

# ADOPCIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN BAHÍA BLANCA DURANTE EL PERÍODO 2019-2020: UN ANÁLISIS EXPLORATORIO.

---

DOSSIER

**LUCÍA ANDREA DÍAZ - *lucia.diaz@uns.edu.ar*;**  
*Universidad Nacional del Sur, Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur -Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas*

**EMILIANO GUTIÉRREZ - *emiliano.gutierrez@uns.edu.ar***  
*Universidad Nacional del Sur, Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur -Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas*

## **Resumen**

En la mayoría de las ciudades de la región desde hace unos años se han observado importantes avances en el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la administración pública. Si bien son conocidos las ventajas y beneficios que tienen las mismas, la literatura sobre gobierno electrónico se ha centrado, principalmente, en explorar los servicios públicos desde el lado de la oferta, siendo la perspectiva del ciudadano poco analizada. Este trabajo explora el nivel de adopción del gobierno electrónico desde la perspectiva del ciudadano. Se busca analizar cuán involucrados están los ciudadanos de Bahía Blanca con el gobierno electrónico (mediante el sitio web municipal) así como explorar los factores subjetivos que influyen en su adopción. Asimismo, se estudia el impacto de la pandemia por el COVID-19 en dicha adopción y se intenta observar si la misma ha influenciado en potenciar el gobierno electrónico en la ciudad. La recopilación de estos datos fue efectuada mediante dos relevamientos online, realizados a través de cuestionarios de preguntas cerradas. El primero de ellos fue llevado a cabo a través de la red social Facebook, específicamente a los seguidores de la fanpage Facebook Moderniza Bahía mientras en el segundo consistió en un formulario que podía ser respondido por cualquier habitante de la localidad. De los resultados obtenidos se desprende que el alto nivel educativo está asociado con un mayor nivel de adopción de Gobierno Electrónico. Por otra parte, respecto del género y la adopción de herramientas digitales que ofrece el municipio, resulta significativa la diferencia entre hombres y mujeres.

Palabras claves: Gobierno electrónico, Bahía Blanca, COVID-19, ciudadanía

## ADOPTION OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN BAHIA BLANCA DURING THE PERIOD 2019-2020: AN EXPLORATORY ANALYSIS.

---

### *Abstract*

In the majority of the cities of the region, in recent years there have been important advances in the access and use of Information and Communication Technologies in the public administration. Although the advantages and benefits that they have are known, the literature on electronic government has focused mainly on exploring public services from the supply side, with the perspective of the citizen being little analyzed. This work explores the level of adoption of electronic government from the perspective of the citizen. It seeks to analyze how involved the citizens of Bahía Blanca are with electronic government (through the municipal website) as well as explore the subjective factors that influence its adoption. Likewise, the impact of the COVID-19 pandemic on said adoption is studied and an attempt is made to observe if it has influenced the enhancement of electronic government in the city. The collection of these data was carried out through two online surveys, carried out through questionnaires with closed questions. The first of them was carried out through the social network Facebook, specifically to the followers of the Moderniza Bahía fanpage, while the second consisted of a form that could be answered by any inhabitant of the town. The results obtained show that the high educational level is associated with a higher level of adoption of Electronic Government. On the other hand, regarding gender and the adoption of digital tools offered by the municipality, the difference between men and women is significant.

Keywords: Electronic- government, Bahía Blanca, COVID-19, citizenship

### *1. Introducción*

A medida que se aceleran los avances tecnológicos y crece la interconexión global se generan nuevos modos de vinculación social y de interacción con el medio urbano. Según los datos del Banco Mundial, mientras que a principios de los 2000 solamente el 7% de la población mundial era usuaria de internet, en el 2010 casi el 29% y en 2017 aproximadamente la mitad de toda la población. El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) tanto por parte de los ciudadanos como de los gobiernos ha provocado grandes transformaciones en la administración y ejecución de los procesos internos de la administración pública, a

la vez que posibilita mayores y mejores canales de comunicación con los ciudadanos (Diéguez et.al., 2015; Poggi, 2013; Urquiza y Suárez, 2011).

Asimismo, las TIC son una herramienta fundamental para los gobiernos locales tanto porque permiten proporcionar mejores servicios, reducir costos y esfuerzos, como permiten que los funcionarios puedan conocer las opiniones de la sociedad, ampliando los procesos democráticos en la formulación e implementación de políticas públicas.

Suele asociarse la utilización de las TIC en las administraciones públicas al concepto de gobierno electrónico, aunque el significado y las dimensiones del mismo varían en función de los objetivos considerados en el área que lo estudia.

Pese a que en la literatura pueden encontrarse numerosas y distintas definiciones, existe un consenso en entender al Gobierno Electrónico (GE) como el uso y aplicación de las TIC en los procesos internos del gobierno y administración pública, para aumentar la eficacia de la gestión y crear nuevos canales de diálogo e intercambio (Piva, 2020).

Los ciudadanos adoptan el GE para recibir y proveerse de información, y requerir servicios gubernamentales. No obstante, la literatura pionera sobre GE se ha centrado fundamentalmente en explorar los servicios públicos desde el lado de la oferta, sin ser considerada la perspectiva del ciudadano. Las limitadas publicaciones en este último tema se han enfocado en medir el nivel de satisfacción del usuario con el GE relacionados con temas de calidad del servicio, intención de uso y confianza; así como factores demográficos como género, nivel educativo y condición laboral (Weerakkody et al., 2016).

Por su parte, la ciudad de Bahía Blanca, ubicada en el sudoeste de la Provincia de Buenos Aires en Argentina, con una población de aproximadamente 300.000 habitantes (INDEC, 2012), se caracteriza por ser pionera en el desarrollo de gobierno electrónico en la región desde hace varias décadas y, también por su uso de las redes sociales para la difusión y comunicación de información dirigida a los ciudadanos.

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

De acuerdo a los últimos índices de Gobierno Abierto tales como: el Índice de Datos Abiertos (Open Data Index), según el cual la ciudad se ubica en el cuarto puesto; el Índice de Visibilidad fiscal, en el puesto 15; en el Índice Nacional de Páginas Web Municipales (INPWM), ocupa el cuarto puesto y el tercer puesto según el Índice de Transparencia Municipal de Argentina (ITMA) publicado en Ciucci et al. (2019).

Desde el año 2001 a la fecha el municipio bahiense ha ido aplicando diversas iniciativas con la ayuda de las TICs en pos de lograr una mayor interrelación con la ciudadanía, de manera más fácil, segura y rápida, permitiendo a la vez una mayor participación de los diferentes grupos de actores que conforman la ciudad.

Una de las cuestiones destacables es la creación de la Agencia de Innovación y Gobierno Abierto y posteriormente de la Secretaría de Modernización y Gobierno Abierto, lo cual remarca el rol que ocupa este tipo de iniciativas en el municipio.

