

Seifert y Petersen (2002) destacan la ambigüedad en el entendimiento del gobierno electrónico por parte de la sociedad, especialmente en lo que al enfoque conceptual se refiere. Al igual que en los flujos relacionales expuestos en la investigación de Fang (2002), estos autores señalan que el gobierno electrónico se ha centrado en el desarrollo de procesos que les permiten gestionar relaciones gobierno-gobierno, gobierno-empresa y gobierno-ciudadano⁸, cuando lo más provechoso para la transformación digital de la administración pública sería entender estas relaciones bajo un enfoque colectivo para la entrega de servicios públicos e información, que redundaría en una ciudadanía consolidada y que genera bajos costos sociales y económicos⁹.

De manera particular, las expectativas del e-gobierno por parte de la sociedad están enfocadas en las externalidades esperadas por la aplicación de las tecnologías de la información a los sistemas de administración pública, que deben manifestarse como economías de escala para la provisión de bienes y servicios públicos, reducción de costos y provisión de bases tecnológicas en provecho de la ciudadanía. Sin embargo, existe la posibilidad, aunque no haya sido estudiado profundamente, de que estos beneficios colaterales de la implementación del gobierno electrónico, en ocasiones, sean elementos mutuamente excluyentes (Bertot et al, 2008).

No obstante, las restricciones que presenta el e-gobierno para su diseño e instrumentación en

el nivel nacional, Alhomod (2012) identifican algunas buenas prácticas en materia de gobierno digital a nivel internacional:

- El modelo de Variedad y Mejor Práctica (VBP, por sus siglas en inglés), del Reino Unido, cuyo funcionamiento se basa en que cada una de las operaciones puede ser vista como componente de otra operación relevante en un proceso global. Cada entrada u operación, entrega una salida útil para el ciudadano. De este modo, cada una de las interacciones con los sistemas da como respuesta información sobre otro proceso relevante.
- El esquema *Civic Idea*, de los Emiratos Árabes Unidos, donde el ciudadano es el centro de la operación. Este modelo de gobierno digital se basa en herramientas sencillas para ejecutar las estrategias gubernamentales. A partir de ello, las buenas prácticas se estandarizan y se convierten en guías para otros servicios públicos. En este caso, el flujo de información es jerárquico, donde para avanzar hacia otra fase del proceso, se debe completar la inmediatamente anterior, con la información y los requerimientos correspondientes.
- El *Marco Estratégico de Gobierno Electrónico*, de la Unión Europea, cuya principal ventaja es su flexibilidad, pues puede adaptarse a la estrategia digital de cualquier país miembro de la Comunidad Europea. Los servicios a los ciudadanos son individualizados y tiene definidos puntualmente sus módulos de *front-office* (atención al ciudadano y las empresas) y *back-office* (donde se generan los flujos de información y datos que concretan la respuesta exitosa al interesado). La información fluye en dos vías en cada uno de los módulos anteriormente descritos.

Cómo interactúan el sector privado y la administración pública en el e-gobierno

Tal y como señala la literatura, no existe una solución única para gobierno digital que permita satisfacer las necesidades de los grupos de interés presentes en la sociedad, sino más bien

8 Según Benington (2005), en la fase de la gestión pública correspondiente a la NPM, la visión del destinatario final del gobierno era atomizada y las relaciones se manejaban de forma individualizada. Para los hacedores de política pública, los actores sociales eran compradores, clientes y socios contractuales, por lo que la gobernanza estaba dominada por una lógica de libre mercado.

9 Derivado de la transformación de la NPM, ahora la realidad es compleja y cambiante, con una sociedad diversa que marca la agenda política. Por ello, los destinatarios de la política pública ahora son líderes civiles que no quieren productos, sino satisfacción. Esta es la base para la teoría del valor público (Benington, 2005).