

ISSN: 2594-0937

REVISTA ELECTRÓNICA MENSUAL

Debates sobre *i*nnovación

DICIEMBRE
2019

VOLUMEN 3
NÚMERO 2

XVIII Congreso Latino Iberoamericano de Gestión Tecnológica
ALTEC 2019 Medellín



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA
Unidad Xochimilco



MEGI
MAESTRÍA EN ECONOMÍA, GESTIÓN
Y POLÍTICAS DE INNOVACIÓN



LALICS

LATIN AMERICAN NETWORK FOR ECONOMICS OF LEARNING,
INNOVATION AND COMPETENCE BUILDING SYSTEMS

Aspectos clave de la Participación Electrónica y su evaluación

Raissa Angie Daniela Quintero-Angulo, Esp.
Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Sistemas e Industrial, Colombia
rdquintero@unal.edu.co

Jenny Marcela Sánchez-Torres, PhD
Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Sistemas e Industrial, Colombia
jmsanchezt@unal.edu.co

Diana Marcela Cardona-Román, PhD
Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Sistemas e Industrial, Colombia
dmcardonar@unal.edu.co

Resumen

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han sido adoptadas en el sector gubernamental como eje para la expansión de la democracia en la sociedad, brindando mejores datos, información y servicios a los ciudadanos, habilitando una mayor interacción de éstos con el gobierno. Parte de la expansión de la democracia consiste en proveer a los ciudadanos los recursos electrónicos necesarios para que puedan informarse, opinar y participar en las discusiones del gobierno, lo que se denomina Participación Electrónica o eParticipación. El estudio de la eParticipación requiere tanto de conocimientos técnicos como de conocimientos políticos, sociales y culturales, por lo que es un área de estudio interdisciplinaria. Desafortunadamente, debido a su naturaleza, la eParticipación ha sido investigada de manera dispersa, fragmentada e independiente desde cada área del conocimiento. En particular, las iniciativas de evaluación de la eParticipación son diseñadas para proyectos específicos haciéndolas difícilmente replicables y generalizables. Es por lo anterior que el presente trabajo busca, por un lado, consolidar las definiciones de los principales conceptos asociados a la eParticipación y, por el otro, identificar y describir los aspectos clave de las iniciativas de evaluación de la eParticipación utilizando para ello una revisión sistemática en la literatura científica. Como resultado, se encontró que la definición de eParticipación tiene implícito un conjunto de elementos que le dan contexto y que para su total comprensión es necesario definirlos y relacionarlos. Adicionalmente, se identificó que no existe una evaluación que se pueda aplicar de manera general a cualquier proyecto de eParticipación. Finalmente, se concluye que la eParticipación es un área que aún requiere de estudio desde las diferentes disciplinas relacionadas, con una visión integral e interdisciplinaria en su investigación.

Palabras clave

Participación electrónica, eParticipación, e-Participación, Evaluación, Modelos de madurez

1 Introducción

En las últimas décadas las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se han introducido en los diferentes sectores de la sociedad, incluido el sector gubernamental, donde la principal transformación, consiste en la renovación de los servicios gubernamentales tradicionales y la expansión de la democracia entre los ciudadanos (Sankowska, 2018). Esta expansión de la democracia consiste en proporcionar los recursos electrónicos para que los ciudadanos puedan

opinar, proponer ideas y participar en las discusiones del gobierno (Gascó, 2015), lo cual se conoce como participación electrónica (abreviada como eParticipación o *eParticipation*).

La eParticipación tiene dos componentes fundamentales, el componente “e” que se asocia al uso de las TIC como herramienta de comunicación, y el componente de “Participación” que en este contexto se refiere a la participación ciudadana (Boudjelida, Mellouli, & Lee, 2016; Tambouris et al., 2013; Thiel, 2016; United Nations, 2013).

Aunque la eParticipación requiere de una sólida base técnica, al mismo tiempo requiere el impulso de elementos políticos, culturales y sociales, por lo cual su investigación está vinculada a un amplio conjunto de disciplinas como lo son, la democracia, las ciencias políticas, la comunicación, los sistemas de información y la tecnología, entre otras (Prieto-Martín, De Marcos, & Martínez, 2012). Lo anterior, hace evidente que la eParticipación es un área de carácter interdisciplinario, precisamente por esto su investigación se encuentra dispersa y fragmentada, pues se tienen investigaciones en cada una de las disciplinas pero estas no se combinan, es decir, se hacen las mismas investigaciones una y otra vez (Alarabiat, Sá Soares, & Estevez, 2016; Prieto-Martín et al., 2012).