Las múltiples herramientas tecnológicas como la mismísima página web del municipio, las diversas plataformas y aplicaciones digitales que han funcionado y lo siguen haciendo en la actualidad, denotan un importante desarrollo del GE. Desde cuestiones más sencillas como el pago de impuestos, pasando por solicitudes de información pública de manera online, hasta la plataforma digital para un estacionamiento inteligente, Bahía Blanca se viene destacando en la aplicación de las TIC en la interrelación gobierno-ciudadanía.

La creación del Programa Integral de Modernización (PIM) que contiene tres ejes principales en los cuales cada uno contempla iniciativas y proyectos específicos

que ya han sido puestos en marcha en su gran mayoría, han permitido avanzar en políticas públicas digitales en el corto plazo.

El siguiente trabajo tiene por objetivo explorar el nivel de adopción del Gobierno Electrónico desde la perspectiva de los ciudadanos en base a los datos recopilados de dos encuestas online diferentes, y evaluar transformaciones subyacentes debido a la crisis sanitaria del COVID-19. El primero de estos relevamientos, realizado en 2019, tenía el fin de recopilar la opinión de aquellos usuarios de la plataforma Facebook de la fanpage *Moderniza Bahía* indagando conductas de los usuarios ligadas al GE. Por otra parte, la segunda encuesta, fue realizada en 2020. La misma podía ser completada por cualquier habitante de la localidad, inquirendo acerca del uso de internet, redes sociales y GE, distinguiendo entre las conductas anteriores a la pandemia y durante la misma. Teniendo la precaución de los sesgos que conllevan los formularios online, se buscará observar cuán involucrada está la sociedad de Bahía Blanca con el GE, así como encontrar las características socio-demográficas que pueden influir en tal nivel de adopción. En tal sentido, se considera que existen distintas etapas o fases en el proceso de evolución del gobierno electrónico: interacción, transacción y transformación. De esta manera, con el trabajo se busca contribuir a expandir la literatura sobre gobierno electrónico en la región de América Latina y en particular de Argentina.

138

Recientemente, la pandemia del coronavirus ha provocado cambios y desafíos sin precedentes, afectando a todos los aspectos de la sociedad, con importantes consecuencias económicas, políticas y sociales que tendrán una larga duración. En dicha situación tan excepcional y crítica, el acceso a la información, al conocimiento y a los datos compartidos se torna de gran necesidad. En este sentido, los gobiernos se han volcado a brindar información de las medidas llevadas a cabo y de las recomendaciones para mitigar los efectos, a través de los medios digitales, especialmente las redes sociales.

En particular, el municipio de Bahía Blanca frente a este contexto de crisis potenció sus herramientas en materia de gobierno electrónico, facilitando una mejor interrelación con los ciudadanos. Para ello, creó un apartado dentro del portal de

Gobierno Abierto en la página web referido a datos de COVID-19 (Municipalidad de Bahía Blanca, 2020). En el mismo se publican poco más de cuarenta conjuntos de datos referidos a los casos de personas con dicha enfermedad, el tiempo de duplicación de los mismos, datos sobre la situación hospitalaria y sobre los presupuestos, subsidios y donaciones de terceros destinados a la emergencia sanitaria, como así también se encuentran publicadas las consultas ciudadanas solicitadas en el centro de atención.

En el trabajo que sigue se tendrá en cuenta dicho contexto y con los datos recolectados de un relevamiento online realizado en plena pandemia, se intentará analizar si tal situación de crisis ha modificado la conducta de los ciudadanos bahienses en relación a la adopción de gobierno electrónico. Es decir, se plantea el interrogante de si en tal contexto hubo un mayor uso del GE por parte de la ciudadanía en general.

Para tales objetivos el trabajo se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, se desarrolla el marco teórico con un repaso de los principales aspectos y aportes de la academia sobre gobierno electrónico. Luego, se describe la metodología utilizada sustentada en un análisis exploratorio basado en datos obtenidos de encuestas online llevadas a cabo en el marco de dos Proyectos de Investigación de la Universidad Nacional del Sur y del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur. Finalmente, se analizan los resultados obtenidos y se plantean discusiones y consideraciones en torno a las relaciones halladas entre la adopción de gobierno electrónico y las características socio-demográficas que podrían explicarlo.

## ***2. Marco teórico***

Durante los últimos años, y fundamentalmente en la última década en todo el mundo se han vivido transformaciones muy profundas a nivel tecnológico que ha impactado en los aspectos económicos, sociales, políticos y culturales de las sociedades. Varios autores como Ramió Matas (2020) no dudan en sostener que de la mano de la inteligencia artificial y la robótica, el planeta está en los inicios de la denominada revolución 4.0.

Dicho proceso abre un camino de grandes posibilidades para consolidar en el sector público un nuevo modelo de cultura y gestión, que permita cumplir con las nuevas necesidades de los ciudadanos y buscar la máxima eficacia y eficiencia de los Estados. Así surge la idea de Gestión Pública 4.0, la cual permite delegar actividades transaccionales a las nuevas tecnologías inteligentes para poder optimizar la gestión y la gobernanza pública, fortaleciendo la transparencia institucional (Ramió, 2019).

No obstante, el concepto que ampliamente ha sido desarrollado desde la segunda mitad de la década de los noventa y con mayor impulso en los últimos años con la aceleración de los cambios tecnológicos es el de Gobierno Electrónico. Para el cual existe una diversidad de definiciones, pero que sin embargo, se encuentra un cierto consenso en que el término se relaciona con el uso de las TIC, particularmente internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno, es decir mejorando la eficiencia, efectividad y transparencia (Naser, 2011). Además, la mayoría de las definiciones que se encuentran aluden al cambio en la forma en que se gestiona la Administración Pública, indicando que es un medio y no un fin en sí mismo (Vargas Díaz, 2011).

140

En definitiva, tal como asumen Al-Jamal y Abu- Shanab (2015), el propósito principal del gobierno electrónico es construir un sistema digital entorno para proporcionar a los ciudadanos servicios electrónicos e información que necesiten, mediante las herramientas TIC.

La aplicación del gobierno electrónico genera múltiples ventajas o beneficios no sólo para la administración pública sino para la ciudadanía en general. Por un lado, permite disminuir el tiempo de las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos con el Estado, a la vez que con la implementación de plataformas que brindan servicios electrónicamente, la administración gestiona de una manera más eficiente y eficaz los recursos, se reduce la burocratización de los procesos y se genera una mayor transparencia de los mismos. Por otra parte, se fomenta un acceso y flujo de la información pública de manera más continua entre los ciudadanos y el gobierno, gracias a la utilización de las TIC, generando un mayor

acercamiento y la posibilidad de crear intercambios y espacios virtuales para el diálogo público (Urquiza y Suárez, 2011).

