una encuesta a una pequeña muestra significativa de ciudadanos de la localidad de Rivas Vaciamadrid (Madrid), localidad en la que, quien suscribe el Trabajo, ha tenido ocasión de trabajar durante el año 2014.

5.2. Objetivo de la investigación

En el contexto descrito, el objetivo general de la investigación es el siguiente:

- Identificar los factores determinantes de la aceptación del Gobierno electrónico en el ámbito municipal.
- Comprender las principales dimensiones que determinan la percepción y la disposición de los ciudadanos en relación a la iniciativa de Gobierno electrónico puesta en marcha por una Administración local.

Para ello, la investigación se enfoca en una visión del Gobierno electrónico que conjuga los factores explicativos de la aceptación de la nueva tecnología con la confianza que el Gobierno electrónico genera en la ciudadanía.

5.3 Hipótesis de trabajo

Dentro del marco descrito, la hipótesis de trabajo que se plantea es la siguiente:

La adopción por parte de los ciudadanos de una iniciativa de Gobierno electrónico desarrollada en el ámbito municipal está condicionada por tres dimensiones inseparables:

- **Una dimensión vinculada a aspectos personales propios del ciudadano**, relacionada con el uso de la Red, y en particular, con la experiencia personal previa en Internet, la compatibilidad con el estilo de vida personal y con la percepción de riesgo en la comunicación digital.
- **Una dimensión vinculada a aspectos relacionados con la presencia en la Red de la Administración, en este caso local**, relacionada a su vez con la percepción de facilidad de uso, la eficiencia en la interacción y la utilidad percibida.
- **Una dimensión vinculada con aspectos de la gestión del Gobierno Electrónico, que trasciende la aceptación tecnológica**, y basada en la confianza de la ciudadanía en el Gobierno electrónico y relacionada con la valoración ciudadana de la interacción digital, la satisfacción del ciudadano con los servicios públicos solicitados y prestados virtualmente y la percepción de mejora de la participación ciudadana en la vida municipal.

Con la intención de contrastar de forma empírica la hipótesis propuesta se plantean los siguientes objetivos específicos de investigación:

- Determinar las variables que afectan directamente la aceptación del

Gobierno Electrónico a nivel municipal.

- Identificar las dimensiones determinantes de la adopción del Gobierno Electrónico a nivel municipal.
- Determinar las pautas de la creación de la confianza ciudadana en el Gobierno Electrónico a nivel municipal.

Sobre la base del marco teórico descrito de las propuestas generales de explicación de adopción de la nueva tecnología, como la Teoría de la Acción Razonada (Schifter y Ajzen, 1985; Ajzen, 1991), el Modelo de Aceptación de la Tecnología (Davis, 1989) y las específicas del Gobierno electrónico de Warketin (2002), Carter y Belanger (2005) y Gilbert y Balestrini (2004), el trabajo empírico trata de servir para explicar las pautas de la aceptación del Gobierno electrónico a nivel municipal y de la creación y consolidación del comportamiento ciudadano al respecto.

La aceptación del Gobierno electrónico se considera como un constructo multidimensional, ya que la adopción supone la intención de utilizar unos servicios “en línea”, teniendo en cuenta una necesaria frecuencia de uso para que sea considerada significativa. El propósito de dicha utilización (el acceso a información municipal, la realización de trámites administrativos o la participación ciudadana) y la preferencia del medio “en línea” sobre los medios tradicionales de interacción con el Ayuntamiento son otras dimensiones de la aceptación del Gobierno electrónico.

5.4. La Investigación de carácter cuantitativo

Para contrastar los objetivos y las hipótesis anteriormente descritos, se ha realizado una pequeña investigación cuantitativa sobre las opiniones y actitudes de los ciudadanos, usuarios de Internet, hacia el Gobierno Electrónico municipal.

El método seleccionado para la recogida de información ha sido la encuesta presencial, mediante un cuestionario estructurado en el cual se han incluido los siguientes bloques de variables:

- En primer lugar, se recogen datos generales relacionados con la experiencia y los hábitos de uso de la Red de los sujetos encuestados.
- En segundo lugar, se recogen datos concernientes a las dimensiones más importantes del Gobierno electrónico a nivel municipal: Presencia de las TIC en el Ayuntamiento, Conocimiento del ciudadano, Accesibilidad a la información municipal, Accesibilidad a los servicios municipales, el nivel de fiabilidad (seguridad y confidencialidad), la percepción de la facilidad de uso, la percepción de utilidad, la actitud ante el uso de las TIC por parte del Ayuntamiento, la satisfacción del ciudadano, la calidad del servicio digital, aspectos de la gestión política local, aspectos de la seguridad y aspectos de la participación ciudadana).
- En tercer lugar, se recogen los atributos socio-demográficos de los sujetos encuestados.

En el primer bloque, la definición de las preguntas referidas a la utilización de la red por parte de las personas encuestadas se ha realizado siguiendo el modelo utilizado en investigaciones relacionadas con Internet y el Gobierno electrónico. Concretamente, se han diseñado las preguntas basándose en los cuestionarios empleados por el INE en su Encuesta de Uso y Utilización de TIC en los Hogares y la AIMC en la Encuesta Navegantes en Red.

5.4.1.- Descripción del cuestionario.

El cuestionario utilizado para la investigación (ver en el anexo I), se ha estructurado en tres bloques.

Trabajo Fin de Máster

BLOQUES DE LA ENCUESTA	NÚMERO DE PREGUNTAS
Datos generales	5
Nivel de Gobierno electrónico	2
Presencia de las TIC en el Ayuntamiento	2
Conocimiento del ciudadano	4
Accesibilidad a la información municipal	5
Accesibilidad a los servicios municipales	7
Nivel de fiabilidad: Seguridad y confidencialidad	5
Percepción de facilidad de uso	4
Percepción de utilidad	5
Actitud ante el uso de las TIC	3
Satisfacción del ciudadano	5
Calidad del servicio digital	17
Gestión política local	4
Interactuación digital con el Ayuntamiento	11
Seguridad en la interacción	4
Participación ciudadana	7
Datos Socio-demográficos	3

El cuestionario consta de preguntas cerradas en las que se ha utilizado mayoritariamente preguntas de escala de siete posiciones; la mayor parte de los ítems empleados en el cuestionario han sido previamente utilizados en la literatura especializada.

Para medir las diversas dimensiones, se ha recurrido a escalas de medida no comparativa inspirada en las escalas de tipo Likert, usadas habitualmente para medir actitudes.

Cada uno de los ítems de las escalas refleja la estructura del cuestionario. Cada ítems toma valores en un rango de 1 a 7 (1: total desacuerdo; 7: total

acuerdo).

Para la elaboración de estas escalas se ha especificado la conducta principal a analizar: la utilización de la Red para interactuar con la Administración municipal en un futuro próximo (1 año). Se ha supuesto que 1 año es un período de tiempo razonable para medir la intención de utilización del Gobierno electrónico. Con este criterio, se concede un margen para el desarrollo del comportamiento a la vez que se evita una distorsión derivada de un alejamiento excesivo en el tiempo.

5.4.2. Desarrollo de las escalas de medida para analizar la intención de utilizar el Gobierno electrónico a nivel municipal.

En este trabajo se ha considerado la aceptación del Gobierno electrónico municipal como la intención de utilizarlo con las finalidades diferenciadas, ya apuntadas más arriba y en la línea de la propuesta de Warkentin (2002). Así, se han planteado tres opciones de aceptación del Gobierno electrónico: acceder a información municipal, realizar trámites administrativos y participar en la vida municipal.

Los indicadores empleados para medir esta dimensión se basan en los desarrollados por Carter y Belángier (2005) para el Gobierno electrónico.

5.5. La recogida de la información.

Respecto a la recogida de información, se ha realizado entre finales del mes de junio y la primera quincena de julio de 2014 en la localidad de Rivas Vaciamadrid (Madrid). Se ha procedido a contactar por diversos medios (presencial y telefónicamente) con los sujetos a encuestar, vecinos del municipio, informándoles sobre los objetivos y la finalidad del estudio, solicitándoles su colaboración voluntaria para participar en una pequeña

investigación.

Se les expuso que, en caso de querer/poder realizarla, se les explicarían los aspectos de la investigación. Por supuesto, se les explicó que todos/as los/as participantes y la totalidad de la información recopilada sería tratada con la máxima confidencialidad y los datos aportados serían empleados de forma anónima.

Se ha considerado muy importante adaptar lo máximo posible el cuestionario al ámbito del estudio (ver anexo I), por este motivo, con anterioridad al diseño del cuestionario se llevó a cabo una entrevista con un experto en gestión política, asesor del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, para que ayudara a conocer más en profundidad, de forma general, la población objeto de estudio. La reunión informal con esta persona experta, se llevó a cabo en mayo de 2014, en la cual, comentó personalmente cada una de las cuestiones expuestas.

Sin duda, sus respuestas han servido para tener un primer acercamiento al tipo de perfil de personas, adecuado, a quien iba a ir dirigido el cuestionario (ciudadanos/as residentes en el municipio encuadrados/as en el tejido asociativo de la localidad: entidades sociales, asociaciones vecinales, comunitarias y AMPAS).

Incluidas las oportunas recomendaciones del experto municipal, se procedió a realizar un Pre-test del cuestionario en tres personas concluyéndose que la encuesta era demasiado larga (el tiempo medio para realizarla es de unos treinta minutos), por tanto, se decidió revisar el cuestionario, con objeto de acortarlo lo máximo posible.

El nuevo cuestionario tal como aparece en el anexo I, ha sido pre-testado nuevamente, en otras tres personas. Tras hacer unas pequeñas correcciones a finales del mes de junio de 2014 se tuvo el cuestionario definitivo.

Durante la recogida de información, en los encuentros mantenidos, se obtuvo

información sobre las razones por las que algunas personas no participaron, finalmente, en esta investigación, siendo el motivo más recurrente, que apenas habían utilizado el Gobierno electrónico local en una ocasión, debido a la dificultad de su uso y que nos les inspiraba plena confianza en el tratamiento de los datos posterior.

En el corto trabajo de campo se ha obtenido un total de 17 encuestas realizadas a vecinos usuarios de Internet, de las que han sido eliminadas 2 por estar incompletas. Realizaron el cuestionario completo 15 personas, residentes en diferentes hábitats residenciales del municipio.

En este sentido, se ha motivado a la participación de las personas contactadas desde el inicio y a conseguir una pequeña muestra, lo suficientemente diversa en edad, generación, formación académica, situación laboral, origen étnico-cultural, hábitat residencial, etc. para que sea lo más representativa posible.

Evidentemente, el procedimiento de muestreo utilizado ha sido de carácter no probabilístico, ya que no se ha dispuesto de un censo de vecinos del municipio usuarios de la Red.

Al objeto de conseguir una mínima representatividad de los datos, se ha recurrido a un procedimiento similar al de muestreo por cuotas, tomando como referencia la caracterización de los usuarios de Internet realizada periódicamente por el INE en su encuesta sobre equipamiento y uso de TIC en los hogares. En concreto, se ha trabajado con una pequeña muestra respecto a tres criterios socio-demográficos fundamentales: el sexo, la edad y la formación académica.

La proporción de personas en el tramo 18-25 años es menor que la recogida en los tramos de 26-45 y 46-65 que es mayor.

Ficha técnica básica de la investigación desarrollada

Universo	Vecinos/as usuarios/as de la Red con edades entre 18 y 65 años
Ámbito geográfico	Municipio de Rivas Vaciamadrid
Método de recogida de la información	Encuesta presencial mediante cuestionario autoadministrado
Procedimiento de muestreo	Similar a muestreo por cuotas: sexo, edad, formación, hábitat, origen étnico-cultural y situación laboral
Tamaño de la muestra	15 personas
Fecha de recogida de datos	26 de junio-14 julio de 2014

5.6. Medición de las variables

Las variables del modelo teórico que han sido utilizadas para contrastar las hipótesis planteadas en el marco teórico han sido:

- Nivel de Gobierno electrónico.
- Herramientas tecnológicas y acceso a la información y a los servicios municipales.
- Conocimiento del ciudadano y los factores que le influyen.
- Calidad de servicio.

5.6.1. Nivel de gobierno electrónico

La primera pregunta corresponde con los servicios de información; La segunda cuestión incide en los servicios de interacción bilateral.

5.6.2. Herramientas tecnológicas

Para medir la presencia de TIC en el Ayuntamiento se muestran algunas tecnologías en tres componentes: herramientas tecnológicas de adquisición de la información, herramientas tecnológicas de distribución y herramientas para la utilización de la información.

5.6.3. Accesibilidad a los servicios

Se recogen ítems usados para medir la accesibilidad a los servicios digitales. La investigación optado por una escala tipo Likert de siete puntos, según el grado de acuerdo del usuario con los distintos ítems (“1” igual a total desacuerdo y “7” equivalente a total acuerdo). Los ítems empleados para medir la accesibilidad al servicio se centran en cuestiones sobre la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos digitales para los ciudadanos.

5.6.4. Conocimiento del ciudadano y factores de influencia

Para medir el conocimiento del ciudadano, la investigación opta por una escala tipo Likert de siete puntos, según el grado de acuerdo del usuario con los distintos ítems (“1” igual a total desacuerdo y “7” equivalente a total acuerdo).

Los ítems empleados para medir el conocimiento ciudadano se centran en cuestiones sobre la información proporcionada para el manejo de las herramientas tecnológicas y la disposición al aprendizaje por parte de los ciudadanos, estas preguntas reflexionan sobre como la “administración pública” facilita el uso al ciudadano de las herramientas tecnológicas que oferta.

También se pretende medir los factores que influyen en el conocimiento del

ciudadano, medir la accesibilidad a la información, la percepción de utilidad y la actitud de uso, mediante el manejo de las herramientas tecnológicas, estas preguntas reflexionan sobre como la administración municipal facilita el uso al ciudadano de las herramientas tecnológicas que oferta y pone a su disposición una información valida y ventajosa.

Al igual que en los apartados anteriores, la investigación opta por una escala inspirada en la escala tipo Likert, con siete puntos, según el grado de acuerdo del usuario con los distintos ítems (“1” igual a total desacuerdo y “7” equivalente a total acuerdo).

5.6.5. Calidad del servicio.

Para medir la calidad del servicio, al igual que en los apartados anteriores, la investigación opta por la escala tipo Likert de siete puntos, según el grado de acuerdo del usuario con los distintos ítems (“1” igual a total desacuerdo y “7” equivalente a total acuerdo). Los ítems empleados para medir la calidad del servicio se centran en cuestiones sobre el compromiso del Ayuntamiento y sus trabajadores para crear un espacio transparente, atractivo y resolutivo a los servicios municipales prestados mediante las herramientas tecnológicas, estas preguntas reflexionan sobre como la Administración local facilita la condición de seguridad e igualdad con los servicios municipales prestados presencialmente mediante una oferta que abastece el tránsito hacia un Gobierno electrónico de calidad para el ciudadano.

