



Evaluación del Gobierno Electrónico: Experiencias y Perspectivas

José-Rodrigo Córdoba-Pachón

Royal Holloway
University of London



Agenda

- Introducción: ¿Porqué evaluación? ¿Porqué ahora?
- Investigación y gestión de evaluación de gobierno electrónico
- Tres escenarios para la evaluación de gobierno –e
- Consideraciones futuras



Introducción

- Gobierno electrónico: Pasado, presente y futuro
- Pasado: Automatización administrativa
 - Modelos de Evolución (Layne & Lee, 2001; West, 2004)
 - Masificación de Internet
 - Transformación administrativa y de relaciones
- Presente: Transparencia
 - Economías de Escala, inter-operabilidad
 - Open data, open government, crowdsourcing, syndication, seguridad, confidencialidad
- Posibles futuros: Personalización, penetración (con redes sociales), medición de eficiencias, auditoría



¿Porqué evaluación? ¿Porqué Ahora?

Perspectiva política

- Transparencia, impacto (valor agregado, valor público) (Grimsley & Meehan, 2007, Bertot 2011)

Perspectiva gerencial y de proyectos

- Dotación de infraestructuras (¿y ahora qué?)
- Cumplimiento de metas, indicadores, cierre de ‘estadios’



Perspectiva tecnológica

- Costo de servicios de tecnología, migración a la ‘nube’



¿Qué se ha hecho en evaluación?

Modelos híbridos (Gupta y Jana, 2003; Jones, Irani, Sharif y Temistocleus, 2006; Alshawi, Alahmary y Alalwany, 2007)

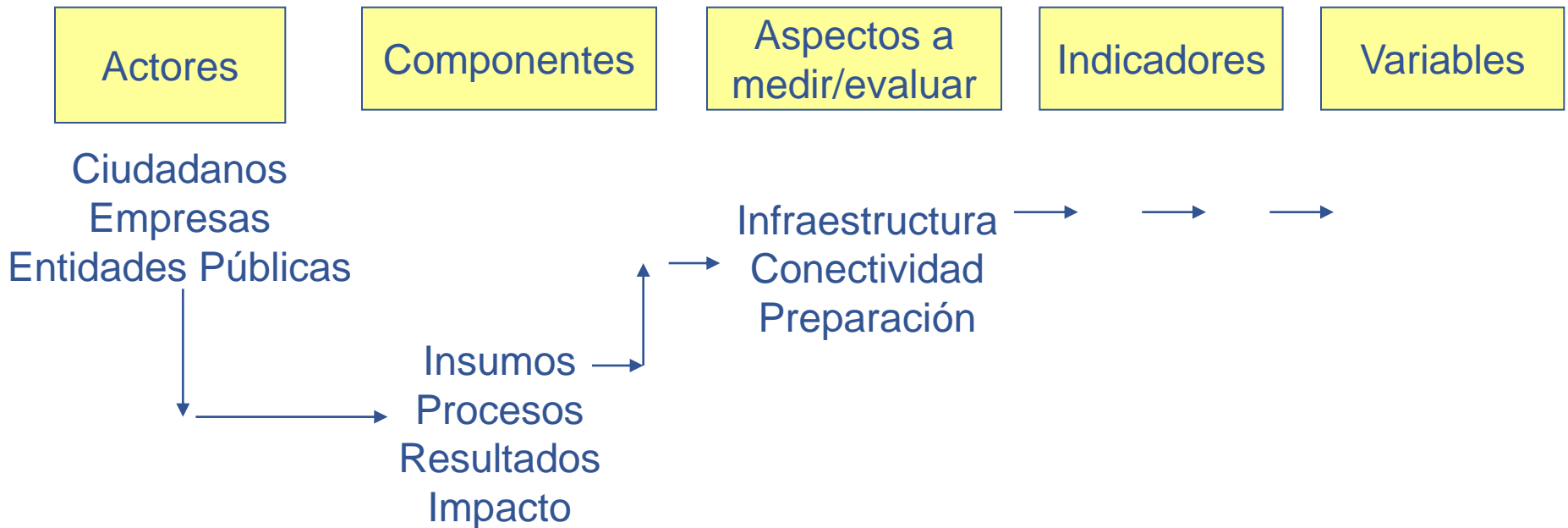
- Aspectos sociales, económicos, tecnológicos para hacer funcionar el proyecto o los sistemas de gobierno electrónico

Evaluación interpretativa (Walsham, 1999): Cómo hacer la evaluación más entendible, participativa y útil.

En ambos, se asume que se puede escoger el modelo o enfoque apropiado de acuerdo con circunstancias (Farbey y Land, 1999), y que hay un solo tipo de contexto.