Un recurso interesante en materia de gobierno electrónico lo representa el uso de las redes sociales por parte de los gobiernos. En el contexto actual marcado por los rápidos avances tecnológicos y por procesos de transformación en la sociedad que han cambiado las pautas de sociabilidad, estas redes entendidas como estructuras de vínculos horizontales permiten una flexibilidad y autonomía de las partes involucradas, favoreciendo el proceso de toma de decisiones coordinadas y de ejecución descentralizada (Piva, 2020).

En el último tiempo los gobiernos han ido teniendo una creciente participación en las mismas con el objetivo de responder a la demanda de los ciudadanos cada vez más activos, facilitando así la interrelación y comunicación bidireccional de manera más directa; fomentando la participación de la sociedad y la transparencia; como así también permiten segmentar, focalizar y monitorear los resultados de una forma relativamente económica ya que no presentan un impacto importante en el presupuesto público (Piva, 2020).

La adopción del gobierno electrónico por los ciudadanos ha sido definida por varios investigadores. Warkentin et al. (2002) la define como la intención de los ciudadanos de involucrarse en el gobierno electrónico para recibir y proveerse de información, y requerir servicios gubernamentales. Carter y Bélanger (2005) se refieren al deseo de usar los servicios de gobierno. Los gobiernos en el mundo han implementado el gobierno electrónico con el objetivo de beneficiarse como proveedores de los servicios públicos así como beneficiar a los ciudadanos que son mayormente los usuarios de tales servicios (Weerakkody et al., 2016; Gupta et al., 2016; Chen, 2010; Teo et al., 2008; Jaeger, 2003). También se ha referido al gobierno electrónico como la relación del gobierno con los ciudadanos mediante el uso de los servicios e información en línea (Curtin et al., 2003).

Asimismo, Wang et al. (2008) basan su estudio enfocado en el ciudadano e indican que las actividades del ciudadano en los sitios gubernamentales incluyen desde



buscar información hasta actividades que implican cierta transacción, tales como el registro online, el acceso a bases de datos, etc.

La mayoría de los modelos empleados para explicar la adopción desde la perspectiva de la demanda o del ciudadano provienen de las ciencias de la administración y de sistemas de información, y también son utilizados en el contexto del comercio electrónico. Se trata de la Teoría de la Acción Razonada de Fishbein y Ajzen's (1975), la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen's (1985), los Modelos de Aceptación o Adopción de Tecnologías (TAM), (Davis, 1986); los modelos de Difusión de la Innovación (DOI) (Rogers, 1963, y Modelos basados en la Confianza (McKnight et al., 2002).

Algunos autores señalan que para analizar la situación de un gobierno en cuanto a sus avances en GE es necesario entenderlo como un proceso de adopción gradual que sigue al menos cuatro fases, que no son interdependientes ni consecutivas, sino que cada una persigue un objetivo distinto y requiere de diferentes costos, conocimiento y nivel de uso de las TIC (Torres et al., 2010; Urquiza y Suárez, 2011; Porrúa, 2004).

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

Por otro lado, varios estudios agregan los factores socio-demográficos como relevantes a la hora de analizar la adopción de GE por parte de los ciudadanos

(Mensah, 2018; Al-Jamal y Abu-Shanab, 2015). El efecto de las variables demográficas en la disposición a adoptar servicios de gobierno electrónico puede usarse para segmentar a los usuarios y así comprender su comportamiento de uso con el servicio (Sharma, 2015). Los factores más utilizados incluyen el nivel educativo, la edad, género y la condición laboral.

Al respecto, Akman et al. (2008) investiga el impacto del género y el nivel educativo en el uso del gobierno electrónico en Turquía. Éstos encuentran diferencias significativas en términos de género, educación y ocupación. En esta línea, Belanche et al. (2016) analiza los determinantes individuales del uso de los servicios públicos y el vínculo con la ciudad por parte de los ciudadanos de Zaragoza (España), y encuentra al nivel educativo como determinante significativo del uso de dichos servicios. Asimismo, el autor observa en este caso que la edad afecta positivamente la relación o vínculo del ciudadano con su ciudad (conocida como *city attachment*), mientras el nivel educativo posee un efecto negativo.

Otros autores como Al-Jamal y Abu-Shanab (2015) analizan la influencia de la edad en la adopción de GE en Jordania concluyendo que dicho factor está asociado negativamente con la intención de uso de los servicios de GE. Por su parte, el estudio de Sharma (2015) argumenta que la edad y el nivel educativo manifiestan tener una relación significativa con la predisposición a usar los servicios de GE.

Chen (2010) incluye entre los factores demográficos el tipo de trabajo u ocupación, distinguiendo entre industria manufacturera, servicios, gobierno y organizaciones sin fines de lucro. Sin embargo, no encuentra en éste un factor estadísticamente significativo para explicar las diferencias en el uso del gobierno electrónico.

En contraposición a la abundancia relativa de estudios sobre adopción de gobierno electrónico y construcción de confianza en sitios web en el nivel nacional o federal, existen pocos trabajos que estudien dicha temática a nivel local, siendo que buena parte de la política es local y de gran influencia (Somma, et al., 2016). Según Belanche et al. (2016), la percepción de los ciudadanos es importante para los gobiernos particularmente locales donde los ciudadanos poseen un impacto más

directo en la representación política y en la provisión de servicios en sus comunidades.

La crisis por la pandemia del COVID-19 ha provocado que los gobiernos tengan que planificar y aplicar de manera casi inmediata distintas estrategias de comunicación para explicar las medidas que se han ido adoptando y para gestionar campañas de salud pública y de concientización colectiva (Castillo-Esparcia, et al., 2020).

Diversos estudios recientes remarcan el rol fundamental que cumple la comunicación en tiempos de crisis sanitaria, coincidiendo que especialmente en la actualidad se conjuga una propagación de desinformación, incertidumbres y rumores que han provocado una situación de cierto pánico en la sociedad (Wilson, 2020; Wong & Jensen, 2020; Peters, Jandric y McLaren, 2020). No obstante, al tratarse de un proceso reciente y en curso aún hay escasos estudios que profundicen en este novedoso objeto de estudio (Llano Guibarra y Aguila Sánchez, 2020).

### ***3. Metodología***

En el siguiente trabajo se realiza un análisis exploratorio basado en datos obtenidos de encuestas que se hicieron de manera online en el marco de distintos Proyectos de Investigación.

Por un lado, en el marco del proyecto de investigación PGI “Innovación tecnológica en las ciudades: Análisis de Bahía Blanca desde el concepto de Ciudad Inteligente” del Departamento de Economía de la Universidad Nacional del Sur (UNS), que cuenta con el respaldo para su difusión de la Secretaría de Modernización del Municipio de Bahía Blanca, se elaboró una encuesta online dirigida a los seguidores de la red social Facebook *Moderniza Bahía*. Dicho relevamiento fue llevado a cabo entre los meses de abril y mayo de 2019. El cuestionario a completar tenía preguntas cerradas en las que se indagaba respecto del conocimiento, confianza, uso y beneficios esperados del GE.