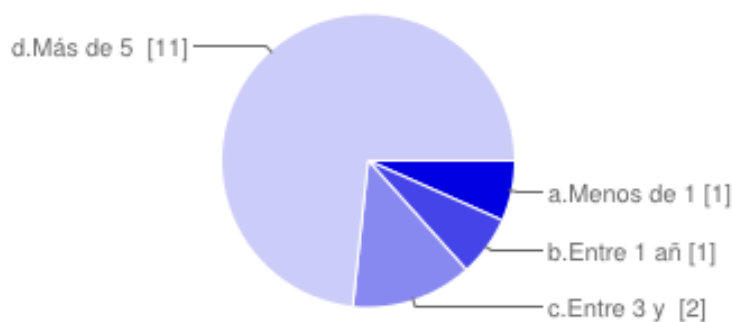
6. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se expone el análisis descriptivo para las variables que se han tenido en cuenta en el trabajo. Además, se representan los resultados obtenidos. Posteriormente, a este capítulo, se finaliza con las conclusiones más relevantes del trabajo.

6.1. Exposición y explicación de los resultados

En este capítulo se reflejan los resultados, en número absoluto de respuesta y en porcentaje sobre el total de personas encuestadas (15), correspondientes al primer bloque, referido al nivel de relación con la utilización de Internet, como sujeto activo y como sujeto pasivo de la Administración municipal.

1. ¿Desde cuándo es Vd. usuario/a de Internet?



a. Menos de 1 año	1	7%
b. Entre 1 año y 3 años	1	7%
c. Entre 3 y 5 años	2	13%
d. Más de 5 años	11	73%

Todos los sujetos encuestados son usuarios habituales de Internet, siéndolo en su gran mayoría (73%) por más de cinco años.

2. Indique si ha utilizado alguno de los siguientes servicios de Internet en los últimos 6 meses:

a. Comunicaciones (Correo electrónico, Chats, Skype...)	8	53%
b. Búscadores de información	3	20%
c. Teleformación	2	13%
d. Comercio electrónico	0	0%
e. Banca electrónica	1	7%
f. Comunicación con la Administraciones local	1	7%
g. Otros	0	0%

Un 53% son usuarios de herramientas para la comunicación digital (correo electrónico, screaming-videoconferencias, etc.), en menor medida de los buscadores de información (google, yahoo, etc.) pero apenas solamente uno (7%) es sujeto usuario de banca electrónica, ninguno de transacciones comerciales electrónicas y especialmente, solamente 1 ha utilizado recientemente la comunicación digital para hacerlo con la Administración pública.

3. Durante el último año, ¿Ha accedido en alguna ocasión a la página web del Ayuntamiento?

a. Sí, una vez	1	7%
b. Sí, 2 -5 veces	4	27%
c. Sí, 5-10 veces	3	20%

Trabajo Fin de Máster

- d. Sí, más de 10 veces **5** **33%**
- e. No, nunca **2** 13%

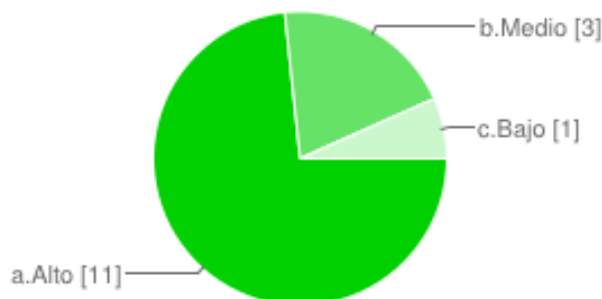
Un 33% de los sujetos ha accedido a la página web municipal más de diez veces en el último año. Un 87% conoce y ha accedido a la página web municipal con diversa frecuencia.

4. Durante el último año ¿Ha contactado la Administración local con Vd. mediante medios no presenciales diferentes al teléfono y al correo postal, como por ejemplo, el correo electrónico u otra herramienta web?

- a. Sí, una vez **1** 7%
- b. Sí, 2-5 veces **8** **53%**
- c. Sí, 6-10 veces **3** 20%
- d. Sí, más de 10 veces **0** 0%
- e. No, nunca **3** 20%

Un 80% de los sujetos encuestados ha sido contactado por la Administración municipal por medios electrónicos.

5. Grado de apertura a nuevos conocimientos relacionados con Internet:



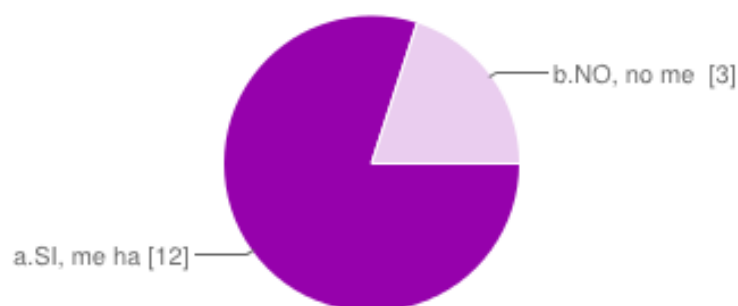
Trabajo Fin de Máster

a. Alto	11	73%
b. Medio	3	20%
c. Bajo	1	7%

Destaca el 93% de los sujetos encuestados que están predispuestos y abiertos a adquirir nuevos conocimientos sobre la comunicación en Internet.

Se reflejan los resultados, en número absoluto de respuestas y en porcentaje sobre el total de personas encuestadas (15), correspondientes al segundo bloque, referido al nivel de aceptación del Gobierno electrónico a nivel municipal.

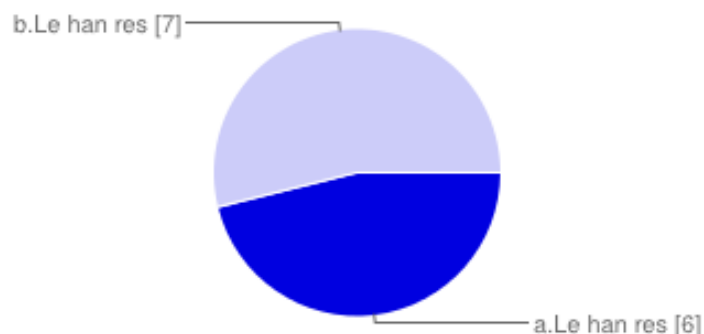
1. **Nivel de gobierno electrónico:** Respecto a su última relación con el Ayuntamiento utilizando Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), por favor, seleccione la opción apropiada:



a. SI, me han respondido	12	80%
b. NO, no me han respondido	3	20%

El Ayuntamiento se ha comunicado, en un 80% de los casos, de forma electrónica en respuesta ante demandas de los sujetos realizadas por este mismo medio.

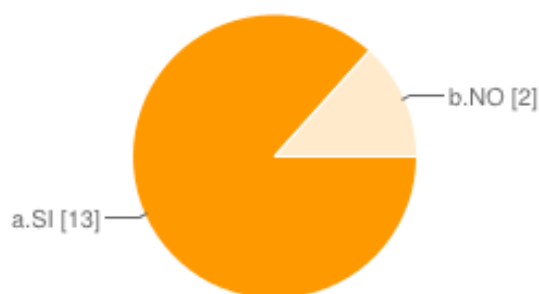
2. Si le han respondido:



- | | | |
|--|----------|------------|
| a. Le han respondido, pero únicamente le han proporcionado información poco relevante. | 6 | 40% |
| b. Le han respondido y le han proporcionado información relevante. | 7 | 47% |

En el 47% la respuesta brindada por el Ayuntamiento por medios electrónicos ha ido acompañada de información relevante.

3. **Presencia de tecnología en su Ayuntamiento:** ¿El Ayuntamiento ha utilizado TIC para comunicarse con usted?



- | | | |
|-------|-----------|------------|
| a. SI | 13 | 87% |
| b. NO | 2 | 13% |

Trabajo Fin de Máster

Queda patente la apuesta municipal por las TIC ya que se ha comunicado con la mayoría de los sujetos encuestados por medios electrónicos (87%)

4. Por favor, indique qué tipo de TIC ha utilizado el Ayuntamiento para comunicarse con usted:

a. Correo electrónico	11	73 %
b. Lista de incidencias abierta	0	0 %
c. Voice mail o sistema centralizado de gestión de mensajes telefónicos	0	0 %
d. Listas de distribución abiertas con acceso a bases de datos compartidas	0	0 %
e. Tablón de anuncios electrónico	0	0 %
f. SMS y Multimedia a móviles	3	2 0 %
g. Solución total de pago seguro y tramitación del expediente "en línea"	0	0 %
h. Solución fiable en la seguridad de la transacción	0	0 %
i. Agenda del estado de la tramitación	0	0 %

Queda patente la herramienta TIC más utilizada por el Ayuntamiento para comunicarse con los ciudadanos: el correo electrónico y los mensajes por SMS.

5. Conocimiento de TIC del ciudadano: Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas como ciudadano:

a. Dispone de tutoriales con la información necesaria para el uso de las herramientas TIC.

1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	11	73%
5	0	0%
6	1	7%
7	2	13%

b. Los tutoriales le aportan la información necesaria.

1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	10	67%
5	2	13%
6	1	7%
7	1	7%

Resulta muy importante el acompañamiento de los tutoriales con información, pero con la insistencia de que sea verdaderamente útil y clara.

c. Está dispuesto/a a adquirir nuevos conocimientos relacionados con las actuales herramientas desarrolladas en el Ayuntamiento, mediante su autoformación o a través de acciones tutoriales en las oficinas municipales.

Trabajo Fin de Máster

1	0	0%
2	0	0%
3	1	7%
4	6	40%
5	0	0%
6	1	7%
7	3	20%

d. Está realizando algún tipo de curso presencial o virtual sobre la correcta aplicación de las herramientas tecnológicas ofertadas por el ayuntamiento.

1	4	27%
2	0	0%
3	0	0%
4	6	40%
5	4	27%
6	0	0%
7	1	7%

6. Accesibilidad de la información: Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

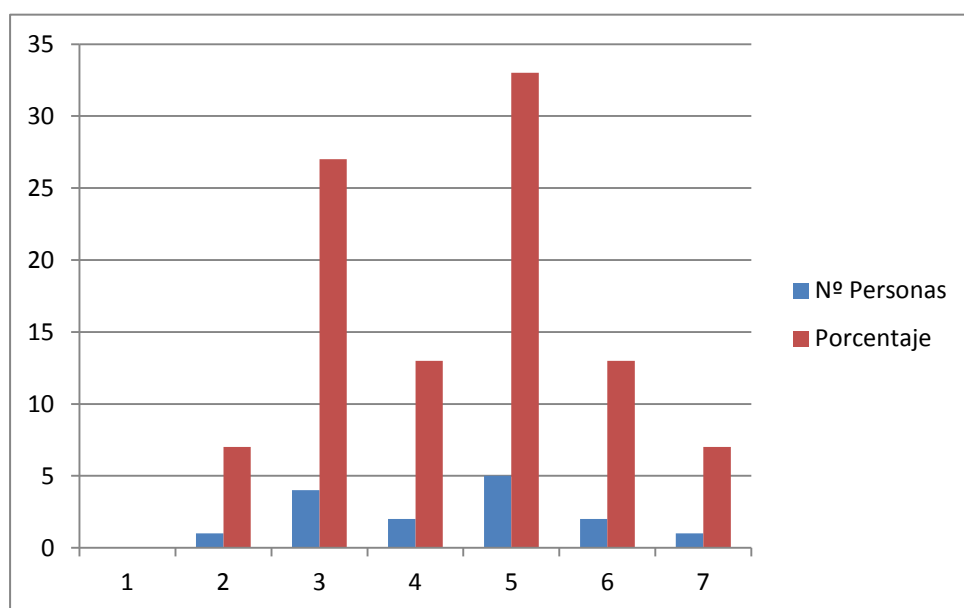
Llama la atención que la información ofrecida por el Ayuntamiento está al alcance de los sujetos. Se percibe rapidez en la información y en general, los sistemas de acceso a la información solicitada cubren sus necesidades y expectativas pero en una puntuación moderada, lo que aún denota la existencia de carencias sentidas.

a. La información ofrecida por el Ayuntamiento está a su alcance.

1	0	0%
---	---	----

Trabajo Fin de Máster

2	1	7%
3	4	27%
4	2	13%
5	5	33%
6	2	13%
7	1	7%



b. Dispone de la información con rapidez para la toma de decisiones en el plazo correspondiente.

1	0	0%
2	0	0%
3	5	33%
4	3	20%
5	5	33%
6	1	7%
7	1	7%

Trabajo Fin de Máster

c. La información requerida en cada momento está a su alcance, aún cuando haya terminado un trámite administrativo concreto.

1	0	0%
2	1	7%
3	4	27%
4	6	40%
5	2	13%
6	1	7%
7	1	7%

d. Tiene acceso a la información de algún expediente suyo que le permite tomar las mejores decisiones de una forma efectiva y eficaz.

1	1	7%
2	0	0%
3	5	33%
4	1	7%
5	6	40%
6	1	7%
7	0	0%

e. Los sistemas de acceso a la información solicitada cubren sus necesidades y expectativas.

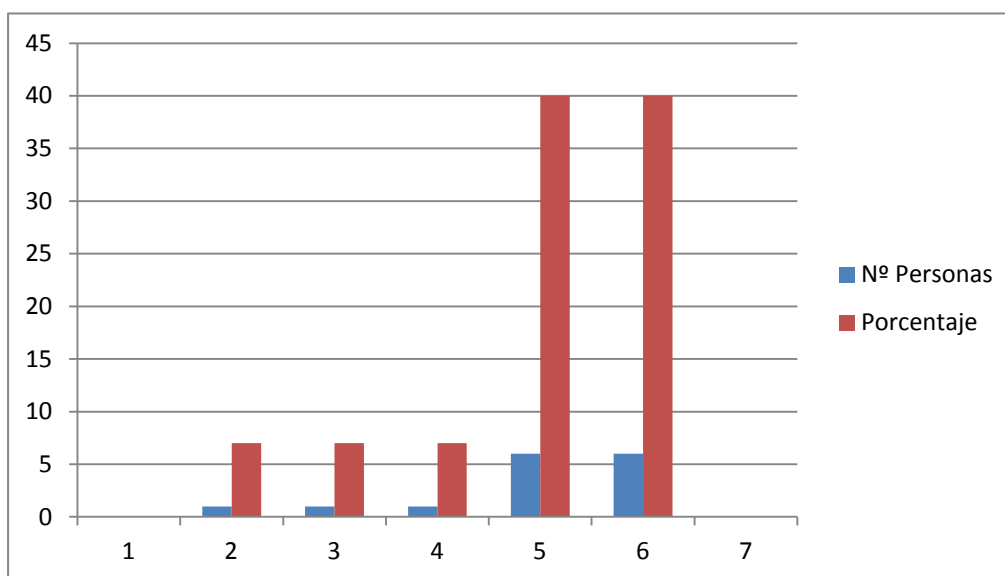
1	0	0%
2	1	7%
3	5	33%
4	2	13%
5	3	20%
6	4	27%
7	0	0%

7. Accesibilidad a los servicios: Por favor, indique el grado de uso que su Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

En relación a la accesibilidad a los servicios, denota un notable grado de satisfacción, aunque aún adolece de la personalización e individualización deseada por los sujetos encuestados.

a. Tiene acceso a la totalidad de los trámites “en línea” o virtuales ofrecidos por el Ayuntamiento.