Con respecto a las iniciativas de evaluación de la eParticipación, no hay una metodología general aplicable a los diferentes proyectos de eParticipación, pues las iniciativas que se han propuesto son diseñadas específicamente para un proyecto, lo cual las hace difíciles de replicar (Balahadia, Fabito, & Fernando, 2016). Por lo tanto, el problema identificado se divide en dos partes, por un lado, los conceptos relacionados con eParticipación se encuentran dispersos en la literatura y, por otro lado, se desconocen los aspectos clave de las iniciativas de evaluación propuestas hasta el momento.

Con base en lo anterior, este artículo contribuye a unificar los conceptos relacionados con la eParticipación dando una definición que cubre la mayor cantidad de los elementos encontrados en la literatura. Adicionalmente, identifica los aspectos clave de las iniciativas de evaluación identificadas en la literatura.

El artículo cuenta con cinco secciones, en la siguiente sección se describe la metodología utilizada. La tercera sección presenta los resultados de la revisión de literatura realizada que incluye conceptos para entender la eParticipación, generalidades y modelos de madurez. La cuarta sección presenta la discusión y el análisis de los resultados. Por último, en la quinta sección se encuentran las conclusiones del trabajo.

2 Metodología

Para realizar la revisión de literatura se siguieron los lineamientos propuestos por Kitchenham et al (2009) que permite de manera sistemática proceder con la planificación, la búsqueda, la lectura de los artículos seleccionados, la extracción de datos y el análisis de los mismos. A continuación, se describe cada una de las etapas de la revisión llevada a cabo.

Planificación

En la etapa de planificación, se definieron las siguientes preguntas orientadoras:

PO1: ¿Cuáles son los principales conceptos asociados a la eParticipación?

PO2: ¿Cuáles son los aspectos clave de las iniciativas de evaluación de la eParticipación encontradas en la literatura?

Como criterio de inclusión se tuvo en cuenta la fecha de publicación del artículo, pues se tuvieron en cuenta aquellos publicados en la última década, es decir el periodo comprendido entre el año 2008 y el 2018.

Estrategia de búsqueda

Para la etapa de estrategia de búsqueda, se utilizaron las bases de datos *SCOPUS* (Elsevier, 2017) y *Web of Science* (Clarivate Analytics, 2018). La búsqueda se realizó en el mes de febrero del año 2018, usando la siguiente ecuación de búsqueda:

```
TITLE-ABS-KEY ((e-participation OR eparticipation OR "electronic participation" OR "digital participation") AND (initiativ* OR project* OR plan* OR program* OR outline*) AND (gov*) AND (evaluat* OR assess* OR measur* OR metric) AND (methodolog* OR procedure* OR activit* OR method* OR framework* OR system* OR process* OR model* OR approach* OR proposal* OR survey OR indicator* OR index* OR variable*))
```

Al realizar la búsqueda se encontraron 204 artículos diferentes. Después de realizar la lectura de primer nivel (título, resumen y palabras clave) se seleccionaron 144 artículos pertinentes, de los cuales se encontraron 129 en texto completo. Después de realizar la lectura de segundo nivel (introducción, títulos de capítulos, figuras, tablas y conclusiones) se seleccionaron 78 artículos. Finalmente, luego de hacer la lectura detallada de los artículos se seleccionaron 45, los cuales fueron analizados para responder las preguntas orientadoras definidas para la revisión de literatura.

Análisis de datos

En la etapa de análisis de datos, en los 45 artículos seleccionados se identificaron y se listaron todos los conceptos relacionados con eParticipación, de manera que, para construir una definición se tuvieron en cuenta todos los artículos que mencionaban dicho concepto. Adicionalmente, se identificaron todas las iniciativas de evaluación de la eParticipación que se mencionaban y se extrajeron de ellas sus aspectos clave. Lo anterior, con el fin de realizar una síntesis de las iniciativas de evaluación para la eParticipación encontradas en la literatura.

3 Resultados

En esta sección se presentan los resultados de la revisión de literatura realizada, inicialmente se resuelve la primera pregunta orientadora, es decir, se brindan las definiciones de los principales

conceptos encontrados. Una vez se tienen claros los conceptos se responde la segunda pregunta orientadora, en otras palabras, se presentan los aspectos claves de las iniciativas de evaluación de la eParticipación identificadas en la literatura.