Considerando la población bajo estudio al conjunto de seguidores de la red social antes mencionada, el mismo pretendía relevar como universo específico aquellos

seguidores de la fanpage. Con un total de 97 observaciones considerando un muestreo aleatorio simple con una confianza del 90%<sup>1</sup>. Tal como se aclara en Alderete y Díaz (2021) “las características y objetivos de la encuesta permiten suponer que los ciudadanos que la contestaron tenían algún interés en el gobierno electrónico, lo que provoca un sesgo que permite a su vez considerar que la adopción del gobierno electrónico es un objetivo deseable para los ciudadanos” (p.10). Por tal motivo, resultó de interés analizar y explicar el nivel de adopción alcanzado y los factores asociados a éste.

Por otra parte, con la declaración de la pandemia por el virus COVID-19 a principios del 2020, el mundo entero se vio inmerso en un contexto de mucha incertidumbre y crisis, que ha provocado profundas consecuencias en toda la sociedad. Frente a este panorama y con el aislamiento social y preventivo indicado por los gobiernos gran porcentaje de la población recurrió al uso de internet, de las redes sociales y del gobierno electrónico para seguir realizando las actividades cotidianas (trabajo, estudio, comunicación, etc.).

En el marco del Proyecto de Unidad Ejecutora (PUE) “Inclusión social sostenible: Innovaciones y políticas públicas en perspectiva regional” del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur (CONICET) y con el objetivo de analizar el acceso y uso del gobierno electrónico por parte de los ciudadanos de Bahía Blanca y de estudiar si el contexto de pandemia promovió un mayor acercamiento e interacción con las herramientas de GE, se decidió a diseñar una encuesta online mediante un formulario de preguntas de la aplicación de Google.

Debido a la necesidad de lograr que la mayor cantidad de habitantes de Bahía Blanca respondan el cuestionario se realizaron diversas estrategias de difusión. Por una parte, resultó crucial la colaboración de los medios de comunicación (radiales, televisivos, prensa digital y escrita) de la ciudad, los cuales informaron del relevamiento mediante el enlace para participar del mismo.

---

<sup>1</sup> Una definición más acabada de la estimación y porcentaje del error muestral de este relevamiento puede encontrarse en Alderete y Díaz (2021).

Otra vía para divulgar la encuesta fue a través de referentes de instituciones sociales, principalmente aquellas cuyo ámbito de acción era el ámbito barrial tal es el caso de sociedades de fomento, iglesias, ONG entre otras.

Un tercer canal de comunicación fue a través de la publicación masiva del relevamiento en diversas redes sociales como así también la colaboración en el caso de Facebook, de algunas fanpage con influencia en la ciudad. Así las cosas, entre mediados de octubre y fines de noviembre del 2020, se pudo recopilar un total de 635 observaciones válidas.

Considerando un muestreo de tipo aleatorio simple, y la población provista en el último censo ( $N=300000$ ) y con un 90% de confianza, la cantidad de observaciones posee margen de error del 3%, lo cual podría considerarse como un criterio suficientemente representativo de la ciudad.

Los encuestados debían indicar en una primera pregunta si eran habitantes de Bahía Blanca. En caso positivo, fueron invitados a contestar poco más de veinte preguntas cerradas que indagaban sobre cuestiones relacionadas con el uso de internet, redes sociales y gobierno electrónico, diferenciando el período pre-pandemia del actual contexto.

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

Siguiendo el análisis de Alderete y Díaz (2021), para la construcción del nivel de Adopción del Gobierno Electrónico (AGE) se ha preguntado al ciudadano si ha visitado o no la página web de la Municipalidad de Bahía Blanca en los últimos 12 meses para realizar las siguientes actividades: obtener información; realizar un trámite; descargar datos del gobierno de la página web; y/o usar los datos abiertos del Gobierno (por ejemplo para investigar, crear aplicaciones móviles, tomar decisiones). La pregunta es de opciones múltiples y contempla el tipo de interacción en una escala ordinal (desde lo más simple a lo más complejo).

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

Resulta importante la aclaración de que si bien en líneas generales puede realizarse una comparación de los resultados de ambas encuestas en cuanto al nivel de AGE y las relaciones entre este último con las variables socio-demográficas que lo explican, se presentan ciertas limitaciones a la hora de confrontar tales resultados. En primer lugar, resultados obtenidos en Alderete y Díaz (2021) no pueden extrapolarse al total de la población de Bahía Blanca ya que los resultados hallados en la muestra son sólo representativos de los ciudadanos que siguen a la red social Facebook Moderniza Bahía, mientras que el relevamiento realizado durante el 2020, pretendió ser representativo de la localidad referida anteriormente. Por otra parte, ambos cuestionarios fueron realizados de manera virtual, lo cual restringe seriamente las posibilidades de ser completados por quienes poseen nula o poca conectividad a internet. Otro sesgo común a ambas investigaciones refiere al género y nivel educativo, donde existe una prevalencia por parte de mujeres y con alto nivel educativo.

## **4. Resultados**

### **4.1. Perfil de los encuestados**

En el trabajo de Alderete y Díaz (2021) se destaca que la mayoría de los encuestados del relevamiento son mujeres (69%) y son jóvenes entre 22 y 40 años (56%). Además, el nivel educativo alcanzado de la población encuestada es alto, ya que la mitad de los encuestados posee título de grado o posgrado. Un 38,2% cuenta con nivel universitario completo y el 20,6% con posgrado. Este resultado coincide con otros autores en la temática (Weerakkody et al., 2016; Alshehri et al., 2012).

Por su parte, en el relevamiento online más reciente se observa que la mayoría de los encuestados son mujeres (60,16%), jóvenes de entre 18 y 45 años de edad (69,29%). Respecto al nivel educativo, el 36,69% posee universitario o terciario

completo, el 32,60% cuenta con terciario o universitario incompleto, y un 10,87% posgrado. Con lo cual, al igual que el relevamiento de Alderete y Díaz (2021) se observa un nivel educativo alto en la muestra de la población bahiense.

#### **4.2. Nivel de adopción del gobierno electrónico (AGE)**

Tal como se enunció en la metodología, uno de los objetivos de los relevamientos online consiste en obtener el nivel de adopción del Gobierno Electrónico por parte de los ciudadanos de Bahía Blanca.

En el relevamiento de Alderete y Díaz (2021) se desprende que el 25% de los encuestados no realiza gobierno electrónico y quienes sí lo hacen el 38,5% realiza GE a nivel informativo; el 30,2% a nivel interactivo y sólo el 6,3% a nivel transaccional (Tabla 1). Con lo cual, a medida que se complejiza el tipo de uso o transacción online con el gobierno se reduce el porcentaje de la ciudadanía participante. Teniendo en cuenta que la muestra de este relevamiento, tal como se señaló anteriormente, está compuesta por usuarios de una plataforma digital del Municipio esta situación daría señales de que no resulta de interés o parte de la ciudadanía desconoce la oferta de GE, es decir, existiría una desconexión entre las herramientas que se brinda de GE y los potenciales usuarios.