1	0	0%
2	1	7%
3	1	7%
4	1	7%
5	6	40%
6	6	40%
7	0	0%



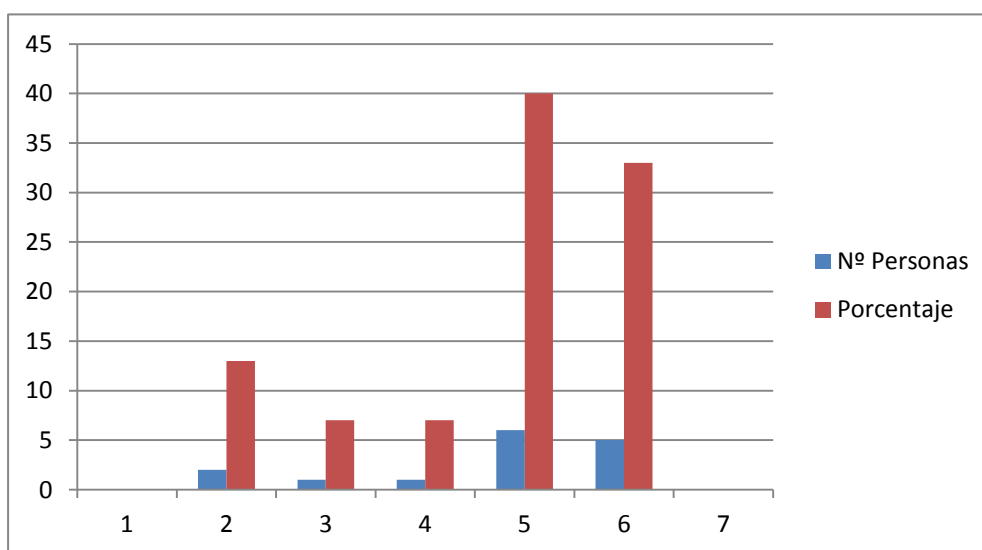
Trabajo Fin de Máster

b. Tiene este acceso desde cualquier lugar y momento de tiempo.

1	0	0%
2	2	13%
3	1	7%
4	1	7%
5	9	60%
6	2	13%
7	0	0%

c. La accesibilidad a los servicios cubre sus necesidades de cada momento.

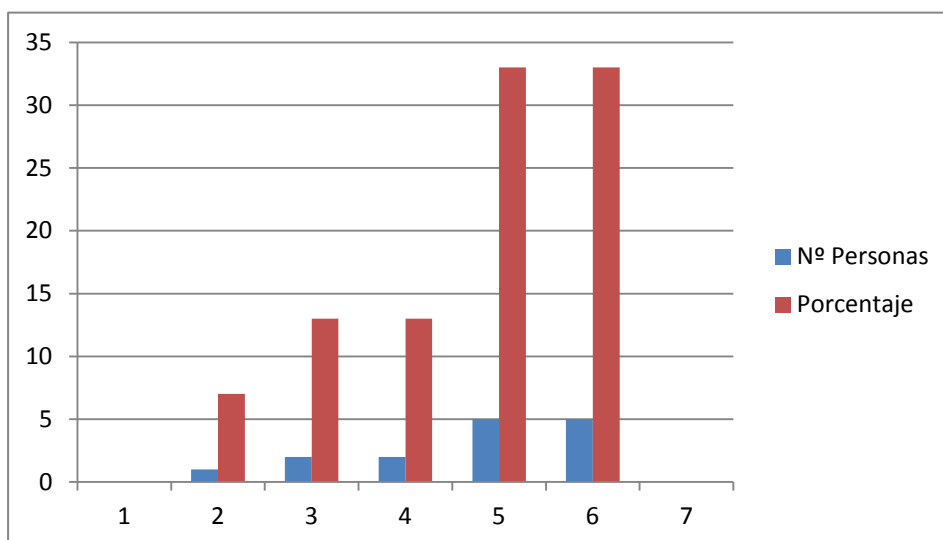
1	0	0%
2	2	13%
3	1	7%
4	1	7%
5	6	40%
6	5	33%
7	0	0%



Trabajo Fin de Máster

d. La accesibilidad a los servicios cubre sus expectativas de cada momento.

1	0	0%
2	1	7%
3	2	13%
4	2	13%
5	5	33%
6	5	33%
7	0	0%



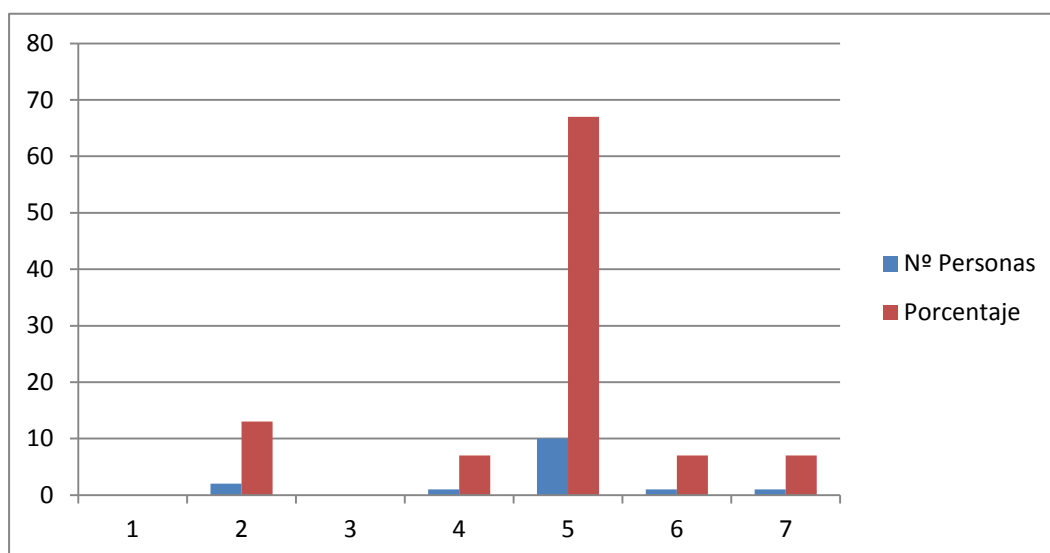
e. Tiene acceso a los servicios que le proveen de la información que necesita en cada momento.

1	0	0%
2	1	7%
3	1	7%
4	2	13%
5	8	53%
6	2	13%
7	1	7%

Trabajo Fin de Máster

f. Los servicios a los que tiene acceso le prestan una atención individualizada y personalizada.

1	0	0%
2	2	13%
3	0	0%
4	1	7%
5	10	67%
6	1	7%
7	1	7%



g. Tiene acceso a los servicios que funcionan con la interfaz adecuada para llevar a cabo la comunicación requerida y necesaria en cada momento.

1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	3	20%
5	10	67%
6	0	0%

7 1 7%

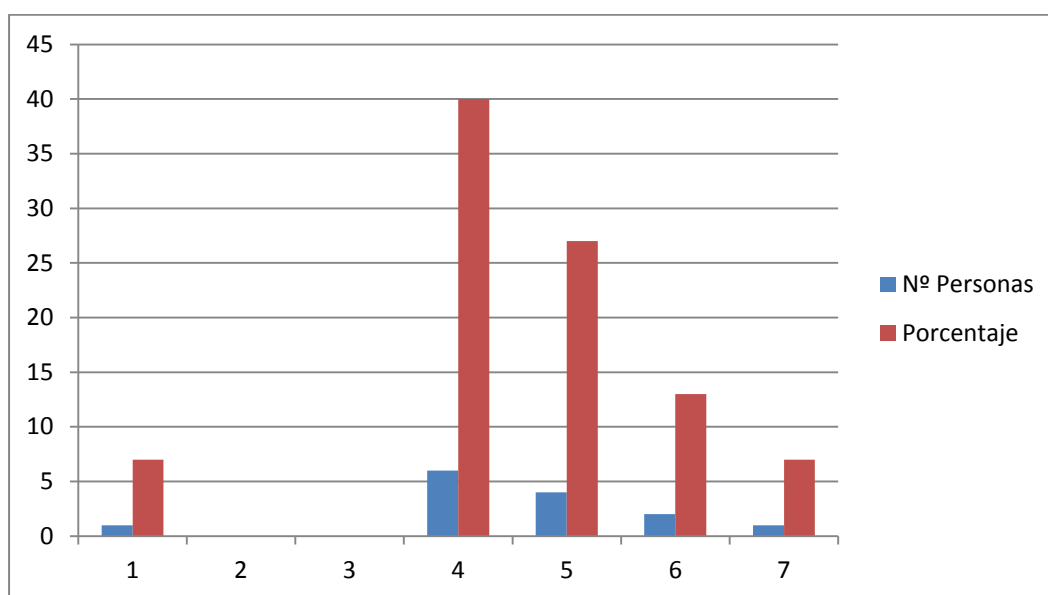
8. Nivel de fiabilidad (seguridad y confidencialidad): Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

Se destaca, al analizar el nivel de fiabilidad, en el sentido de seguridad y confidencialidad, la presencia de un notable grado de desconfianza e incredulidad hacia la gestión de la información privada por parte de la Administración local (con una cierta desconfianza hacia los funcionarios).

a. Confía en las respuestas o resultados que conllevan el uso del gobierno electrónico municipal

1	1	7%
2	0	0%
3	0	0%
4	6	40%
5	4	27%
6	2	13%
7	1	7%

Trabajo Fin de Máster



b. Considera seguro el uso de los trámites a través de la red de Internet.

1	1	7%
2	1	7%
3	0	0%
4	6	40%
5	1	7%
6	6	40%
7	0	0%

c. Cree que los funcionarios municipales acceden a la tramitación de los expedientes con seguridad, privacidad y confidencialidad.

1	1	7%
2	1	7%
3	0	0%
4	5	33%
5	0	0%
6	2	13%

7 2 13%

d. Confía en la privacidad de los datos aportados a través de las herramientas tecnológicas municipales ofrecidas

1 1 7%

2 0 0%

3 1 7%

4 5 33%

5 5 33%

6 2 13%

7 1 7%

e. Cuando Vd tiene algún trámite que resulta de consulta inmediata, las nuevas herramientas tecnológicas le facilitan soluciones fiables y seguras.

1 0 0%

2 1 7%

3 1 7%

4 6 40%

5 0 0%

6 6 40%

7 1 7%

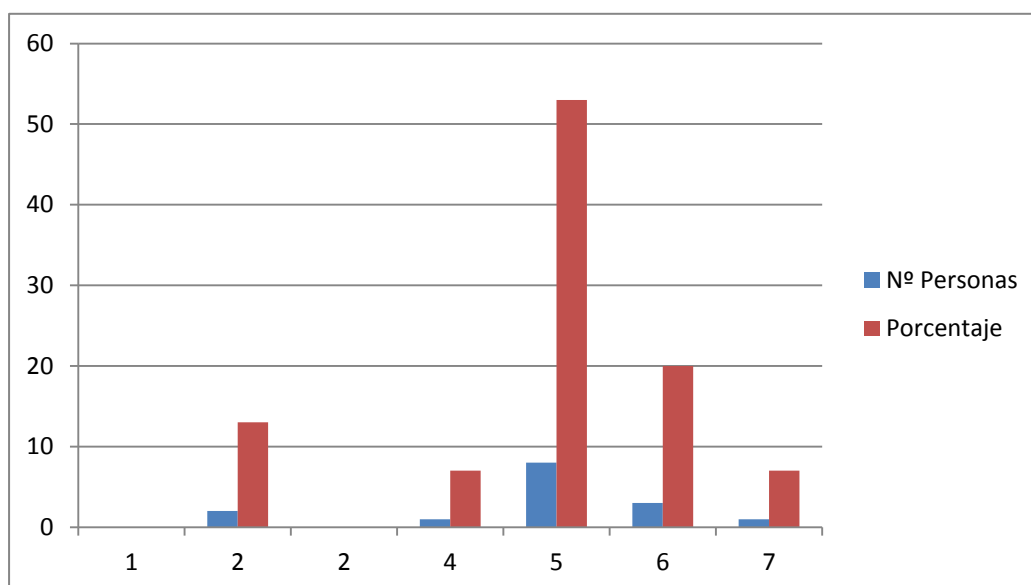
9. Percepción de facilidad de uso: Por favor, indique el grado que su ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

La mayoría de los sujetos encuestados percibe la facilidad de uso, se percibe razonablemente fácil. Y supone un esfuerzo el uso de dichas herramientas en los trámites municipales aunque se reconoce que no es difícil aprender las herramientas TIC, incluso se reconoce que se suele recordar la mecánica de su uso.

Trabajo Fin de Máster

a. Resulta sencillo y claro el uso de las herramientas tecnológicas

1	0	0%
2	2	13%
3	0	0%
4	1	7%
5	8	53%
6	3	20%
7	1	7%



b. Le supone un esfuerzo el uso de dichas herramientas en los trámites municipales

1	0	0%
2	1	7%
3	2	13%
4	1	7%
5	5	33%
6	6	40%

7 0 0%

c. Le resulta fácil aprender a utilizar estas herramientas.

1 0 0%

2 1 7%

3 0 0%

4 3 20%

5 4 27%

6 2 13%

7 1 7%

d. Resulta fácil recordar cómo volver a utilizar estas herramientas, después de haber sido usadas

1 0 0%

2 0 0%

3 1 7%

4 3 20%

5 5 33%

6 1 7%

7 1 7%

10. Percepción de utilidad: Por favor, indique el grado de uso que su Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

Resulta razonablemente eficaz el sistema de acceso a la Administración municipal electrónica por parte de los sujetos encuestados.

Trabajo Fin de Máster

a. Considera ventajosas las herramientas tecnológicas ofrecidas.