Un ejemplo: Sistema de Evaluación- Colombia



Fuente: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/>, 2008 al 2010



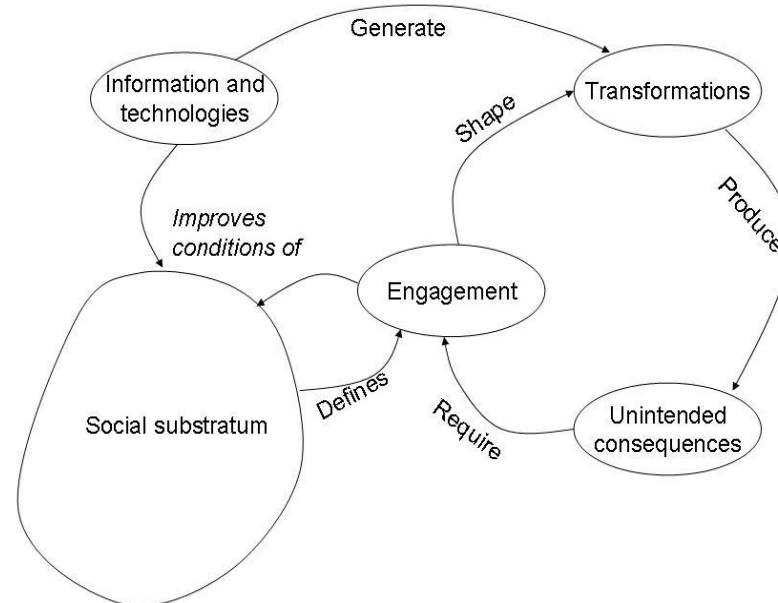
Retos para la evaluación de gobierno electrónico

- Las metas se mueven continuamente (UN 2005, 2008, 2010)
 - Benchmarking como concurso de belleza (Bannister, 2007)
 - Hay que identificar y aprovechar las ventanas de oportunidad (Monteverde, 2010)
- Es difícil poner números a todo tipo de aspecto y beneficio del gobierno electrónico
 - Ahorro en costo como ganancia (Gupta and Jana, 2003), pero también hay que incluir asuntos cualitativos (ej: percepciones, satisfacciones, noción de lo público)
 - Nube: ¿Costos energéticos totales? (Yapp, 2011)
 - ¿Conexiones entre indicadores o resultados?
 - El gobierno transnacional a través del gobierno electrónico (Ciborra and Navarra, 2005).
- Las tecnologías evolucionan, así como los modelos de gestión y de servicio electrónico



Se necesita contextualizar la evaluación

- Considerando lo que realmente la gente 'hace' , 'entiende' y quiere o debe 'hacer'
- Estudiando las formas posibles de participación, y a diferentes niveles
- Reflexionando sobre la posibilidad de delegar evaluación, de tener varios propósitos, actores



Córdoba, 2010



Tres patrones de práctica en la sociedad de la información (Córdoba, 2010)

- Idealista: Definir e implementar visiones. Hay transformaciones, rupturas, hay que ponerse siempre al día.
- Estratégico. Se toma tiempo para moldear la visión de manera colectiva. Se co-depende gradualmente del cambio tecnológico y de valores humanos de contexto.
- De poder: Se aceptan consecuencias inesperadas de acciones intencionadas dentro de redes de relaciones entre actores, concesiones, intereses, conflictos.



Tres escenarios para la evaluación del gobierno electrónico

1. Transformación. Validación de logros en infraestructura, benchmarking, cumplimiento de metas e indicadores de servicio. Jerarquización de indicadores. Participación para validar o mercadear servicios. Centralización.
2. Cambio gradual. Consulta y debate colectivos. Definición local o comunitaria de indicadores de evaluación, aprendizaje continuo, integración con políticas o planes.
3. Todo 'vale'. Descentralización, empoderamiento, existencia varias visiones al mismo tiempo, con varios valores e interpretaciones del querer ser como un redefinir continuo (Eramos, somos).



Consideraciones futuras

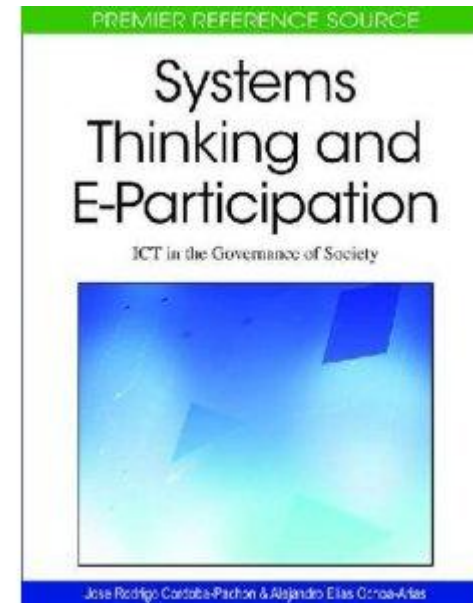
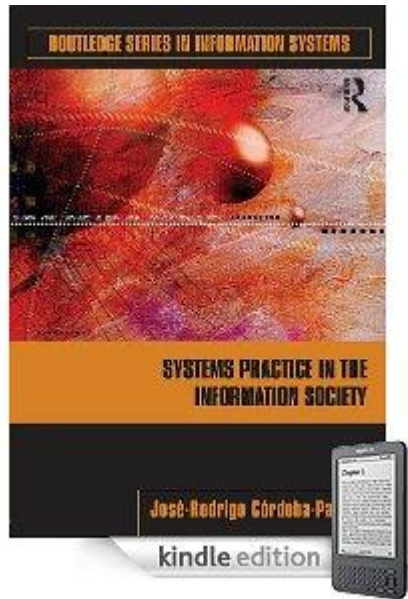
¿Para quién es la evaluación?

¿Para qué es la evaluación?

1. Existencia de varios escenarios al mismo tiempo. ¿Cuál y a qué nivel conviene más? (Pregunta ética)
2. Los roles de los evaluadores, de los administradores, de los proveedores de tecnología y de los ciudadanos.
3. Participación ciudadana. Util, factible, ¿cómo?
 - Educación, pero educación crítica, no solo masificación (Freire, 1969)
4. Relación con gobernabilidad. Es facilitar la redefinición del término y/o sus múltiples manifestaciones.



!Gracias!



j.r.cordoba-pachon@rhul.ac.uk



Royal Holloway
University of London