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

Tabla 1: Nivel de adopción del gobierno electrónico (AGE) (2019)

<b>Niveles AGE</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
No realiza	24	24,7	25,0	25,0
Informativo	37	38,1	<b>38,5</b>	63,5
Interactivo	29	29,9	<b>30,2</b>	93,8
Transaccional	6	6,2	<b>6,3</b>	100,0
Total	96	99,0	100,0	

Perdidos	1	1,0		
	97	100,0		

Fuente: Alderete y Díaz (2021)

Por otro lado, el relevamiento online más reciente hace una distinción entre el contexto previo a la declaración de la pandemia por el virus COVID-19 y aquel que se inicia a partir de este hecho. El argumento se basa en la hipótesis de que, al limitarse las actividades cotidianas y habituales, sumado al aislamiento social que se instaló en la sociedad junto con mayor tiempo transcurrido dentro de los hogares, pudo haber fomentado un mayor acceso al GE por parte de la ciudadanía.

Si se toma el periodo previo a la pandemia se observa que el 35,12% de los encuestados no realizaba gobierno electrónico y quienes sí lo hacían la mayoría lo hacía a nivel interactivo (33,54%), seguido del 26,69% a nivel transaccional y el 13,7% lo hacía a nivel informativo (Tabla 2).

Estos resultados difieren de los recogidos por Alderete y Díaz (2021) ya que el porcentaje de la población de la ciudad de Bahía Blanca que no realiza GE es superior en esta última encuesta y que la mayoría de los encuestados que si lo realizan lo hacen a niveles más complejos. Dicha situación resulta consistente con el universo objetivo de este relevamiento (la población de Bahía Blanca). Sin embargo, en este caso quienes resultaron responder la encuesta, debido al formato digital de la misma, deberían ser usuarios con acceso a internet al menos de forma eventual. Nuevamente, parecería entonces presentarse esta situación de desconexión entre el municipio y la ciudadanía en lo que refiere al GE.

A su vez, los encuestados que manifestaron que no han visitado la página web de Municipio encontraron como causas principales la falta de necesidad o interés, seguido del desconocimiento de la existencia de la página y de la posibilidad de consultarla.



Tabla 2: Nivel de adopción de Gobierno Electrónico (AGE) (2020, pre-pandemia COVID)

Niveles AGE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No realiza	223	35,12	35,00
Informativo	87	13,70	48,70
Interactivo	213	33,54	82,24
Transaccional	106	16,69	98,94
Perdidos	6	0,94	99,88
Total	635	100	

Fuente: elaboración propia

Por otra parte, si se observa el período iniciado a partir de la declaración de la pandemia por el coronavirus, se destaca que hubo una leve disminución del total de encuestados que realizaron GE (el 63,78% frente al 64,88% en el contexto anterior). Sin embargo, dentro de los que sí accedieron al mismo, la mayoría lo hizo a nivel informativo (27,24%), seguido de quienes lo hicieron a nivel interactivo (22,05%) y a nivel transaccional (13,70%) (Tabla 3).

Estos resultados difieren del período anterior a la pandemia y se asimilan a los alcanzados por Alderete y Díaz (2021), en cuanto a que a medida que se complejiza el nivel de adopción de Gobierno Electrónico disminuye el número de personas que lo realizan.

Estos resultados no reflejan la situación de que en el contexto de pandemia fomenta una mayor adopción de gobierno electrónico por parte de la ciudadanía.

Tabla 3: Nivel de adopción de Gobierno Electrónico (AGE) (2020, en pandemia por COVID)

Niveles AGE	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
No realiza	230	36,22	36,22
Informativo	173	27,24	63,46
Interactivo	140	22,05	85,51
Transaccional	87	13,70	99,21
Perdidos	5	0,79	100,00
Total	635		

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo el trabajo de Alderete y Díaz (2019) en donde se realiza un análisis de la relación entre el nivel educativo alcanzado por la población encuestada y el nivel de adopción de Gobierno Electrónico (AGE), mediante tablas cruzadas, se replicó para la más reciente encuesta diferenciando el período pre pandemia y luego de la declaración de la misma.

En la Tabla 4 se puede observar los resultados presentados por Alderete y Díaz (2019), los cuales muestran que “en el nivel transaccional de GE predominan los encuestados con universitario completo y terciario completo. Por otro lado, las personas con nivel máximo secundario no realizan GE o sólo a nivel informativo. En terciario y universitario completo las proporciones de columna son estadísticamente diferentes” (Alderete y Díaz, 2019:13).

En definitiva, lo que se observa en dicha muestra es que a medida que aumenta el nivel educativo, aumenta el grado de adopción del gobierno electrónico.

Tabla 4: relación AGE y nivel educativo alcanzado (2019)

AGE		Secundario incompleto	Secundario completo	Terciario incompleto	Terciario completo	universitario incompleto	Universitario completo	Posgrado	Total
No realiza	N	1	2	0	2	9	7	3	24
	%	100,0	50,0	0,0	15,4	52,9	18,4	15,8	25,0
Informativo	N	0	2	3	3	3	15	11	37
	%	0,0	50,0	75,0	23,1	17,6	39,5	57,9	38,5
Interactivo	N	0	0	1	7	5	11	5	29
	%	0,0	0,0	25,0	53,8	29,4	28,9	26,3	30,2
Transaccional	N	0	0	0	1	0	5	0	6
	%	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	13,2	0,0	6,3
Total	N	1	4	4	13	17	38	19	96
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Alderete y Díaz (2019)

En el caso del relevamiento más reciente prevalece la relación entre nivel educativo superior y AGE. Tal como se expone en la tabla 5, dichas diferencias resultan ser estadísticamente significativas al 95%.

152

Tabla 5. Relación entre AGE y nivel educativo superior (2020, pre-pandemia COVID).

	Realiza	No realiza	Total
Terciario/ Universitario completo o superior	226	76	302
Terciario/Universitario incompleto o inferior	186	147	333
Total	412	223	635
Valor estadístico chi-cuadrado (1 g. l.)	25,04		

Fuente: elaboración propia

Posteriormente, en el contexto de pandemia, a pesar de las leves variaciones en la AGE, el nivel educativo sigue siendo significativo (Tabla 6), lo cual sería consistente con el trabajo de Alderete y Díaz (2019).

Tabla 6. Relación entre AGE y nivel educativo superior (2020, en pandemia COVID).

	Realiza	No realiza	Total
Universitario completo o superior	211	91	302
Terciario/Universitario incompleto o inferior	194	139	333
Total	405	230	635
Valor estadístico chi-cuadrado (1 g. l.)	9,71		

Fuente: Elaboración propia

Si se realiza una desagregación mayor entre nivel educativo y nivel de AGE, se observa que previo a la declaración de pandemia a nivel transaccional de AGE predominan las personas con estudios terciarios o universitarios (Tabla 7).