1	0	0%
2	1	7%
3	9	60%
4	2	13%
5	0	0%
6	2	13%
7	1	7%

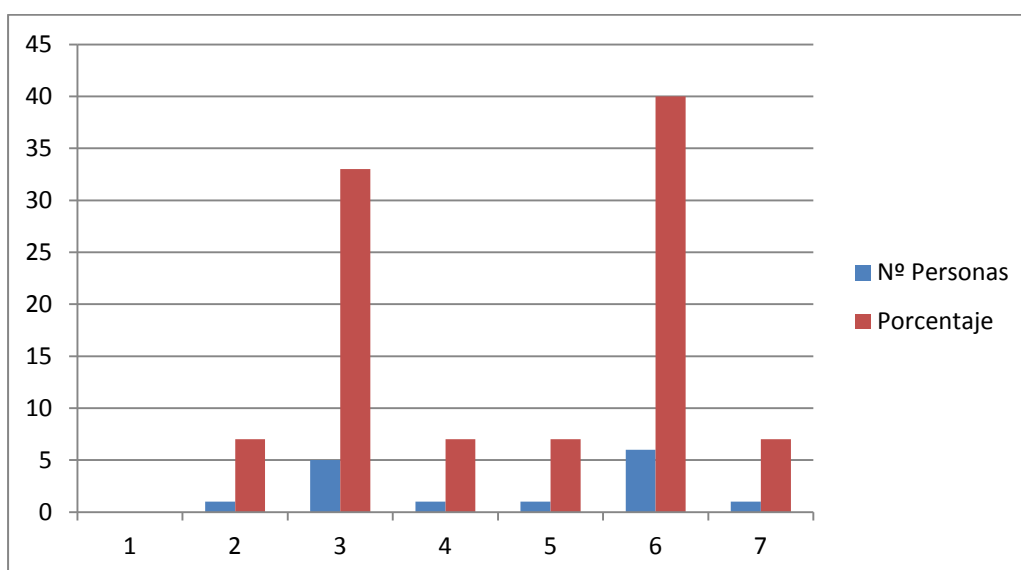
b. Consigue efectivamente lo que busca de los distintos servicios virtuales prestados

1	0	0%
2	1	7%
3	5	33%
4	2	13%
5	0	0%
6	7	47%
7	0	0%

c. Le resulta eficaz el sistema de acceso a la Administración municipal electrónica

1	0	0%
2	1	7%
3	5	33%
4	1	7%
5	1	7%
6	6	40%
7	1	7%

Trabajo Fin de Máster



e. Mediante el uso de estas herramientas, puede ahorra tiempo y dinero.

1	0	0%
2	2	13%
3	4	27%
4	1	7%
5	4	27%
6	2	13%
7	2	13%

f. El uso de las nuevas herramientas tecnológicas incrementa el control de los trámites de cada de sus expedientes

1	0	0%
2	1	7%
3	5	33%
4	1	7%
5	4	27%
6	3	20%
7	1	7%

Trabajo Fin de Máster

11. Actitud de uso: Por favor, indique el grado de uso que su Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

a. Teniendo acceso al Gobierno municipal electrónico, experimentaría utilizarlas en la medida de lo posible.

1	0	0%
2	1	7%
3	1	7%
4	5	33%
5	4	27%
6	2	13%
7	2	13%

b. Teniendo en cuenta la ausencia de tramitación presencial, que supone la implantación de estas herramientas tecnológicas, estaría dispuesto a utilizarlas con independencia del trámite a realizar.

1	0	0%
2	1	7%
3	1	7%
4	2	13%
5	5	33%
6	0	0%
7	2	13%

c. El comportamiento que conlleva la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas, es adecuado y apropiado para los ciudadanos como yo.

1	0	0%
2	1	7%
3	2	13%

4	2	13%
5	5	33%
6	1	7%
7	2	13%

12. Satisfacción: Por favor, indique el grado de uso que su ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

La mayoría de las personas encuestadas está razonablemente satisfecha en su relación con su Ayuntamiento a través del uso de las nuevas herramientas tecnológicas, aunque hay una cierta dualidad, unos más positivos y otros más negativos.

a. Está satisfecho/a con la relación con su Ayuntamiento a través del uso de estas nuevas herramientas tecnológicas

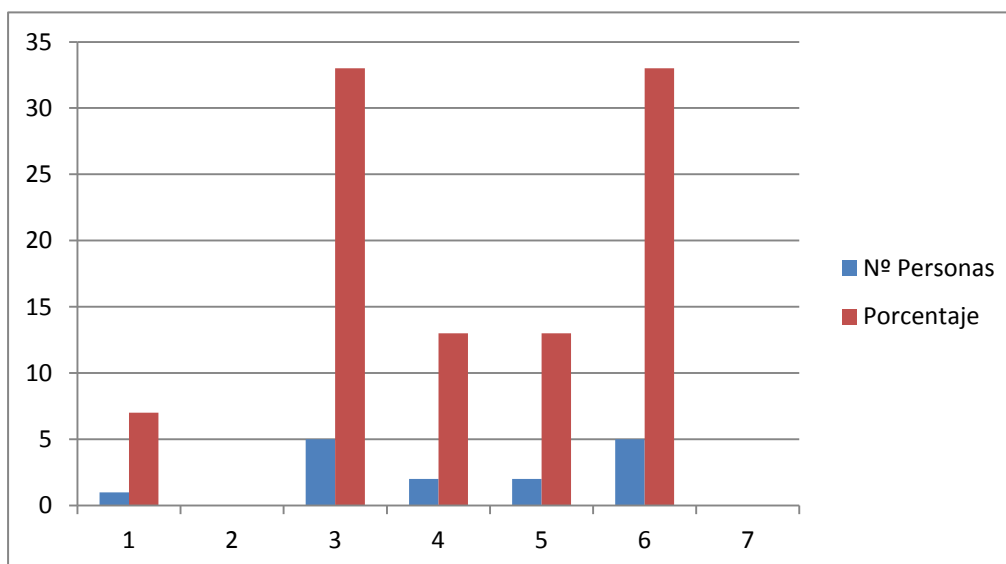
1	0	0%
2	1	7%
3	5	33%
4	2	13%
5	4	27%
6	2	13%
7	1	7%

b. Los servicios electrónicos ofrecidos son de la misma calidad que los servicios presenciales.

1	1	7%
2	0	0%
3	5	33%
4	2	13%
5	2	13%

Trabajo Fin de Máster

6 5 33%
7 0 0%



c. El sistema de gobierno electrónico municipal que conlleva el uso de las nuevas herramientas tecnológicas cubre totalmente sus necesidades y expectativas.

1 1 7%
2 0 0%
3 5 33%
4 2 13%
5 2 13%
6 4 27%
7 1 7%

d. La prestación y suficiencia con que se ofrecen soluciones con la aplicación de las nuevas herramientas le genera satisfacción.

1 1 7%
2 1 7%

Trabajo Fin de Máster

3	4	27%
4	2	13%
5	5	33%
6	1	7%
7	1	7%

e. Esta satisfecho/a con la claridad de la información municipal ofrecida por medios digitales.

1	1	7%
2	0	0%
3	5	33%
4	2	13%
5	1	7%
6	5	33%
7	1	7%

13. Calidad del servicio: Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

Se denota una valoración positiva de la calidad de los servicios electrónicos prestados por la Administración municipal.

a. El Ayuntamiento tiene equipos tecnológicos de apariencia moderna

1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	6	40%
5	5	33%
6	1	7%

7 2 13%

b. Las instalaciones físicas del Ayuntamiento son visualmente atractivas

1 0 0%

2 0 0%

3 1 7%

4 6 40%

5 1 7%

6 6 40%

7 1 7%

c. Los empleados del Ayuntamiento tienen apariencia pulcra

1 0 0%

2 1 7%

3 0 0%

4 5 33%

5 0 0%

6 7 47%

7 2 13%

d. Cuando el Ayuntamiento le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace

1 0 0%

2 1 7%

3 0 0%

4 5 33%

5 5 33%

6 3 20%

Trabajo Fin de Máster

7 1 7%

e. Cuando Vd tiene un problema el Ayuntamiento ha mostrado un sincero interés en solucionárselo.

1 0 0%

2 1 7%

3 0 0%

4 5 33%

5 2 13%

6 6 40%

7 1 7%

f. El Ayuntamiento realiza bien el servicio la primera vez

1 0 0%

2 0 0%

3 1 7%

4 5 33%

5 5 33%

6 3 20%

7 1 7%

g. El Ayuntamiento concluye el servicio en el tiempo prometido

1 0 0%

2 1 7%

3 0 0%

4 5 33%

5 1 7%

6 7 47%

7 1 7%

h. Los trabajadores municipales le comunican cuando concluirá la realización del servicio prestado

1 0 0%

2 0 0%

3 1 7%

4 5 33%

5 2 13%

6 6 40%

7 1 7%

i. Los trabajadores municipales le han ofrecido el servicio demandado rápidamente

1 0 0%

2 1 7%

3 0 0%

4 5 33%

5 5 33%

6 3 20%

7 1 7%

j. Los trabajadores municipales siempre han estado dispuestos a ayudar al ciudadano

1 0 0%

2 0 0%

3 1 7%

Trabajo Fin de Máster

4	6	40%
5	5	33%
6	1	7%
7	2	13%

k. Los trabajadores municipales siempre han estado disponibles para responder a las preguntas de los ciudadanos.

1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	6	40%
5	1	7%
6	5	33%
7	2	13%

l. El comportamiento de los trabajadores municipales transmite confianza a los ciudadanos

1	0	0%
2	0	0%
3	5	33%
4	5	33%
5	2	13%
6	1	7%
7	2	13%

m. Como ciudadano se siente seguro en sus tramitaciones con el Ayuntamiento

1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	0	0%
5	10	67%
6	1	7%
7	2	13%

n. Los trabajadores municipales del Ayuntamiento son siempre amables con los ciudadanos

1	0	0%
2	1	7%
3	0	0%
4	2	13%
5	5	33%
6	5	33%
7	2	13%

o. El Ayuntamiento da a los ciudadanos una atención individualizada y personalizada.

1	0	0%
2	0	0%
3	1	7%
4	2	13%
5	6	40%
6	0	0%
7	2	13%

p. El Ayuntamiento se preocupa por los mejores intereses de sus ciudadanos

1	0	0%
2	2	13%
3	4	27%
4	3	20%
5	4	27%
6	1	7%
7	1	7%

q. El Ayuntamiento comprende las necesidades específicas de sus usuarios

1	0	0%
2	0	0%
3	5	33%
4	2	13%
5	1	7%
6	7	47%
7	0	0%

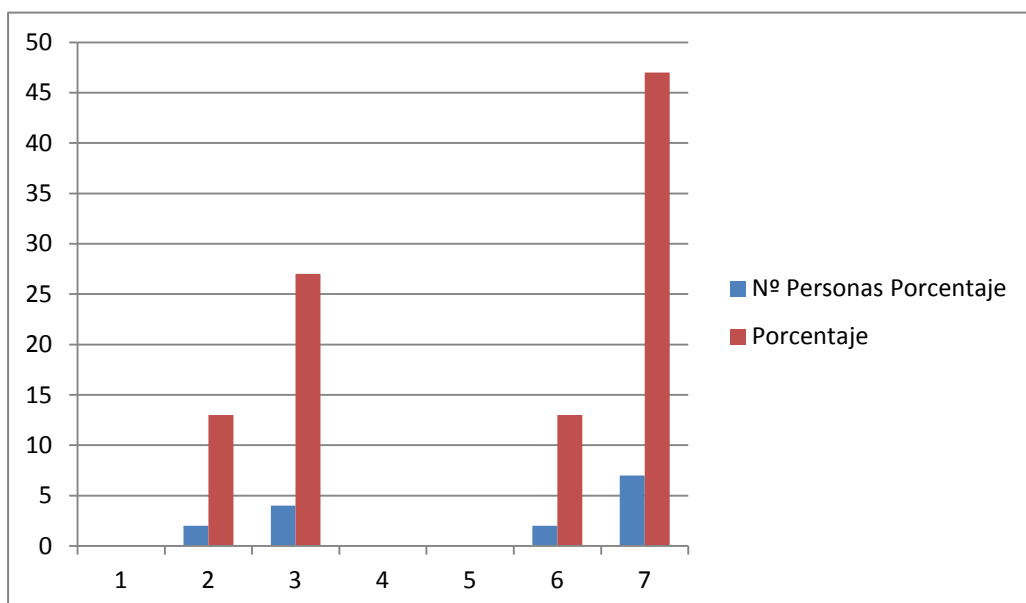
14. En relación con la **realización de gestiones** con el Ayuntamiento, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones

Se denota que, aunque la actitud es favorable, existen posturas diversas, en función de resistencias, sobre todo a la hora de materializar la realización de algún tipo de gestiones de forma electrónica con el Ayuntamiento.

Trabajo Fin de Máster

a. Pienso utilizar Internet para obtener información relacionada con el Ayuntamiento.

1	0	0%
2	2	13%
3	4	27%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	13%
7	7	47%



b. Pienso utilizar Internet para realizar gestiones con el Ayuntamiento.

1	0	0%
2	2	13%
3	5	33%
4	0	0%
5	4	27%
6	1	7%

7 3 20%

c. No tengo dudas respecto a enviar información por Internet al Ayuntamiento.

1 0 0%

2 2 13%

3 0 0%

4 4 27%

5 5 33%

6 2 13%

7 2 13%

d. Pienso utilizar Internet para solicitar servicios municipales.

1 0 0%

2 2 13%

3 1 7%

4 0 0%

5 9 60%

6 1 7%

7 2 13%

15. Señale su opinión sobre la **interactuación con el Ayuntamiento a través de Internet, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones**

Se indica que existe una cultura ciudadana y comunitaria de fondo proclive a la interaccionar con el Gobierno municipal y una voluntad de interactuar electrónicamente como una forma de acercarse, y como un voto de confianza, a la Administración municipal.

Trabajo Fin de Máster

a. Pienso utilizar Internet para interactuar con el Ayuntamiento.

1	0	0%
2	2	13%
3	4	27%
4	1	7%
5	0	0%
6	6	40%
7	2	13%

b. Puedo confiar en que las gestiones “en línea” son llevadas a cabo correctamente por el Ayuntamiento.