Conceptos importantes que permiten entender la eParticipación

Uno de los principales conceptos relacionados con la eParticipación es el de Gobierno Electrónico. El **Gobierno Electrónico** es el uso de las TIC por parte del gobierno para proveer información y servicios públicos a los ciudadanos, con el fin de tener una gestión gubernamental eficiente, mejorar la prestación de los servicios, lograr el empoderamiento de los ciudadanos, fortalecer la rendición de cuentas y aumentar la transparencia (Curtin, 2007; Millard, Millard, Adams, & Millan, 2012).

Otro de los conceptos asociados con eParticipación es el de Gobierno Abierto. El **Gobierno Abierto** es un paradigma o modelo de gobierno que busca mejorar la relación de los gobernantes con los ciudadanos, las entidades privadas y la sociedad en general a través de tres principios: la participación, la transparencia y la colaboración (Ginsberg, 2013; Harrison et al., 2011; O'Reilly, 2010). El principio de participación se entiende como el compromiso de los gobiernos de informar a los ciudadanos, para que éstos tomen parte de los procesos políticos a través de diversos medios (Bertot, McDermott, & Smith, 2011; Gascó, 2015; Ginsberg, 2013; Harrison et al., 2011; Linders & Wilson, 2011). El principio de transparencia se refiere al acceso que deben tener los ciudadanos a los datos e información de las entidades públicas (De Blasio & Selva, 2016; Gascó, 2015; Ginsberg, 2013; Linders & Wilson, 2011). Finalmente, el principio de colaboración se entiende como la creación de espacios de innovación entre las entidades públicas y las empresas privadas, las entidades públicas en sí mismas y la sociedad civil en general, para permitir que los participantes aúnen esfuerzos para la resolución de problemas (De Blasio & Selva, 2016; Gascó, 2015; Ginsberg, 2013; Linders & Wilson, 2011).

Adicionalmente, se encontró el concepto de **participación ciudadana**, el cual se refiere a cualquier acción voluntaria de los ciudadanos que influya en la gestión gubernamental o en la toma de decisiones públicas (Colombo, 2010; Loukis, 2014). La participación ciudadana se ha convertido en un tema recurrente en el debate político, debido al sentimiento de desconfianza generalizado hacia las instituciones gubernamentales y sus procesos (Inostroza Oyarzún, 2015; Van Veenstra, Janssen, & Boon, 2011). En la última década, debido a los avances de las TIC y a la necesidad de involucrar más a los ciudadanos, se han modificado las formas tradicionales de participación incorporando el componente electrónico a la participación ciudadana y, de esta manera a comienzos del siglo XXI ha surgido la eParticipación (Fedotova, Teixeira, & Alvelos, 2012).

Como respuesta a la PO1 se identificaron tres conceptos principales (Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana) relacionados con la eParticipación los cuales fueron definidos en los párrafos anteriores.

Generalidades de la eParticipación

La eParticipación es una dimensión del Gobierno Electrónico que está asociada a los beneficios que brindan las TIC en la relación del gobierno con los ciudadanos y viceversa (European Parliament, 2016). También está inmersa como parte del principio de participación del Gobierno Abierto, puesto que este principio tiene en cuenta la participación tanto por canales presenciales como por canales digitales (Alomari, 2016; Zheng, 2017; Zheng & Schachter, 2016).

La eParticipación no significa solamente la digitalización de los procesos de planificación y toma de decisiones existentes, si bien, no desconoce los procesos tradicionales de participación, la eParticipación también aprovecha las TIC para desarrollar nuevos procesos y establecer una nueva cultura administrativa y de toma de decisiones (Karamagioli & Koulolias, 2008). Ahora bien, no quiere decir que los proyectos de eParticipación deban considerar únicamente canales digitales, de hecho, se ha evidenciado que los proyectos que contemplan canales mixtos, es decir, canales electrónicos y canales presenciales, tienen un mayor alcance (Boudjelida, Mellouli, & Lee, 2016; Tambouris et al., 2013; Thiel, 2016; United Nations, 2013).

En este sentido, la eParticipación tiene cuatro objetivos fundamentales: usar las TIC para apoyar la participación de los ciudadanos y así tener un mayor alcance; dar acceso a información comprensible para todo el público objetivo de tal manera que se pueda asegurar que los ciudadanos participen informados; apoyar la deliberación para obtener una contribución profunda de los ciudadanos y, finalmente, hacer que la información (no estructurada) proporcionada por los ciudadanos sea más efectiva a través de mecanismos de análisis de datos (Abu-shanab, 2013; Abu-Shanab & Al-Dalou', 2016; Bataineh & Abu-Shanab, 2016).