Esto último coincide con los resultados de Alderete y Díaz (2019), al igual que lo que sucede en cuanto a las personas con secundario completo, ya que en este último relevamiento se observa que la mayoría no realiza GE y los que si lo hacen lo realizan mayoritariamente a nivel informativo.

Otro dato que se desprende de la más reciente encuesta es que el porcentaje más alto se da en el cruce de personas con terciario o universitario incompleto que adoptan gobierno electrónico a nivel interactivo, seguido por el nivel transaccional. Finalmente, aquellos encuestados que cuentan con posgrado en su mayoría realizan GE a nivel transaccional, lo que confirma que cuanto mayor es el nivel educativo, mayor es el grado de adopción del gobierno electrónico.

Tabla 7: Nivel de AGE y nivel educativo alcanzado (2020, pre-pandemia COVID)

AGE	No realiza		Informativo		Interactivo		Transaccional		Otros		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Primario incompleto	1	0,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,16
Primario completo	2	0,90	2	2,30	1	0,47	1	0,94	0	0,00	6	0,94
Secundario incompleto	28	12,56	9	10,34	9	4,23	8	7,55	0	0,00	54	8,50
Secundario completo	34	15,25	8	9,20	15	7,04	7	6,60	1	16,67	65	10,24

Terciario o universitario incompleto	82	27,80	34	27,59	65	46,95	25	40,57	1	66,67	207	36,69
Terciario o universitario completo	62	36,77	24	39,08	100	30,52	43	23,58	4	16,67	233	32,60
Posgrado	14	6,28	10	11,49	23	10,80	22	20,75	0	0,00	69	10,87
Total	223	100,0	87	100,0	213	100,0	106	100,0	6	100,00	635	100,00

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, si se analiza la relación entre el AGE y el nivel educativo en el contexto de pandemia se puede observar que a nivel transaccional siguen predominando personas con estudios terciarios o universitarios (Tabla 8). Respecto a aquellos encuestados que cuentan con secundario completo en su mayoría no realizan GE y los que sí lo hacen lo realizan principalmente a nivel informativo. Estos resultados coinciden con los analizados tanto en el período pre pandemia como por Alderete y Díaz (2021).

A diferencia de lo analizado en el contexto pre pandemia, los mayores porcentajes se dan en el cruce entre aquellas personas que cuentan con terciario o universitario completo y realizan GE a nivel interactivo, seguido por el nivel informativo. Por último, en cuanto a las personas que poseen posgrado la mayoría realiza gobierno electrónico a nivel transaccional. Con lo cual se vuelve a confirmar que a mayor nivel educativo alcanzado, mayor complejidad es la interacción de los ciudadanos con el GE.

154

Tabla 8: Nivel de AGE y nivel educativo alcanzado (2020, en pandemia por COVID)

AGE	No realiza		Informativo		Interactivo		Transaccional		Otros		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Primario incompleto	1	0,43	0	1,16	0	1,43	0	1,15	0	0,00	1	0,94
Primario completo	1	0,43	2	0,00	2	0,00	1	0,00	0	0,00	6	0,16
Secundario incompleto	21	9,13	13	7,51	12	8,57	8	9,20	0	0,00	54	8,50
Secundario completo	31	13,48	18	10,40	10	7,14	5	5,75	1	20,00	65	10,24

Terciario o universitario incompleto	85	36,96	53	30,64	42	30,00	26	29,89	1	20,00	207	32,60
Terciario o universitario completo	69	30,00	68	39,31	63	45,00	30	34,48	3	60,00	233	36,69
Posgrado	22	9,57	19	10,98	11	7,86	17	19,54	0	0,00	69	10,87
Total	230	100,0	173	100,0	140	100,0	87	100,0	5	100,00	635	100,00

Fuente: Elaboración propia

En último relevamiento realizado se analiza la relación entre la Adopción de Gobierno Electrónico y el género. Si se observa el período antes de la declaración de la pandemia se desprende que la mayoría de los hombres no realiza GE (39,46%) y los que sí lo hacen lo realizan principalmente a nivel interactivo (38,03%), seguido del informativo (36,78%) y por último a nivel transaccional (35,85%). Mientras que la mayoría de las mujeres realizan GE, lo hacen fundamentalmente a nivel interactivo (61,97%), seguido del transaccional (61,32%) e informativo (60,92%), respectivamente (Tabla 9).

Tabla 9: AGE y género (2020, pre-pandemia COVID)

155

AGE	No realiza		Informativo		Interactivo		Transaccional		Otros		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hombre	88	39,46	32	36,78	81	38,03	38	35,85	2	33,33	241	37,95
Mujer	128	57,40	53	60,92	132	61,97	65	61,32	4	66,67	382	60,16
Otro	1	0,45	1	1,15	0	0,00	1	0,94	0	0,00	3	0,47
Prefiero no decirlo	6	2,69	1	1,15	0	0,00	2	1,89	0	0,00	9	1,42
Total	223	100,00	87	100,00	213	100,00	106	100,00	6	100,00	635	100,00

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, tal como se exhibe en la tabla 10, la adopción de GE previo a la pandemia no resultaría significativa respecto al género (estadístico  $\chi^2 < 3.841$ , confianza del 95%), con lo que no sería adecuado afirmar que en el contexto pre-

pandemia existiese sesgo alguno en lo que refiere a la AGE y si el potencial usuario fuera hombre o mujer.

Tabla 10. Relación entre AGE y género (2020, pre-pandemia COVID).

	Realiza	No realiza	Total
Hombre	153	88	241
Mujer	254	128	382
Total	407	216	623
Valor estadístico chi-cuadrado (1 g.l.)	0,590		

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, si se considera el periodo luego de la declaración de la pandemia por el coronavirus se mantiene la misma tendencia que en el periodo anterior considerado, en cuanto a que la mayoría de los hombres no realiza gobierno electrónico (44,35%), aunque a diferencia del periodo anterior, quienes si lo hacen lo realizan mayoritariamente a nivel transaccional (40,23%), seguido del interactivo (33,57%) y del informativo (32,95%). Mientras que por parte de las mujeres se observa que en su mayoría practica GE a nivel informativo (66,47%), seguido del nivel interactivo (65,71%) y del nivel transaccional (57,47%) (Tabla 8), con lo que se diferencia del periodo anterior en cuanto a una baja en la complejidad de AGE por parte de este grupo de encuestados.

156

Tabla 11: relación AGE y género (2020, en pandemia por COVID)

AGE	No realiza		Informativo		Interactivo		Transaccional		Otros		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Hombre	102	44,35	57	32,95	47	33,57	35	40,23	0	0,00	241	37,95
Mujer	120	52,17	115	66,47	92	65,71	50	57,47	5	100,00	382	60,16
Otro	2	0,87	0	0,00	1	0,71	0	0,00	0	0,00	3	0,47
Prefiero no decirlo	6	2,61	1	0,58	0	0,00	2	2,30	0	0,00	9	1,42
Total	230	100,00	173	100,00	140	100,00	87	100,00	5	100,00	635	100,00

Fuente: Elaboración propia

No obstante, a diferencia del período previo a la pandemia, se observa que la relación entre AGE respecto del género, resulta ser significativa al 95% (Tabla 12). Dicha disparidad se explica por el incremento de mujeres y disminución de hombres que declaran realizar algún tipo de GE, con lo que la presencia debe considerarse que es más probable que una mujer sea usuaria de este tipo de recursos respecto de los hombres.