1	0	0%
2	1	7%
3	1	7%
4	1	7%
5	4	27%
6	6	40%
7	2	13%

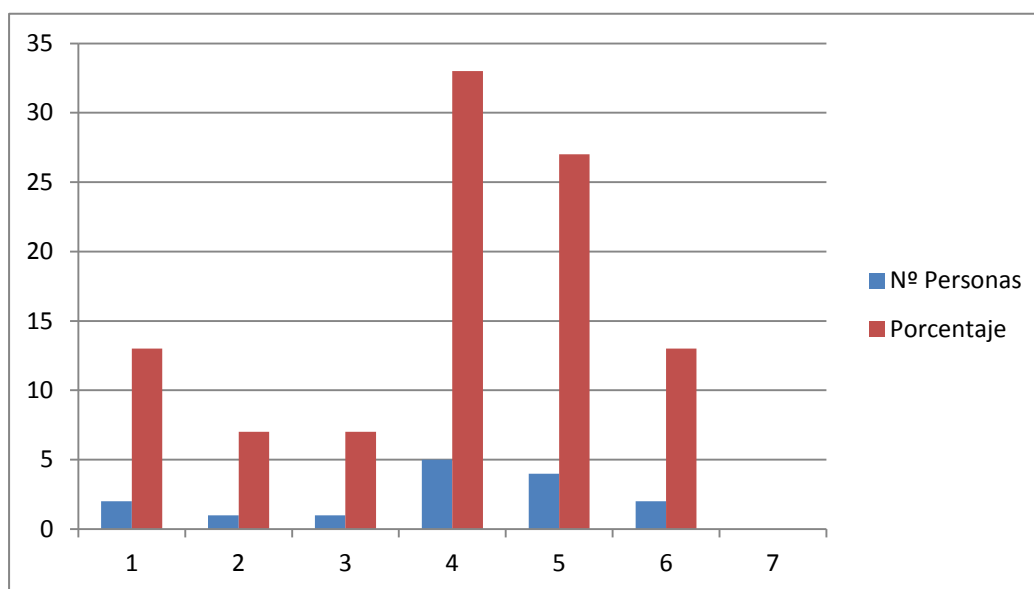
c. Me permite obtener información y realizar trámites de forma más cómoda y eficiente.

1	0	0%
2	2	13%
3	0	0%
4	5	33%
5	0	0%
6	6	40%
7	2	13%

Trabajo Fin de Máster

d. Encuentro útil la realización de gestiones con mi Ayuntamiento a través de Internet.

1	2	13%
2	1	7%
3	1	7%
4	5	33%
5	4	27%
6	2	13%
7	0	0%



e. Es fácil seguir las indicaciones incluidas en la página web del Ayuntamiento.

1	0	0%
2	0	0%
3	2	13%
4	6	40%
5	4	27%
6	2	13%

7 1 7%

f. Se ajusta bien a la forma con la que me gusta acceder a la información del Ayuntamiento

1 0 0%

2 1 7%

3 1 7%

4 6 40%

5 5 33%

6 1 7%

7 1 7%

g. Es coherente con mi estilo de vida

1 0 0%

2 1 7%

3 1 7%

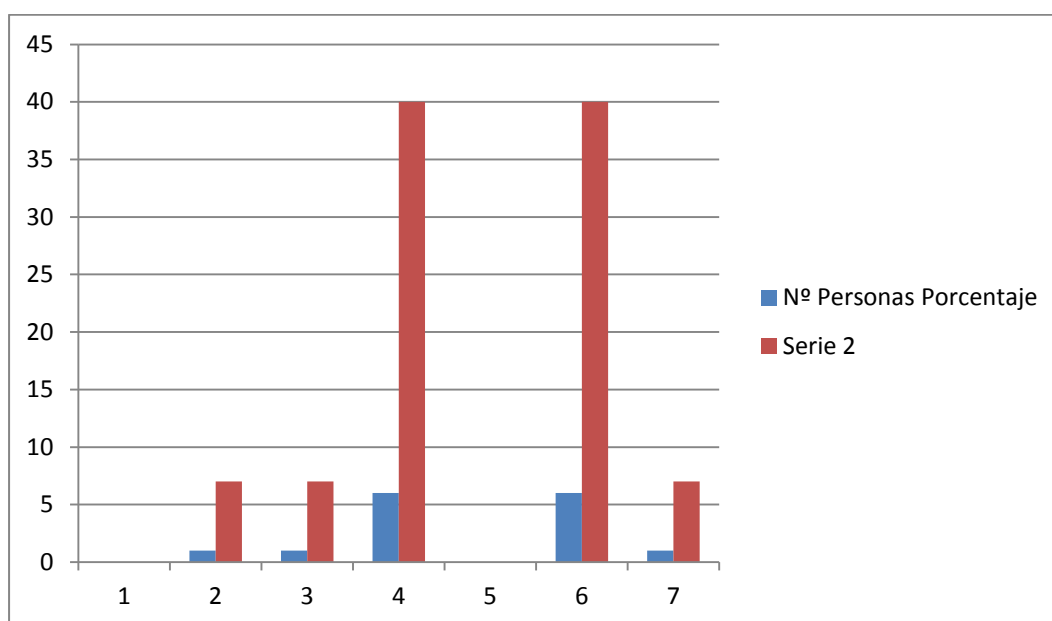
4 6 40%

5 0 0%

6 6 40%

7 1 7%

Trabajo Fin de Máster



h. Es incompatible con la forma en me gusta hacer la cosas

1	3	20%
2	1	7%
3	4	27%
4	2	13%
5	4	27%
6	1	7%
7	0	0%

16. Respecto a la **seguridad como ciudadano...**

Los sujetos encuestados muestran una percepción mínima de riesgo y aceptado, en todo caso, ya que no crea un gran temor.

a. Me siento tranquilo/a realizando trámites que implican el intercambio de datos de carácter privado.

1	0	0%
2	1	7%

Trabajo Fin de Máster

3	1	7%
4	1	7%
5	5	33%
6	6	40%
7	1	7%

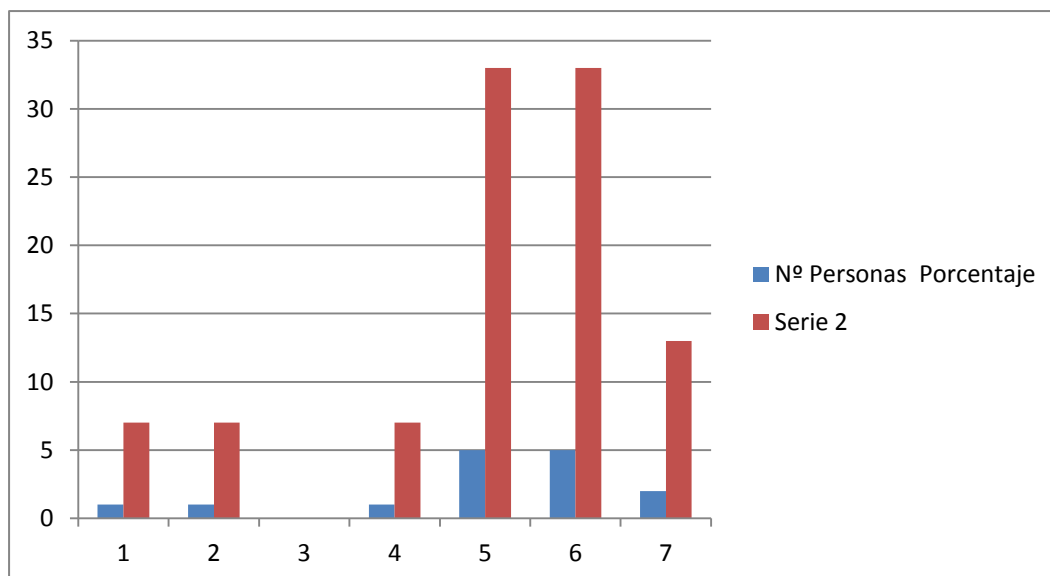
b. Me siento tranquilo/a realizando trámites que incorporan transacciones económicas.

1	1	7%
2	0	0%
3	1	7%
4	5	33%
5	5	33%
6	2	13%
7	1	7%

c. Las leyes actuales y la tecnología actual sobre seguridad informática me pueden proteger de posibles problemas derivados de Internet.

1	1	7%
2	0	0%
3	2	13%
4	1	7%
5	8	53%
6	2	13%
7	1	7%

d. En general, Internet es un medio seguro para interactuar con el Ayuntamiento.



1	1	7%
2	1	7%
3	0	0%
4	1	7%
5	5	33%
6	5	33%
7	2	13%

7. 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

Las respuestas de las personas encuestadas muestran la asunción de la cultura participativa, presente en la historia de la localidad, y la visión de entender el Gobierno electrónico municipal como una oportunidad y un cauce de apertura del Gobierno municipal a una mayor participación de los ciudadanos

Trabajo Fin de Máster

a. En mi opinión mejora la percepción de la participación ciudadana en la vida del municipio.

1	0	0%
2	2	13%
3	0	0%
4	7	47%
5	4	27%
6	1	7%
7	1	7%

b. Favorece la interacción general de los responsables del Ayuntamiento con los ciudadanos

1	0	0%
2	1	7%
3	2	13%
4	5	33%
5	0	0%
6	5	33%
7	2	13%

c. Ofrece una respuesta más rápida a los ciudadanos sobre nuestras peticiones y demandas.

1	0	0%
2	1	7%
3	1	7%
4	1	7%
5	1	7%
6	9	60%
7	2	13%

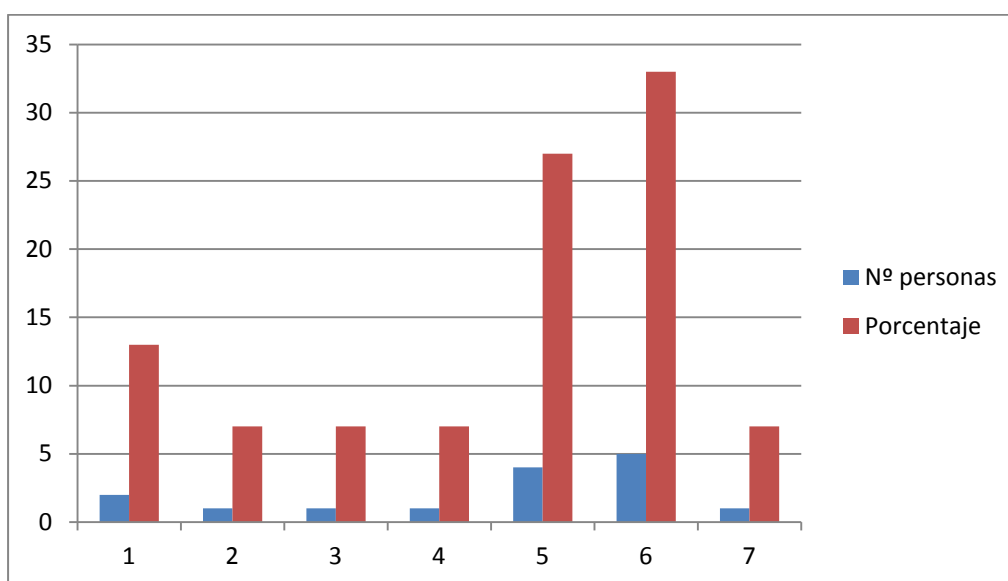
d. Mejora la influencia de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas municipales

1	0	0%
2	4	27%
3	0	0%
4	1	7%
5	8	53%
6	1	7%
7	1	7%

e. Facilita la incorporación de los ciudadanos a los debates políticos de ámbito municipal

1	2	13%
2	1	7%
3	1	7%
4	1	7%
5	4	27%
6	5	33%
7	1	7%

Trabajo Fin de Máster



f. Aportan a los representantes públicos información valiosa para determinar la prioridad de los proyectos municipales.

1	1	7%
2	3	20%
3	0	0%
4	1	7%
5	4	27%
6	5	33%
7	1	7%

g. Ofrece referencias a los representantes municipales sobre los resultados de sus decisiones y actuaciones públicas.

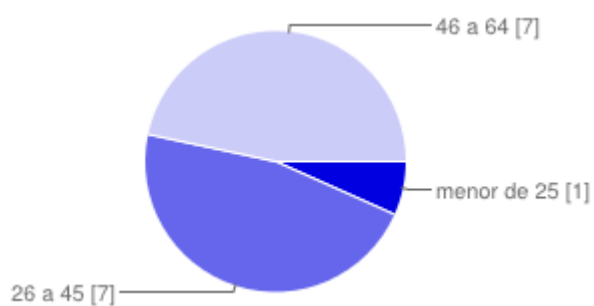
1	1	7%
2	1	7%
3	1	7%
4	2	13%
5	0	0%
6	9	60%

7 1 7%

III. DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

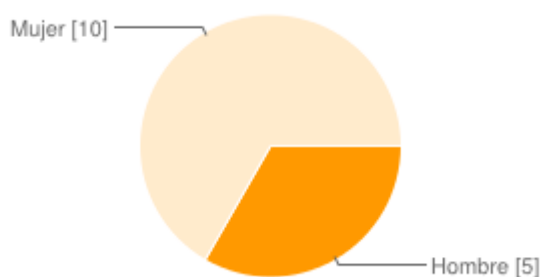
Se reflejan los resultados correspondientes al tercer bloque, referido a los datos socio-demográficos básicos.

1 Edad:



Menor de 25 años	1	7%
26 a 45 años	7	47%
46 a 65 años	7	47%

2 Género/Sexo:

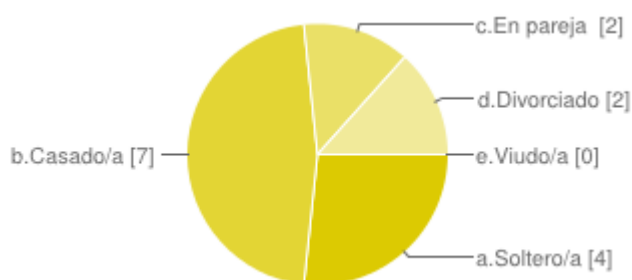


Hombre	5	33%
Mujer	10	67%

3 Ocupación reciente:

a. Trabajador/a por cuenta ajena	5	33%
b. Trabajador/a por cuenta propia	5	33%
c. Estudiante	0	0%
d. Desempleado/a	2	13%
e. Jubilado/a	2	13%
f. Ama/o de casa	1	7%

4 Estado civil actual:



a. Soltero/a	4	27%
b. Casado/a	7	47%
c. En pareja de hecho	2	13%
d. Divorciado/a	2	13%
e. Viudo/a	0	0%

5 Estudios académicos finalizados:

a. Sin estudios	0	0%
b. Primarios	2	13%

Trabajo Fin de Máster

c. Formación Profesional	2	13%
d. Bachiller	4	27%
e. Diploma Universitario	2	13%
f. Licenciado/a Universitario/a	5	33%
g. Postgraduado/a	0	0%

7. CONCLUSIONES FINALES

En este último capítulo damos cuenta de las conclusiones fundamentales del pequeño Trabajo de investigación.

Los resultados del presente Trabajo, pueden servir de barómetro para el Ayuntamiento en relación a la adopción y la aceptación ciudadana del Gobierno electrónico, donde las herramientas tecnológicas juegan un papel muy importante. En los últimos años las TIC se han ido introduciendo con celeridad en la Administración municipal de Rivas Vaciamadrid, llegando a ser prácticamente imprescindibles para casi todo tipo de trámites administrativos.

En líneas generales y a grandes rasgos, se justifica que la adopción ciudadana del Gobierno electrónico en el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid afecta positivamente a la calidad del servicio que reciben los ciudadanos.

