

que hacen de la transición hacia el e-gobierno un proceso lento, complejo y arduo. La OCDE (2003) enumera algunos requerimientos de experiencia, involucramiento e infraestructura que permiten el desarrollo del e-gobierno:

- El desarrollo de las plataformas tecnológicas necesarias para el gobierno digital desde dentro de las administraciones públicas puede resultar costoso y a la larga, generar distorsiones en la prestación de los servicios públicos.
- Como consecuencia de lo anterior, la adopción de la tecnología que hace posible el gobierno electrónico requiere de la participación de empresas privadas con la experiencia y la capacidad necesaria de acción, que permitan que la administración pública pueda transitar hacia lo digital, sin desconcentrarse de su papel de formular y ejecutar políticas públicas.
- El sector privado, por su naturaleza flexible y ágil en la mayoría de los ámbitos, debe colaborar con el sector público para lograr “aplanar” la curva de aprendizaje de los servidores públicos en materia tecnológica.
- Colaborar y cooperar con el sector privado puede generar valor en dos vías: por un lado, se puede digitalizar y automatizar la prestación de servicios públicos y atención de trámites usando plataformas privadas de tecnología, ahorrando tiempos y costos a los ciudadanos; por otro lado, las empresas pueden aprender a prestar servicios de tecnología al gobierno, para mejorar su eficiencia.
- La administración pública debe cuidar que los conocimientos explícitos de programas y políticas, así como aquellos implícitos en sus funcionarios, no sean transferidos al sector privado de forma no compensada.

Claramente, este cambio también puede encontrar resistencia entre la sociedad, porque significa un giro importante en el paradigma actual. En cuanto a las barreras culturales, Margetts y Dunleavy (2002) indican una extensa lista de motivos que dificultan la adopción del gobierno electrónico. A continuación, se extraen algunos de los más relevantes:

- La resistencia social y pública a la adopción de nuevas tecnologías, por las brechas de la población en el uso y aprovechamiento de las TIC para su quehacer cotidiano.
- Las erogaciones presupuestarias considerables por parte de los gobiernos para implementar sistemas y desarrollos tecnológicos que no se han empleado en toda su capacidad y extensión, terminan empantanando los esfuerzos por la modernización de la administración.
- Las transformaciones que supone el gobierno digital, en términos de procesos y estructuras jerárquicas dentro de las instituciones públicas, hacen que los principales directivos de estas instancias opongan resistencia.
- La existencia de una baja expectativa ciudadana y social frente a los resultados de estado, por percibirlo como un ente anticuado, desconectado de la modernidad y corrupto.
- En el caso de los gobiernos locales, Schwesster (2009) demuestra que existen diferencias entre las municipalidades que implementan estrategias de e-gobierno y las que no. En su trabajo, argumenta que hay limitaciones técnicas, financieras y humanas a las que se enfrentan los municipios para transitar hacia una gestión digital y concluye que el apoyo político (a nivel nacional) es clave para superar estos obstáculos.

Grosso modo, la adopción de un gobierno electrónico no sólo implica que la administración pública decida destinar los recursos necesarios para ello, sino también una disposición por parte de todos los niveles de gobierno para la transformación de la burocracia, así como la no resistencia social al cambio de paradigma. Para que la implementación de un gobierno electrónico sea exitosa, se debe generar una dinámica de innovación abierta, a través del intercambio de información entre diversos actores, que poseen expectativas e intereses distintos (Zhang, Dawes y Sarkis, 2002). En este mismo orden de ideas, la disponibilidad de información y de bases de datos abiertas son herramientas necesarias para la co-creación y la solución colectiva de problemáticas sociales (Rodríguez y Grandinetti, 2018).