Tabla 12. Relación entre AGE y género (2020, en pandemia COVID)

	Realiza	No realiza	Total
Hombre	139	102	241
Mujer	262	120	382
Total	401	222	623
Valor estadístico chi-cuadrado (1 g.l.)	7,6687345		

Fuente: Elaboración propia

## 5. Conclusiones

157

En el proceso de modernización estatal un elemento crítico es el Gobierno Electrónico, entendido como el uso y aplicación de las TIC como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno que mejora la eficiencia, efectividad y transparencia.

La aplicación del gobierno electrónico genera múltiples ventajas o beneficios como la disminución de la corrupción, el aumento de la transparencia en la gestión pública, las mejoras en la atención a la población a través de servicios más rápidos, el ahorro en el gasto público y reducción en tiempo y costos en servicios.

La ciudad de Bahía Blanca cuenta con una historia de casi dos décadas en la implementación de iniciativas en tal sentido que la convierte en líder nacional y a nivel latinoamericano. Desde el año 2001 a la fecha el Municipio Bahiense ha ido aplicando diversas iniciativas con la ayuda de las TIC en pos de lograr una mayor interrelación con la ciudadanía, de manera más fácil, segura y rápida, permitiendo



a la vez una mayor participación de los diferentes grupos de actores que conforman la ciudad.

El objetivo del presente trabajo es identificar el nivel de adopción del gobierno electrónico por parte de los ciudadanos de Bahía Blanca y las características socio-demográficas que están relacionados al mismo. La intención de adoptar el gobierno electrónico fue explícitamente obtenida y medida en términos de las actividades o tipo de transacciones que realizan con el gobierno a través del sitio web de la Municipalidad.

Gracias a los datos recopilados de dos relevamientos online en el marco de dos Proyectos de Investigación de la Universidad Nacional del Sur y del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur, se realizó un análisis exploratorio sobre el nivel de adopción de GE por parte de los bahienses.

Del relevamiento llevado a cabo por Alderete y Díaz (2021) se desprende que un cuarto de los encuestados no realiza gobierno electrónico; el 38,5% realiza gobierno electrónico a nivel informativo; 24% a nivel interactivo y el 12,5% a nivel transaccional. De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados son: mujeres (el 69%), jóvenes entre 22 y 40 años (56%); la mitad de los encuestados posee título de grado o posgrado. Este resultado coincide con otros autores (Weerakkody et al., 2016; Alshehri et al., 2012).

Por otra parte, el relevamiento más reciente elaborado en contexto de pandemia por el coronavirus arroja que la mayoría de los encuestados son mujeres (60,16%), jóvenes de entre 18 y 45 años de edad (69,29%). Respecto al nivel educativo, el 36,69% posee universitario o terciario completo, el 32,60% cuenta con terciario o universitario incompleto, y un 10,87% posgrado. En ambos relevamientos resulta significativa la relación entre nivel educativo y AGE.

Si se toma el periodo previo a la pandemia se observa que el 35,12% de los encuestados no realizaba gobierno electrónico y quienes sí lo hacían la mayoría lo hacía a nivel interactivo (33,54%), seguido del 26,69% a nivel transaccional y el 13,7% lo hacía a nivel informativo. Estos resultados difieren de los recogidos por

Alderete y Díaz (2021) ya que el porcentaje de la población de la ciudad de Bahía Blanca que no realiza GE es superior en esta última encuesta y que la mayoría de los encuestados que si lo realizan lo hacen a niveles más complejos.

Por otra parte, si se observa el período iniciado a partir de la declaración de la pandemia por el coronavirus, se destaca que hubo una leve disminución del total de encuestados que realizaron GE (el 63,78% frente al 64,88% en el contexto anterior). Sin embargo, dentro de los que sí accedieron al mismo, la mayoría lo hizo a nivel informativo (27,24%), seguido de quienes lo hicieron a nivel interactivo (22,05%) y a nivel transaccional (13,70%).

Estos resultados difieren del período anterior a la pandemia y se asimilan a los alcanzados por Alderete y Díaz (2021), en cuanto a que a medida que se complejiza el nivel de adopción de gobierno electrónico disminuye el número de personas que lo realizan. Asimismo, los resultados no verifican la hipótesis planteada en cuanto a que el contexto de pandemia fomenta una mayor adopción de gobierno electrónico por parte de la ciudadanía. De esta manera resulta necesario, resaltar que a pesar de los diversos cambios globales generados por la crisis sanitaria mundial existen ciertos componentes estructurales en lo que respecta al AGE que no han reflejado un cambio en la ciudadanía. No obstante, como futura línea de investigación se considera relevante un estudio pormenorizado dentro de cada dinámica interna de los niveles de AGE presentados en este trabajo a fin de evaluar la posibilidad de observar cambios tanto entre el período previo y posterior a la pandemia.

Por último, al analizar la relación entre el nivel de AGE y el nivel educativo alcanzado por la población de las muestras de los distintos relevamientos se observa una relación positiva entre el grado máximo alcanzado en educación y la complejidad en la adopción de gobierno electrónico.

Los datos reafirman lo que se sostiene en la literatura especializada acerca de que el nivel educativo es un determinante significativo del uso de servicios de GE (Sharma, 2015; Belanche, 2016)

Luego, en la última encuesta se analizó la relación de AGE y el género, detectándose un interesante resultado en lo que respecta a los dos períodos consultados en el cuestionario. Previo a la pandemia no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre AGE y ser hombre o mujer. Sin embargo, al momento de la pandemia, existiría un sesgo en el género femenino y AGE. La divergencia respecto del género se postula como una línea adicional de futuras investigaciones.

Finalmente, resulta necesario señalar algunas limitaciones del trabajo en cuanto se debe tener presente que ambas encuestas no resultan comparables entre sí, debido al universo de las mismas resulta ser diferente. Por otra parte, las típicas limitaciones de las encuestas virtuales, deben ser tenidas en cuenta al momento de interpretar los resultados expuestos.

Con estas primeras aproximaciones y teniendo en cuenta las limitaciones de la investigación previamente citadas, se puede observar que la adopción de herramientas de gobierno electrónico por parte de la ciudadanía bahiense es un aún limitada y poco compleja, pese a existir un alto grado de desarrollo de instrumentos digitales por parte del gobierno municipal.