Conforme a la hipótesis de investigación planteada, los resultados muestran la confirmación de que, evidentemente, la aceptación y adopción del Gobierno electrónico a nivel municipal está muy condicionada por la presencia de una serie de factores relacionados con las características personales, vivenciales y de estilo de vida, de los ciudadanos, también, claramente, con aspectos relacionados con la accesibilidad y la utilidad cotidiana de la presencia de la Administración en la Red, así como con unos claros aspectos vinculados con la confianza de la ciudadanía en el Gobierno electrónico y con la valoración

Trabajo Fin de Máster

ciudadana de la interacción digital en cuando generadora de satisfacción y de nuevas posibilidades para participar en la vida municipal.

Asimismo, también, se destaca lo siguiente:

- La utilización de internet por parte de la Administración municipal como herramienta de difusión de la información pública, supone un paso muy importante y valiente en el servicio al ciudadano que es, generalmente muy bien acogido, aunque no es un hecho inmediato sino que forma parte de un proceso complejo de carácter político, social, comunitario, educativo, etc.
- La enorme importancia que tiene facilitar el acceso a la información y a la formación como gran elemento motivador de la adquisición del conocimiento relevante para la posterior aceptación y adopción del Gobierno electrónico.
- Dicho acceso a la información y formación solamente tiene sentido sobre la premisa de que la adquisición del conocimiento ha de estar vinculado a la percepción de utilidad y de facilidad de uso como creadora de la actitud fundamental para la aceptación del Gobierno electrónico municipal.

Por último, se muestran otras aportaciones significativas:

- De los resultados se puede deducir que la utilización de TIC por parte de la Administración municipal como herramienta de difusión de la información pública, contribuye claramente a aumentar la percepción de transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos para los ciudadanos.
- Se puede deducir que existe una asociación significativa entre la

accesibilidad al servicio, el conocimiento del ciudadano y el desarrollo del Gobierno electrónico. Estos procesos deben darse en paralelo, no bastando con que el ciudadano tenga acceso a un servicio, sino que además debe tener el conocimiento previo para utilizarlo y valorar lo que se está implementando desde el Gobierno municipal.

- Los ayuntamientos que se relacionan con sus ciudadanos y escuchan sus opiniones, como es el caso del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid, pueden esperar alcanzar niveles más altos de aceptación y adopción de herramientas tecnológicas y de la posibilidad de realizar transacciones digitales más complejas.
- La adopción ciudadana del Gobierno electrónico municipal, afecta positivamente en la calidad total de los servicios municipales.

En definitiva, cabe resaltar que, a pesar de que es una pequeña investigación, que sería conveniente un cierto cambio o mejora de la dirección de la implantación del Gobierno electrónico tomada por el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid concretamente.

El investigador de este pequeño estudio, asume una gran limitación, al no poder generalizar los resultados a toda la población del municipio dado el escaso tamaño y la representatividad de la muestra. Asimismo, de no poder desarrollar un análisis estadístico más complejo.

8.BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.

- Aguilar Villanueva, L.F. (2007). El aporte de la política pública y la nueva gestión pública a la gobernanza. XII Congreso internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la administración pública. Sto. Domingo, Rep. Dominicana, 30 oct. - 2 nov.
- Albi, E.; González-Páramo J.M. y López Casanovas G. (1997). Gestión pública. Fundamentos técnicas y casos. Barcelona. Ariel Economía.
- Álvarez, B.; González, B. y Velasco, A. (2009). La relación entre el administrado y su administración, viejas limitaciones y nuevos retos ante el marco de la e-administración: del receptor pasivo al ciudadano interactivo: procedimientos, procesos, servicios, trámites...¡que pinta aquí un documentalista!. Interinformación: XI jornadas españolas de documentación, Zaragoza. 29-38.
- Arapé, J. (1999) "Estrategia–medición y calidad total" [en línea] www.visiongc.com, Documentos.
[http://www.visiongc.com/Documentos/bsc los sistemas de medidas blandas y la calidad total.pdf](http://www.visiongc.com/Documentos/bsc%20los%20sistemas%20de%20medidas%20blandas%20y%20la%20calidad%20total.pdf)
- Banet, T. (2010). Participación ciudadana desde el conocimiento. <http://tbanet.wordpress.com/2010/03/25/participacion-ciudadana-desde-el-conocimiento/>
- Batlle, J.; Abadal, E. y Blat, J. (2011). "Benchmarking del E-Gobierno Local: Limitaciones de los métodos de evaluación comparativa". El profesional de la información. 251-259.
- BOE- A44771-44791. (2003). Ley 57/2003, de 16 de diciembre, la Ley de grandes ciudades o Ley de medidas para la modernización del gobierno local. BOE número 301 de 17/12/2003.

Trabajo Fin de Máster

- BOE-A-1992-26318. (1992). Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. BOE número 285 de 27/11/1992.
- BOE-A-1999-23750. (1999). Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. BOE número 298 de 14/12/1999.
- BOE-A-2001-24965. (2001). Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. BOE número 313 de 31/12/2001.
- BOE-A-2003-23103. (2003). Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local. BOE número 301 de 17/12/2003.
- BOE-A-2007-12352. (2007). Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. BOE número 150 de 23/06/2007.
- BOE-A-2009-18358. (2009). Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. BOE número 278 de 18/11/2009.
- BOE-A-2011-17560. (2011). Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal. BOE número 269 de 8/11/2011.

Trabajo Fin de Máster

- Borge, R. (2005). La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación. IDP. Revista de Internet, Derecho y Política. N. 1. UOC. 2005.
<http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf>>
- Briggs, A. y Burke, P. (2002). De Gutenberg a internet. Madrid: Taurus.
<http://ddd.uab.es/pub/manuscripts/02132397n23p21.pdf>
- Brugué, Q.; Donaldson, 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.
- Bustelo, C. y García-Morales, E. (2008). Administración electrónica y gestión documental: Consideraciones a la luz de la Ley para electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. El profesional de la información, 106-111.
- Carballo, Y., Cattafi, R., Sanoja, A. y Zambrano, N. (2006). Gobierno electrónico en Venezuela. Lecturas en ciencias de la computación, RT 2006-09.
- Cárcaba, A. y García, J. (2008). Determinantes de la divulgación de información contable a través de internet por parte de los gobiernos locales. Revista española de financiación y contabilidad. 137, 63-84.
- Cardona, D. (2002). El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la presentación de servicios. I Congreso Catalán de Gestión Pública. Barcelona. Septiembre. Plaza y Janés

- Castells, M. y Ollé, E. (2004). El model Barcelona II: l'Ajuntament de Barcelona a la societat xarxa de Catalunya (2002-2004). Projecte internet catalunya (PIC). Barcelona: UOC.
http://www.ouc.edu/in3/pic/cat/pdf/PIC_Ajuntament_0.pdf
- Castells, M. (2001). La galaxia Internet. Barcelona: Plaza y Janés.
http://www.manuelcastells.info/es/obra_index.htm
- 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.
- Cermelo, C.A. y Pérez Rojas, M. (2004). Ensayo sobre reforma del Estado y modernización de la administración pública – gobierno electrónico. E-government en el sistema de compras y contrataciones del municipio. FACES, 7–22.
- Chaín Navarro, C. (2005). Propuesta de un modelo bidimensional de análisis de contenido de los sistemas webs de las administraciones locales españolas. Revista española de documentación científica. 28 (3), 309-333.
- Chaín Navarro, C.; Muñoz Cañabate, A. y Mas Bleda, A. (2008). “La gestión de información en las sedes web de los Ayuntamientos españoles”. Revista española de documentación científica. 31 (4), 612-638, octubre-diciembre.
- Chaín Navarro, C.; Muñoz Cañavate, A. (2004). “La administración local española en internet: estudio cuantitativo de la evolución de los sistemas de información webs de los Ayuntamientos (1997-2000)”. Ciencias de la información. 35 (1), 43-55.

Trabajo Fin de Máster

- Codina, L. (2000). Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. *Revista española de documentación científica*. 23 (1), 9-44.
- Coleman, S. (2003) "The future of the internet and democracy. Beyond metaphors towards policy", en *promise and problems of e-democracy: challenges of online citizen engagement*, Paris: OECD.
- Comisión Europea. (1998). *La información del sector público: Un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la información del sector público en la sociedad de la información*. COM (1998), 585.
- Comisión Europea. (2002). *Hacia la Europa basada en el conocimiento: La Unión Europea y la sociedad de la información*. Dirección general de prensa y comunicación. Octubre.
- Correa Morocho, R y Criollo Gonzáles, P. (2009). "Gobierno Electrónico para la modernización de la Administración Pública". Informe de Investigación Universitaria. Piura-PERU.
- Criado, J.I. (2009). *Nuevos enfoques en el estudio de la administración electrónica. Neo-institucionalismo y tecnologías de información y comunicación en internet en las Administraciones Públicas*.
- Criado, J.I. (2004). *Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Un análisis de la Administración electrónica local en España*. *Gestión y política pública*. XIII (2), 469-524. II Semestre.
- Criado, J.I. y Ramilo, M.C. (2003). *E-Government in practice. An análisis of web site orientation to the citizens in Spanish municipalities*. *International journal of public sector management*. 16 (3), pp. 191-218.

<http://miranda.emeraldinsight.com/insight/viewpdf.jsp?filename=html/output/published/emeraldfulltextarticle/pdf//0420160302.pdf>> 2003

- Criado J.I., Ramilo, M. C., Serna, M.S. (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, J.I. y Ramilo, M.C. (2001). "E-Administración: ¿Un reto o una nueva moda? Problemas y perspectivas de futuro en torno a internet y las tecnologías de la información y la comunicación en las Administraciones Públicas del siglo XXI". Revista Vasca de Administración Pública. 61 (I).
www.ivap.euskadi.net/r61347/es/contenidos/informacion/rev_vasca_admin_publ/es_3822/adjuntos/ramilocriado.pdf.>
- Davis, F.D. (1989): "Perceived usefulness, perceived ease of use user acceptance of information technology", MIS Quarterly. 13 (3), 319-339.
- Davis, F.D.; Bagozzi, R.P. y Warshaw, P.R. (1989). "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models". Management science. 35, 982-1.003.
- Declaración de Helsinki. (1999). Alcaldes del mundo a favor de un diálogo global de las ciudades en torno a la sociedad de la información.
- Díaz, I. (2011). Nuevos espacios de análisis para la percepción pública de la ciencia y la tecnología: Los espacios virtuales. Unidad de investigación en cultura científica. Centro de investigaciones energéticas, medioambientales y tecnológicas (CIEMAT).

<http://www.oei.es/cienciayuniversidad/spip.php?Article 1781>

Trabajo Fin de Máster

- Dinsdale, G.; Chhabra, S. y Rath-Wilson, J. (2002). Guía práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones. Para el diálogo regional de política del banco interamericano de desarrollo (BID). Centro Canadiense de Gestión. Noviembre.
- E-Consensus. (2007). Proyecto de la Generalitat de Catalunya. 2007 <http://www.e-consensus.org/consensus>
- Esteves, J. (2006). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en España. Revista de empresa: La fuente de ideas del ejecutivo. 15, 86-96.
- European Commission. (2011). Aprovechamiento de las TIC para promover una Administración Pública inteligente, sostenible e innovadora. ICT for Government and Public Services. eGovernment: Action Plan 2011 – 2015. Grupo editorial SEDE TÉCNICA, S.A., Septiembre de 2011.
http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/index_en.htm
- European Union. (2011). E-Government in Spain, Central Government, Ministry of Economy and Finance. European Union 2011.
<http://epractice.eu>.
- Fernández, Y.; Gutiérrez, C. y Fernández, J.M. (2011). E-gobierno en las entidades públicas: conocimiento, utilidad y valoración de las páginas web de los Ayuntamientos. Un caso de estudio. Auditoría Pública. 53, 109-119.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley.

Trabajo Fin de Máster

- Font, J.; Blanco, I. y Gomà, R. y otros (2000). "Mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones locales: Una visión panorámica", XIV Concurso de ensayos y monografía. "Administración pública y ciudadanía". Caracas, CLAD. Serie Documentos Debate, 6.
- Fontes, M. (2003). Sobre las condiciones objetivas para el desarrollo del gobierno electrónico en México. *Prospectiva*. 25, 41.
- Fundación Orange. (2011). eEspaña 2011. Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España. Grupo editorial SEDE TÉCNICA, S.A., revista de Ingeniería Municipal. Octubre.
- Galán, A. y Tornos, J. (2000). Comunicación pública. La información administrativa al ciudadano. Madrid, Marcial Pons, Ediciones jurídicas y sociales.
- García, F.J. (2009). Administración electrónica: El acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Universidad de Zaragoza. 167-191. [zagu an.unizar.es/record/4480/files/ART-2009-133.pdf](http://zagu.an.unizar.es/record/4480/files/ART-2009-133.pdf)
- García, I.M.; Gallego, I. y Rodríguez L. (2009). Relación entre factores políticos y el desarrollo de un gobierno electrónico municipal participativo. *Análisis local*. 15-26.
- Gascó, M. (2003). "New technologies and institutional change in public administration". *Social science computer review*. 21 (1), 6.
- Gastón C. y Naser A. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Serie gestión pública, CEPAL 73. Publicación de las Naciones Unidas. ISSN 1680-8827, ISBN 978-92-1-121767-4, E-ISBN 978-92-1-054772-7. Santiago de Chile.

Trabajo Fin de Máster

- 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.
- 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.
- Heeks, Richard. (2006). "Understanding and measuring e-government: international benchmarking studies". En: Undesa workshop e-participation and e-government: understanding the present and creating the future, Budapest. 27-28.
- Herrera, R. (2009). Comunicación digital en la nueva economía del conocimiento. Razón y palabra, 70.
- Hiller; Janine, S. y Belanger, F. (2001) "Privacy strategies for electronic government" E-government, pp. 162-198.
<http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/privacystrategies.pdf>
- Holmes, Douglas. (2001). E-Gov. E-Business Strategies for Government. Nicholas Brealy Publishing, London.
www.dougholmes.com/egov_ebusiness.html
- Hughes, O. (2003). Public management and administration, 3a. ed. Palgrave Macmillan, Londres. [sala.clacso.org.ar/.../library?...](http://sala.clacso.org.ar/.../library?)
- Instituto Nacional de Estadística-INE. (2005). Inventario de indicadores para la evaluación comparada de Europa.
http://www.ine.es/docutrab/tic/inventario_in05.pdf.

