

blico-privadas han fungido como un mecanismo efectivo para implementar las estrategias de gobierno electrónico en algunos países donde los recursos y conocimientos para estos fines son limitados, bajo un esquema de gestión y distribución de riesgos y beneficios económicos entre las partes, tal y como lo haría una empresa en el sector privado. Aunque se esperaría una implementación exitosa en la gran mayoría de los casos, algunos estudios señalan que las distintas modalidades de las alianzas no son una garantía de éxito a la hora de generar valor público para la sociedad, sino que más bien depende del tipo, la fase de implementación de ésta y cómo se entiende el valor público durante la ejecución del proyecto (Raynaers, 2014).

Gobierno electrónico en términos de valor público

Posiblemente, la clave de la discusión puede encontrarse en el hecho de que las alianzas público-privadas para desarrollar gobiernos digitales parten de un enfoque más parecido al NMP que a la teoría del valor público, en el sentido de que establece una separación funcional, asignándole a cada jugador las tareas “que mejor sabe ejecutar”, al tiempo que las plataformas digitales de gobierno se enfocan en la resolución de trámites y servicios de forma individualizada. Dicho esto, y con el objetivo de completar esta discusión, la evaluación de qué tan pertinente es el gobierno digital como respuesta al nuevo modelo económico hiperconectado, flexible y colaborativo, necesariamente debe responder a la interrogante de qué tanto permiten los e-gobiernos la transición hacia una gestión pública más colectiva o, como lo denomina Benington (2005), a una “gobernanza comunitaria en red”.

Sobre este particular, Castelnovo y Simonetta (2008) presentan un marco para evaluar la contribución del gobierno electrónico al paradigma de valor público. Para lograr lo anterior, parten del enfoque de Kearns (2004), quien indica que el gobierno electrónico puede evaluarse por su capacidad para producir valor para la sociedad, pero definido en términos de los servicios, la

normatividad y regulación, así como otros insumos provistos por la administración pública a sus clientes (Castelnovo y Simonetta, 2008). Castelnovo y Simonetta (2008) exhiben hallazgos importantes: primero, que la percepción del valor público que aporta el gobierno electrónico para los ciudadanos depende de la calidad de los servicios públicos prestados de forma digital; segundo, que la adopción de gobiernos digitales ha permitido reducir la fragmentación de la administración pública, especialmente a nivel local, agilizando procesos y canales de comunicación entre agencias públicas municipales.

En esta misma dirección, Omar, Scheepers y Stockdale (2011) exponen cómo distinguir la calidad del gobierno electrónico a partir del enfoque de valor público. Mediante un marco teórico, los autores rescatan los criterios más relevantes para que una acción gubernamental genere valor público. Los trabajos sobre gobierno electrónico y calidad de servicios digitales apuntan a que la atención ciudadana y empresarial por medios electrónicos por parte de los gobiernos contribuye a la generación de valor público, enfocándose cada vez más hacia la satisfacción de las personas y no la eficiencia (Omar, Scheepers y Stockdale, 2011). Sin embargo, todavía individualiza la atención de los clientes públicos al estilo del enfoque NPM, dejando de lado otros temas relevantes para la teoría del valor público, como la construcción de alternativas para la colaboración público-privada o la innovación colectiva para la solución de problemas y la definición de la agenda pública.

A pesar de que el gobierno electrónico genera eficiencia y satisfacción para la provisión de bienes y servicios públicos, todavía adolece de mecanismos para la colaboración entre actores públicos y privados con miras a la transformación de la gestión pública. En algunos casos de estudio, se ha encontrado cómo el e-gobierno enfrenta barreras para la inclusión y la gestión pública con un enfoque colectivo (Jorgensen y Cable, 2002), elemento esencial para la lograr la transición hacia el enfoque de gobernanza colectiva en red. Esta colaboración público-privada, cuando se orienta a detonar procesos de