Sería interesante analizar, en un futuro, qué sucede con los grupos de menores recursos digitales y educativos en relación a estos servicios, y así poder identificar debilidades en cuanto al alcance de las medidas llevadas a cabo por el municipio.

Por otra parte, resulta prudente investigar si las herramientas de GE están ampliamente difundidas en la sociedad local, ya que podría ocurrir que los ciudadanos no las utilicen por desconocimiento de la existencia de las mismas.

A modo de reflexión, se considera que este tipo de investigaciones son relevantes en el sentido que permiten caracterizar el acceso y uso de las herramientas de GE por parte de los ciudadanos, brindando la posibilidad de contar con un diagnóstico que sirva a los agentes gubernamentales para tomar decisiones y medidas de política con un mayor grado de eficiencia y alcance, fortaleciendo la relación gobierno-ciudadano.

### *¿Cómo se cita este artículo?*

DÍAZ, L.A., GUTIÉRREZ, E. (2021). Adopción de gobierno electrónico en Bahía Blanca durante el período 2019-2020: un análisis exploratorio. *Argumentos. Revista de crítica social*, 24, 134-165. [link]

### *Referencias*

Ajzen, I. (1985) *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behaviour*. En J. Khul & J. Beckmann (Eds.), *Action Control: from Cognition to Behavior* (pp. 11-39). Springer-Verlag.

Akman, I., Yazici, A., Mishra, A. y Arifoglu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 22(2), 239-257.

Akman, G. y Yilmaz, C. (2008); Innovative capability, innovation strategy and market orientation: an empirical analysis in Turkish software industry. *International Journal of Innovation Management*, 12(1), 69–111.

Al-Jamal, N. Q., & Abu-Shanab, E. A. (2015). *E-Government adoption in Jordan: The influence of age*. 7th International Conference on Information Technology. doi:10.15849/icit.2015.0067

Alderete, M. V. y Díaz, L. A. (2 y 3 de octubre 2019). *¿Participa la ciudadanía en el Gobierno Electrónico? Resultados preliminares en la ciudad de Bahía Blanca* [Ponencia]. 4to Congreso Latinoamericano de Estudios Urbanos. Universidad Nacional de General Sarmiento, Buenos Aires, Argentina.

Alderete, M. V. y Díaz, L. (2021). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 20(34), 77-102.

Alshehri, M., Alhussain, T., Drew, S. & Alghamdi, R. (2012). *The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study Applying UTAUT*

*Model Using SEM*. 23rd Australasian Conference on Information Systems. Macquarie Business School, Macquarie University, Sydney, Australia.

Belanche, D., Casaló1, L. y Orús, C. (2016). City attachment and use of urban services: Benefits for smart cities. *Cities* 50, 75-81.

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

Castillo-Esparcia, A., Fernández-Souto, A. y Puentes-Rivera, I. (2020). Comunicación política y Covid-19. Estrategias del Gobierno de España. *Profesional de la información*, 29(4), 1-22.

Chen, C.W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems. An empirical study. *Information & Management* 47(5-6), 308-315.

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

Curtin, G., Sommer, M. & Vis-Sommer, V. (2003). The World of E-Government. *Journal of Political Marketing*, 2(3-4), 1-16. doi: 10.1300/J199v02n03\_01

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

Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J. y Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe* (Documento de Trabajo N° 132). CIPPEC.

Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley.

Gupta, K.P., Singh, S. and Bhaskar, P. (2016). Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. *Electronic Government*, 12(2), 160–185.

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2012). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010*.

Jaeger, P. (2003). The endless wire: e-government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, 20(4), 323-331.

Llano Guibarra, N. I. y Aguila Sánchez, J. (2020). Conferencias de prensa y COVID-19: explorando la respuesta gubernamental mexicana desde la comunicación en salud. *Revista Española de Comunicación en Salud*, (Extra 1), 128-141.

McKnight, H., Choudhury, V. and Kacmar, C. (2002) Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359.

Mensah, I. K. y Mi, J. (2018). Exploring the Impact of Demographic Factors on E-Government Services Adoption. *Information Resources Management Journal*, 31(3), 1-16.

Municipalidad de Bahía Blanca. (2020). *Datasets*.  
<https://datos.bahia.gob.ar/dataset?groups=covid19>

Naser, A. y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL.

Pando, D. y Fernández Arroyo, N. (Comps.). (2013). *El gobierno electrónico a nivel local: experiencias, tendencias y reflexiones*. CIPPEC, Universidad de San Andrés.

Peters, M. A., Jandrić, P., & McLaren, P. (2020). Viral modernity? Epidemics, infodemics, and the 'bioinformational' paradigm. *Educational Philosophy and Theory*, 1-23.

Piva, F. (2020). *Hipertextos 9, 10, 11 y 12. Módulo 3: Gobierno Electrónico*. [Manuscrito no publicado]. Diplomado en Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico. Universidad Tecnológica Nacional. Buenos Aires

Poggi, E. (2013). Gobierno electrónico, gobierno local y gestión tecnológica. En D. Pando y N. Fernández Arroyo. (Comps.), *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones* (pp. 70-95). CIPPEC, Universidad de San Andrés.

Porrúa, M. A. (2004). Gobierno electrónico: conceptos y avances. *Reforma y Democracia*, 30.

Ramió, C. (2019). *Inteligencia Artificial y Administración Pública: Robots y humanos compartiendo el servicio público*. Los Libros de la Catarata.

Ramió Matas, C. (24-27 de noviembre 2020). *La innovación de la gestión pública en Iberoamérica: una agenda para el 2030* [Conferencia plenaria]. XXV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. Lisboa, Portugal.

Rogers, E. M. (1963). *Diffusion of innovations*. Free Press of Glencoe.

Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207–222.

Somma, N., Labarca, C., Gálvez, M. y Godoy, S. (2016). ¿Qué ocurre con la confianza cuando los gobiernos locales se vuelven virtuales? Explorando los determinantes de la confianza en sitios web municipales en Chile. *Comunicación y Sociedad*, (25), 157-182.

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

Torres, M., Vasquez, C. y Vilorio, A. (2010). *Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico*. 2010, 14(54), 055-064.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212010000100006&lng=es&tlng=es).

Urquiza, R. y Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (13). <http://www.eumed.net/rev/cccs/13/auas.htm>

Vargas Díaz, C. (2011). Gobierno Electrónico o e-Gobierno (Tesis de Doctorado). Universidad de Jaén, Universidad de Granada, España.

Wang, Y. S. & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: a validation of the DeLone and McLean model of information systems success, *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. and Rose, G. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. *Electronic Markets*, 12(3), 157-162.

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

Wilson, M. E. & Chen, L. H. (2020). Travelers Give Wings to Novel Coronavirus (2019- nCoV). *Journal of Travel Medicine*, 27(2), 1-3.

Wong, C. M. L. & Jensen, O. (2020). The paradox of trust: perceived risk and public compliance during the COVID-19 pandemic in Singapore. *Journal of Risk Research*, 23(7-8), 1021-1030.