Trabajo Fin de Máster

- Jiménez, M. (2001). Evaluación de sedes web. Revista española de documentación científica. 24 (4), 405-429.
- Jordana, J.; Sancho, D. y Fernández, X. (2003). Planificando la sociedad de la información. Un análisis de las iniciativas impulsadas por las administraciones públicas en España. Barcelona: Secretaría de telecomunicaciones i Societat de la informació de la Generalitat de Catalunya. <http://www.uoc.edu/idp/4/dt/esp/mauri.pdf>
- Junta de Castilla y León. (2008). Recomendaciones para las páginas web de los ayuntamientos de Castilla y León. Consejería de Fomento, Junta de Castilla y León.
<http://www.rmd.jcyl.es/web/jcyl/MunicipiosDigitales/es/Plantilla100Detalle/1274785511218/491/1201782300665/Comunicacion>
- Kaufman, E. (2006). Sobre políticas y medios de gestión para el gobierno electrónico y la sociedad de la información y el conocimiento. Las recetas ajenas y los posibles desarrollos propios. Estado, gobierno, gestión pública: Revista chilena de administración pública 125-165.
- Kubicek, H. (2007). Electronic democracy and deliberative consultation on urban projects. Report for the congress of local and regional authorities, Bremen: University of Bremen.
- Lara Navarra, P. y Martínez Usero, J.A. (2003). “Desarrollo de sitios web para oferta de servicios característicos de la administración electrónica”. El Profesional de la Información. 12 (3), 190-199.
- López Cerezo, J.A. y Cámara Hurtado, M. (2009). Apropiación social de la ciencia y participación ciudadana. En FECYT, OEI, RICYT, cultura científica en Iberoamérica. Encuesta en grandes núcleos urbanos. Madrid.

Trabajo Fin de Máster

- López Oropeza, G. (2006). Administración electrónica: por el ciudadano, con el ciudadano. AR: Revista de derecho informático.
- Lorenzo Rodríguez, J. (2005). Local governance accountability and ICT's: ciudadanos2005;a democracy experience through the internet. Conference of the European Group of Public Administration EGPA. Berna.
http://www.egpa2005.com/workshops/abstracts_sg4/Paper_LorenzoRodriguez.pdf>
- Luna Reyes, L.F. (2011). Servicios basados en el conocimiento para el ciudadano.
<http://blog.udlap.mx/investigacionconvida/2011/02/15/servicios-basados-en-el-conocimiento-para-el-ciudadano/>
- Mcknight, H.; Chervany, N. (2001): "What trust means in e-commerce customer relationships: an interdisciplinary conceptual typology".
- Martínez Usero, J.A. (2006). Análisis de los usuarios, contenidos y servicios de los servicios públicos electrónicos. Boletín de la asociación andaluza de bibliotecas. 82, 11-29.
- Mechling, J. (2005). Liderazgo para un mundo en red. Política Digital. 21, 22.
- Ministerio de Ciencia y Tecnología, Ministerio de Administraciones Públicas (2003). Plan de choque para el desarrollo de la administración electrónica en España. Gobierno de España. Madrid.
http://administracionelectronica.gob.es/?_nfpb=true&_pageLabel=P60365901274269230261&langP ae=es

Trabajo Fin de Máster

- Mintzberg, H. (1999). La estructuración de las organizaciones. Ariel. Barcelona. www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v09/093069.pdf
- Miró, C. (2006): Aprendizaje y conocimiento: un modelo sistémico e integrador para la gestión de la innovación. (Tesis doctoral). Sevilla: Universidad de Sevilla, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- 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
- Moon, M.J. (2002). "The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?". Public administration review. 62 (4), 424-433.
- Morales Vallejo, P. (2007). La fiabilidad de los test y escalas. Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, revisión 18 de septiembre. <http://www.upcomillas.es/personal/peter/estadisticabasica/Fiabilidad.pdf>
- Municipi@ projet. (2008). La Consejería de Presidencia, Justicia e Interior a través de la Dirección General de Cooperación con la Administración Local, creación de portales "web" para acercar la administración electrónica a los vecinos de 90 ayuntamientos madrileños. Comunidad de Madrid. http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142472093160&language=es&pageid=1109173111725&pagename=PMAY%2FCM_Actualidad_FA%2FP MAY_ActualidadColor
- Muñoz-Cañabate, A. (2005). "El web en la Administración Local Española. Conclusiones de seis años de estudio". En: IX Jornadas españolas de documentación. Madrid. 371-392.

Trabajo Fin de Máster

- Naser, Alejandra. (2011). Gobierno Electrónico en la Evaluación de la Gestión Pública. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) Naciones Unidas, Jornadas Los Cabos, México, 9-20 de mayo.
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/Gobierno_Electronic_o_ANa_ser.pdf
- Orantes, S.D. (2011). Viabilidad del “Modelo de Aceptación de la Tecnología” en las empresas mexicanas. Una aproximación a las actitudes y percepciones de los usuarios de las tecnologías de la información. Revista digital universitaria, publicación mensual, 1 de enero de 2011.
<http://www.revista.unam.mx/vol.12/num1/art08/index.html>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2001). Drivers of Growth: Information Technology, Innovation and Entrepreneurship. Science, Technology and Industry Outlook. Special Edition 2001. OECD, Paris. www.oecd.org
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2003). The e-government imperative: main findings. www.oecd.org/
- Ortiz, I. (2012). El Plan de innovación pública del gobierno Vasco: Comunidades de prácticas y equipos de innovación. Presentado en Expo e-learning. XI Congreso internacional y feria profesional, Madrid.
- Pastor, G. y García, M.J. (2010). The municip@ projet. Política y sociedad. 47 (3), 109-130.
- Peña, M. (2007). El saber y las tic: ¿brecha digital o brecha institucional?. Revista iberoamericana de educación. 45, 89-106.

Trabajo Fin de Máster

- Pérez González, D. Y Dressler, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. Intangible capital, 31-59.
- Petrizzo, M.A. (2005). Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional. Nueva sociedad. 195, 88-101.
- Pina, V.; Torres, L. y Royo, S. (2007a). “Are ICTs improving transparency and accountability in the EU regional and local governments?: An empirical study”. Public administration. 85 (2), 449-472.
- Pina, V.; Torres, L. y Royo, S. (2007b). “Is e-government leading global convergence towards accountable governments?”. Comunicación presentada en el XIV Congreso de AECA. Valencia 19 al 21 de septiembre.
http://www.larioja.org/upload/documents/678326_ANL_N_842009.Relacion_en_tre_factores_politicos.pdf
- Prieto Martín, P. (2010). Las alas de Leo. La participación ciudadana del siglo XX. Panajachel: Asociación ciudades Kyosei.
- Prieto Martín, P.; de Marcos, L. & Martínez, J.J. (2012b). The e-(R)evolution will not be funded. An interdisciplinary and critical analysis of the developments and troubles of EU-funded eparticipation – Versión completa. Asociación ciudades Kyosei. [www.ckyosei.org/docs/TheE-\(R\)evolutionWillNotBeFunded.pdf](http://www.ckyosei.org/docs/TheE-(R)evolutionWillNotBeFunded.pdf)
- Puyol Furriols, Pilar. (2007). La participació de les dones en els municipis. Generalitat de Catalunya. Departament d'Interior. Relacions Institucionals i participació.
www.gencat.cat/drep/dgpar/.../participacio_3.pdf

- Ramilo, M.C. (2004). El Gobierno Electrónico en el ámbito local del País Vasco: del discurso tecnológico a la realidad institucional. IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de La Administración Pública. Vitoria: Universidad del País Vasco. Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Departamento de Ciencia Política y de la Administración.
<http://www.clad.org.ve/fulltext/0050409.pdf>>
- Ramilo, M.C. y Criado, J.I. (2003). Hacia una visión integrada del gobierno electrónico. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*. 206-225.
- Ruiz-Olalla, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", [en línea] 5campus.com, Control de Gestión.
<http://www.5campus.com/leccion/calidadser v>>
- Sabés, F. (2009). Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, un importante paso para la e-administración en España. *Signo y Pensamiento*. 54, 195-207. Junio.
- Salvador, M. (2004). Midiendo el gobierno electrónico: un análisis de las páginas web de las corporaciones locales desde la perspectiva del ciudadano. IX Congreso Internacional del CLAD sobre La Reforma del Estado y de la Administración Pública. Vitoria: Universidad del País Vasco. Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Departamento de Ciencia Política y de la Administración.
<http://www.clad.org.ve/fulltext/0050405.pdf>>
- Sánchez, M.J.; Rondán, F.J. y Villarejo, A.F. (2007). Un modelo empírico de adaptación y uso de la Web: utilidad, facilidad de uso y flujo percibidos. *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*. 30, 153-180.

Trabajo Fin de Máster

- 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.
- Sancho Royo, D. (2007). "Estrategias de evaluación de iniciativas de administración electrónica". Administración & ciudadanía. 2 (3), 199.
- Sanjuan, P. (2010). La "e-administración": ¿es común el procedimiento administrativo electrónico?. Lex nova: La revista. ISSN: 1139-2037. 59, 18-21.
- Schmitt, N. (1996). Uses and abuses of coefficient alpha. Psychological assessment. 8 (4), 350-353.
http://ist-socrates.berkeley.edu/~maccoun/PP279_Schmitt.pdf
- Secretaría de Estado para la Función Pública. Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. (2011). Situación de la administración electrónica en la Administración General del Estado 2011. Grupo editorial: Sede técnica S.A., revista de Ingeniería Municipal.
- Serrano, M. (2004). Valores educativos de las tic, orientadas a los servicios sociales. Red digital: Revista de tecnologías de la información y comunicación educativas.
- Torres, L., Pina, V. y Acerete, B. (2005a): "E-Government Developments on Delivering Public Services among EU Cities"; Government Information Quarterly, Vol. 22, Iss. 2, 217-238.
- Torres Albero, C.; Robles, J.M. y Molina, O. (2011). ¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones?. Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de internet. Revista internacional de sociología. 371-392.

Trabajo Fin de Máster

- Torres, L.; Pina V. y Acerete, B. (2005). E-government developments on deliberating public services among EU cities. Department of accounting and finance, University of Zaragoza, Spain. Elsevier. 22 (2), 217-238.
- Torres, M.; Vázquez, C. y Vitoria, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. Universidad, ciencia y tecnología. 14 (54), 55-64.
- Unión Europea. (2002). Informe sobre la evolución de los servicios públicos electrónicos dentro de la Unión Europea. Fundación Retevisión, Madrid. administracionelectronica.gob.es/recursos/pae_020000465.pdf
- Unión Europea. (2002). Racionalización de las políticas de administración electrónica en la Unión Europea. Ministerio de Administraciones Públicas y Retevisión. Madrid. administracionelectronica.gob.es/recursos/pae_000006358.pdf
- Unión Europea. (2003). Comunicación de la Comisión de 26/09/2003, al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. COM (2003) 567. No publicada en el Diario Oficial. europa.eu/legislation_summaries/information.../124226b_es.htm
- 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.
- Yañez, R.; Ahumada, L. y Cova, F. (2006). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social". Universitas psychologica. 9-20.

- Yong, L.A.; Rivas, L.A. y Chaparro, J. (2010). Modelo de aceptación tecnológica (TAM): un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil del usuario en el uso de las tic. Revista innovar. 20 (36), 187-203.

9. WEBGRAFÍA CONSULTADA.

<http://www.accenture.com>

http://www.administracion.es/portadas/perfiles/webs_publicos/webs_publicos/common/wwpp_eell_ayuntamientos.html

<http://administracionelectronica.gob.es/>

www.administracionelectronica.gob.es/recursos/pae020001812.pdf

www.administracionelectronica.gob.es/recursos/pae_000002447.pdf

http://administracionelectronica.gob.es/recursos/pae_000001298.pdf

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/rivaseduca#.VOnwSHyG9Wg>

<http://www.aragoninvestiga.org/Presentacion-de-Waspmote-nueva-plataforma-para-Redes-Sensoriales-Inalambricas/>

<http://blog.yerbabuena.es/2011/02/aliados-en-la-gestion-documental-del.html>

<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/1992/11/27/pdfs/A40300-40319.pdf>

Trabajo Fin de Máster

<http://www.boe.es/boe/dias/2010/04/12/pdfs/BOE-A-2010-5788.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/18/pdfs/BOE-A-2009-18358.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2011/11/08/pdfs/BOE-A-2011-17560.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2003/06/06/pdfs/A22068-22069.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2001/12/31/pdfs/A50493-50619.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2003/12/20/pdfs/A45329-45343.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>

<http://www.cantabria.es/web/gobierno;jsessionid=49B827AA7CCD1EBA4D3008DC2337D691>

http://www.cenatic.es/laecsp/page37/files/LAECSP_ResumenEjecutivo.pdf

<http://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma>

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/presentacio.pscp?set-locale=es_ES

<http://www.consultoras.org/frontend/aec/El-Ayuntamiento-De-Rivas-Vaciamadrid-Se-Apoya-En-Steria-Para-Iniciar-Una-Estrategia-De-E-Administrac-vn7174-vst771>

<http://www.csi.map.es/csi/pg5v20.htm>

<http://www.csi.map.es/csi/pg5c10.htm>

http://www.csi.map.es/csi/pdf/Recomendaciones_swI_200505_final.pdf

Trabajo Fin de Máster

http://www.elpais.com/articulo/red/Comision/Europea/presenta/repositorio/programas/abiertos/elpeuteccib/20081127elpcibenr_2/Tes

<http://epractice.eu>.

http://www.epractice.eu/files/media/media_383.pdf

<http://eprints.ucm.es/5629/1/cursoadministracionelectronica.pdf>

<http://eurex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:134:0114:0240:es:PDF>

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/structural_indicator/indicators/economical_context

www.facturae.es

<http://www.gobiernoelectronico.org/node/3309>

<http://www.iarxiu.eacat.cat/>

<http://www.idg.es/pcworld/El-gobierno-presenta-en-Tecnimap-el-Plan-Conectad/doc37761-.htm>

<http://www.idg.es/computerworld/relacionadas.aspx?cl=Ministerio%20de%20Industria>

<https://joinup.ec.europa.eu/page/osor.eu>

http://www.k-government.com/2007/11/08/ciudadania_20/

<http://www.lamoncloa.gob.es/Paginas/index.aspx>

<http://www.lawebmunicipal.com/municipios.htm>

Trabajo Fin de Máster

<http://www.meh.es/Documentacion/Publico/SGT/e-administracion.pdf>

http://www.mityc.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/Revista_EconomiaIndustrial/338/02tome338.pdf

http://www.mpt.gob.es/es/areas/funcion_publica/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza.html

http://www.mpt.gob.es/prensa/notas_de_prensa/notas/2006/04/2006_04_06_02.html

http://www.mpt.gob.es/dms/es/publicaciones/centro_de_publicaciones_de_la_sgt/

<http://www9.mpt.gob.es/es/prensa/convocatorias/listado/2008/10/20081028.html>

http://www9.mpt.gob.es/es/prensa/notas_de_prensa/notas/2008/11/20081126.html

<http://www.red.es/redes/>

<https://sede.mityc.gob.es/es-ES/procedimientosselectronicos/Paginas/index.aspx>

https://sede.rivasciudad.es/portal/sede/se_contenedor1.jsp?seccion=se_tablon_anuncios.jsp&language=es&codResi=1&codMenuPN=3&codMenu=24&layout=se_contenedor1.jsp&tipoanuncio=4

<http://www.socinfo.info/contenidos/pdf41oct07/p27-43ciudad.pdf>

<http://www.planavanza.es/informaciongeneral/planavanza1/Paginas/PlanAvanza.aspx>

http://www.portalrivas.com/noticias-en-rivas.php?_pagi_pg=191

<http://sede.juntaex.es/web/portal/organigrama-detalle-171>

<https://sociedaddelainformacion.wordpress.com/2007/12/01/gobierno-electronico-y-nuevos-derechos-humanos/>

<http://www.usatudni.es/dnie/>

10.ANEXOS

ANEXO I: Instrumento administrado: Encuesta desarrollada en Rivas Vaciamadrid (junio-julio de 2014) sobre Gobierno electrónico.

Nota: Entre paréntesis se muestra, al inicio de cada ítem o enunciado y en mayúsculas, las dimensiones y los factores de interés para el estudio relacionados con cada pregunta.

I. DATOS GENERALES.

1. ¿Desde cuándo es Vd. usuario/a de Internet?

- a. Menos de 1 año
- b. Entre 1 año y 3 años
- c. Entre 3 y 5 años
- d. Más de 5 años

2. Indique si ha utilizado los siguientes servicios de Internet en los últimos 6 meses y cuáles (puede marcar más de uno):

- a. Comunicaciones (Correo electrónico, Chats, Skype...)
- b. Búscadores de información
- c. Teleformación
- d. Comercio electrónico
- e. Banca electrónica

- f. Comunicación con la Administraciones local
- g. Otros

3. Durante el último año, ¿Ha accedido en alguna ocasión a la Página Web del Ayuntamiento?

- a. Sí, una vez
- b. Sí, 2 -5 veces
- c. Sí, 5-10 veces
- d. Sí, más de 10 veces
- e. No, nunca (pasar a pregunta 8)

4. Durante el último año ¿Ha contactado la Administración local con Vd. mediante medios no presenciales diferentes al teléfono y al correo postal, como por ejemplo, el correo electrónico u otra herramienta web?

- a. Sí, una vez
- b. Sí, 2-5 veces
- c. Sí, 6-10 veces
- d. Sí, más de 10 veces
- e. No, nunca

5. Grado de apertura a nuevos conocimientos relacionados con Internet:

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

II. GOBIERNO ELECTRONICO.

1. Respecto a su última relación con el Ayuntamiento utilizando Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), por favor, seleccione la opción apropiada:

- a. SI, me han respondido
- b. NO, no me han respondido

Trabajo Fin de Máster

2. Si, le han respondido:

- a. Le han respondido, pero únicamente le han proporcionado información poco relevante.
- b. Le han respondido y le han proporcionado información relevante.

3. ¿El Ayuntamiento ha utilizado TIC para comunicarse con usted?

- a. SI
- b. NO

Por favor, indique qué tipo de TIC ha utilizado el Ayuntamiento para comunicarse con usted:

- a. Correo electrónico
- b. Lista de incidencias abierta
- c. Voice mail o sistema centralizado de gestión de mensajes telefónicos
- d. Listas de distribución abiertas con acceso a bases de datos compartidas
- e. Tablón de anuncios electrónico
- f. SMS y Multimedia a Móviles
- g. Solución total de pago seguro y tramitación del expediente “en línea”
- h. Solución fiable en la seguridad de la transacción
- i. Agenda del estado de la tramitación

Trabajo Fin de Máster

4. Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas como ciudadano:

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

a. Dispone de tutoriales con la información necesaria para el uso de las herramientas TIC.

1 2 3 4 5 6 7

b. Los tutoriales le aportan la información necesaria.

1 2 3 4 5 6 7

c. Esta dispuesto/a a adquirir nuevos conocimientos relacionados con las actuales herramientas desarrolladas en el Ayuntamiento, mediante su autoformación o a través de acciones tutoriales en las oficinas municipales.

1 2 3 4 5 6 7

d. Esta realizando algún tipo de curso presencial o virtual sobre la correcta aplicación de las herramientas tecnológicas ofertadas por el ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

5. Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

a. La información ofrecida por el Ayuntamiento está a su alcance.

1 2 3 4 5 6 7

b. Dispone de la información con rapidez para la toma de decisiones en el plazo correspondiente.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

- c. La información requerida en cada momento está a su alcance, aún cuando haya terminado un trámite administrativo concreto.

1 2 3 4 5 6 7

- d. Tiene acceso a la información de algún expediente suyo que le permite tomar las mejores decisiones de una forma efectiva y eficaz.

1 2 3 4 5 6 7

- e. Los sistemas de acceso a la información solicitada cubren sus necesidades y expectativas.

1 2 3 4 5 6 7

- 6. Por favor, indique el grado de uso que su Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:**

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

- a. Tiene acceso a la totalidad de los trámites “en línea” o virtuales ofrecidos por el Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

- b. Tiene este acceso desde cualquier lugar y momento de tiempo.

1 2 3 4 5 6 7

- c. La accesibilidad a los servicios cubre sus necesidades de cada momento.

1 2 3 4 5 6 7

- d. La accesibilidad a los servicios cubre sus expectativas de cada momento.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

- e. Tiene acceso a los servicios que le proveen de la información que necesita en cada momento.

1 2 3 4 5 6 7

- f. Los servicios a los que tiene acceso le prestan una atención individualizada y personalizada.

1 2 3 4 5 6 7

- g. Tiene acceso a los servicios que funcionan con la interfaz adecuada para llevar a cabo la comunicación requerida y necesaria en cada momento.

1 2 3 4 5 6 7

- 7. Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:**

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

- a. Confía en las respuestas o resultados que conllevan el uso del gobierno electrónico municipal

1 2 3 4 5 6 7

- b. Considera seguro el uso de los trámites a través de la red de Internet.

1 2 3 4 5 6 7

- c. Cree que los funcionarios municipales acceden a la tramitación de los expedientes con seguridad, privacidad y confidencialidad.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

- d. Confía en la privacidad de los datos aportados a través de las herramientas tecnológicas municipales ofrecidas

1 2 3 4 5 6 7

- e. Cuando Vd tiene algún trámite que resulta de consulta inmediata, las nuevas herramientas tecnológicas le facilitan soluciones fiables y seguras.

1 2 3 4 5 6 7

- 8. Por favor, indique el grado que su ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:**

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

- a. Resulta sencillo y claro el uso de las herramientas tecnológicas

1 2 3 4 5 6 7

- b. Le supone un esfuerzo el uso de dichas herramientas en los trámites municipales

1 2 3 4 5 6 7

- c. Le resulta fácil aprender a utilizar estas herramientas.

1 2 3 4 5 6 7

- d. Resulta fácil recordar cómo volver a utilizar estas herramientas, después de haber sido usadas

1 2 3 4 5 6 7

- 9. Por favor, indique el grado de usos que su Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:**

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

Trabajo Fin de Máster

- a. Considera ventajosas las herramientas tecnológicas ofrecidas.

1 2 3 4 5 6 7

- b. Consigue efectivamente lo que busca de los distintos servicios virtuales prestados

1 2 3 4 5 6 7

- c. Le resulta eficaz el nuevo sistema de acceso a la Administración municipal electrónica

1 2 3 4 5 6 7

- e. Mediante el uso de estas herramientas, puede ahorra tiempo y dinero.

1 2 3 4 5 6 7

- f. El uso de las nuevas herramientas tecnológicas incrementa el control de los trámites de cada de sus expedientes

1 2 3 4 5 6 7

10. Por favor, indique el grado de uso que su Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

- a. Teniendo acceso al Gobierno municipal electrónico, experimentaría utilizarlas en la medida de lo posible.

1 2 3 4 5 6 7

- b. Teniendo en cuenta la ausencia de tramitación presencial, que supone la implantación de estas herramientas tecnológicas, estaría dispuesto a utilizarlas con independencia del trámite a realizar.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

- c. El comportamiento que conlleva la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas, es adecuado y apropiado para los ciudadanos como yo.

1 2 3 4 5 6 7

- 11. Por favor, indique el grado de uso que su ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:**

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

- a. Está satisfecho/a con la relación con su Ayuntamiento a través del uso de estas nuevas herramientas tecnológicas

1 2 3 4 5 6 7

- b. Los servicios electrónicos ofrecidos son de la misma calidad que los servicios presenciales.

1 2 3 4 5 6 7

- c. El sistema de gobierno electrónico municipal que conlleva el uso de las nuevas herramientas tecnológicas cubre totalmente sus necesidades y expectativas.

1 2 3 4 5 6 7

- d. La prestación y suficiencia con que se ofrecen soluciones con la aplicación de las nuevas herramientas le generan satisfacción.

1 2 3 4 5 6 7

- e. Esta satisfecho/a con la claridad de la información municipal ofrecida por medios digitales.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

11. Por favor, indique el grado de uso que el Ayuntamiento hace de las TIC para responder a sus expectativas en los siguientes apartados:

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

a. El Ayuntamiento tiene equipos tecnológicos de apariencia moderna

1 2 3 4 5 6 7

b. Las instalaciones físicas del Ayuntamiento son visualmente atractivas

1 2 3 4 5 6 7

c. Los empleados del Ayuntamiento tienen apariencia pulcra

1 2 3 4 5 6 7

d. Cuando el Ayuntamiento le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace

1 2 3 4 5 6 7

e. Cuando Vd tiene un problema el Ayuntamiento ha mostrado un sincero interés en solucionárselo.

1 2 3 4 5 6 7

f. El Ayuntamiento realiza bien el servicio la primera vez

1 2 3 4 5 6 7

g. El Ayuntamiento concluye el servicio en el tiempo prometido

1 2 3 4 5 6 7

h. Los trabajadores municipales le comunican cuando concluirá la realización del servicio prestado

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

- i. Los trabajadores municipales le han ofrecido el servicio demandado rápidamente

1 2 3 4 5 6 7

- j. Los trabajadores municipales siempre han estado dispuestos a ayudar al ciudadano

1 2 3 4 5 6 7

- k. Los trabajadores municipales siempre han estado disponibles para responder a las preguntas de los ciudadanos.

1 2 3 4 5 6 7

- l. El comportamiento de los trabajadores municipales transmite confianza a los ciudadanos

1 2 3 4 5 6 7

- m. Como ciudadano se siente seguro en sus tramitaciones con el Ayuntamiento

1 2 3 4 5 6 7

- n. Los trabajadores municipales del Ayuntamiento son siempre amables con los ciudadanos

1 2 3 4 5 6 7

- o. El Ayuntamiento da a los ciudadanos una atención individualizada y personalizada.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

p. El Ayuntamiento se preocupa por los mejores intereses de sus ciudadanos

1 2 3 4 5 6 7

q. El Ayuntamiento comprende las necesidades específicas de sus usuarios

1 2 3 4 5 6 7

12. En relación con la realización de gestiones con el Ayuntamiento, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

a. Pienso utilizar Internet para obtener información relacionada con el Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

b. Pienso utilizar Internet para realizar gestiones con el Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

c. No tengo dudas respecto a enviar información por Internet al Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

d. Pienso utilizar Internet para solicitar servicios municipales.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

13. Señale su opinión sobre la interacción con el Ayuntamiento a través de Internet, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

a. Pienso que utilizar Internet para interactuar con el Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

b. Puedo confiar en que las gestiones “en línea” son llevadas a cabo correctamente por el Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

c. Me permite obtener información y realizar trámites de forma más cómoda y eficiente.

1 2 3 4 5 6 7

d. Encuentro inútil la realización de gestiones con mi Ayuntamiento a través de Internet.

1 2 3 4 5 6 7

e. Es fácil seguir las indicaciones incluidas en la página web del Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

f. Se ajusta bien a la forma con la que me gusta acceder a la información del Ayuntamiento

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

g. Es coherente con mi estilo de vida

1 2 3 4 5 6 7

h. Es incompatible con la forma en me gusta hacer la cosas

1 2 3 4 5 6 7

14. Respecto a su seguridad como ciudadano....

(1 Total desacuerdo- 7 Total acuerdo).

a. Me siento tranquilo/a realizando trámites que implican el intercambio de datos de carácter privado.

1 2 3 4 5 6 7

b. Me siento tranquilo/a realizando trámites que incorporan transacciones económicas.

1 2 3 4 5 6 7

c. Las leyes actuales y la tecnología actual sobre seguridad informática me pueden proteger de posibles problemas derivados de Internet.

1 2 3 4 5 6 7

d. En general, Internet es un medio seguro para interactuar con el Ayuntamiento.

1 2 3 4 5 6 7

Trabajo Fin de Máster

15. 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).

a. En mi opinión mejora la percepción de la participación ciudadana en la vida del municipio.

1 2 3 4 5 6 7

b. Favorece la interacción general de los responsables del Ayuntamiento con los ciudadanos

1 2 3 4 5 6 7

c. Ofrece una respuesta más rápida a los ciudadanos sobre nuestras peticiones y demandas.

1 2 3 4 5 6 7

d. Mejora la influencia de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas municipales

1 2 3 4 5 6 7

e. Facilita la incorporación de los ciudadanos a los debates políticos de ámbito municipal

1 2 3 4 5 6 7

f. Aportan a los representantes públicos información valiosa para determinar la prioridad de los proyectos municipales.

1 2 3 4 5 6 7
2

- g. Ofrece referencias a los representantes municipales sobre los resultados de sus decisiones y actuaciones públicas.

1 2 3 4 5 6 7

III. DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

1 Edad:

2 Sexo:

- a. Hombre
- b. Mujer

3 Ocupación reciente:

- a. Trabajador/a por cuenta ajena
- b. Trabajador/a por cuenta propia
- c. Estudiante
- d. Desempleado/a
- e. Jubilado/a
- f. Ama/o de casa

4 Estado civil actual:

- a. Soltero/a
- b. Casado/a
- c. En pareja de hecho
- d. Divorciado/a
- e. Viudo/a

5 Estudios académicos finalizados:

- a. Sin estudios
- b. Primarios
- c. Formación Profesional
- d. Bachiller
- e. Diploma Universitario

Trabajo Fin de Máster

- f. Licenciado/a Universitario/a
- g. Postgraduado/a
- h. Otros, indicar:.....

6 Nivel de ingresos:

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

El diseño de la encuesta está basado en las siguientes fuentes:

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). "Calidad total en la gestión de los servicios". Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid.
- Sánchez, M.J.; Rondán, F.J. y Villarejo, A.F (2007). Un modelo empírico de adaptación y uso de la Web: utilidad, facilidad de uso y flujo percibidos. Cuadernos de economía y dirección de la empresa. 153-180.