Modelos de madurez de la eParticipación

A través del tiempo se han propuesto diferentes modelos de madurez para la eParticipation. El modelo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en 2001 plantea tres categorías: información, consulta y participación activa (European Parliament, 2016; Fedotova et al., 2012). El modelo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2005 propuso tres categorías para la eParticipación: e-información, e-consulta y e-decisión (Inostroza Oyarzún, 2015). En el 2007, la Asociación Internacional para la Participación Pública (AIPP) propuso adoptar la clasificación propuesta por la OCDE para la participación ciudadana y extendió el alcance de la categoría de participación activa, dividiéndolo en tres categorías más: involucrar, colaborar y empoderar (Fedotova et al., 2012). Finalmente, el modelo con mayor acuerdo según Fedotova et al. (2012) es el propuesto por Tambouris, el cual agrega la parte electrónica a la propuesta de la AIPP y cuenta con las categorías de e-información, e-consulta, e-involucramiento, e-colaboración y e-empoderamiento.

En la categoría de e-información se tiene un canal unidireccional que le brinda a los ciudadanos información sobre políticas públicas y demás información relevante. (Abu-shanab, 2013; Bataineh & Abu-Shanab, 2016; Waseem, Ahmed Shaikh, & ur Rehman, 2016). En la categoría de e-consulta se tiene un canal bidireccional limitado que le permite a las partes interesadas y a los ciudadanos

brindar sus puntos de vista sobre algunos temas escogidos por el gobierno (Abu-shanab, 2013; Bataineh & Abu-Shanab, 2016; Waseem et al., 2016). En la categoría de e-involucramiento, el gobierno trabaja a través de medios digitales con los ciudadanos para asegurar que sus opiniones, necesidades o preocupaciones sean tenidos en cuenta y tomados en consideración (Abu-shanab, 2013; Bataineh & Abu-Shanab, 2016). En la categoría de e-colaboración se cuenta con un canal bidireccional que permite la plena participación de los ciudadanos y el gobierno. En esta categoría los ciudadanos participan activamente tanto proponiendo alternativas, como generando y desarrollando soluciones. (Abu-shanab, 2013; Bataineh & Abu-Shanab, 2016). Finalmente, en la categoría de e-empoderamiento los ciudadanos son los responsables de tomar la decisión final que el gobierno debe implementar (Abu-shanab, 2013; Bataineh & Abu-Shanab, 2016).

En consecuencia, los anteriores modelos de madurez refieren una diversidad de formas para establecer las categorías de la eParticipación en entidades gubernamentales. Si bien existe un modelo mucho más aceptado que otros, estos modelos de madurez no establecen claramente la forma en la cual se debe realizar la medición de cada categoría. Es decir, los modelos de madurez definen el qué medir, pero no el cómo medirlo, lo que originó la indagación acerca de las iniciativas para evaluar la eParticipación.

Iniciativas de Evaluación de eParticipación

Para conocer el avance de la eParticipación es necesario realizar mediciones que permitan controlar su avance, pues como lo afirma Gonzáles (2006) "el proceso de medición, análisis y mejora es muy importante, dado que lo que no se mide no se puede mejorar" (p. 40). En la literatura se identificaron seis iniciativas diferentes para evaluar la eParticipación. En la Tabla 1 se encuentra una síntesis de lo propuesto por cada una de estas iniciativas de evaluación.

Tabla 1. Síntesis de las iniciativas de evaluación de eParticipación

#	Iniciativa de evaluación	Aspectos claves de la iniciativa de evaluación	Forma de evaluación
1	Índice de participación - ONU	Estudia tres niveles de eParticipación propuestos por la ONU en el 2005 (e-información, e-consulta y e-decisión).	La evaluación se realiza por medio de una encuesta. Es una evaluación comparativa de las herramientas implementadas por los diferentes gobiernos.
2	Marco de evaluación de proyectos de eParticipación – Tambouris	Analiza tres aspectos de la eParticipación (áreas, herramientas y tecnologías). Su objetivo es identificar las áreas más desarrolladas, junto con las herramientas y tecnologías más utilizadas.	Propone una plantilla que ayuda a documentar cada uno de los aspectos, lo cual ayuda a identificar las áreas, herramientas y tecnologías más usadas.
3	Marco de evaluación propuesto por Macintosh & Whyte	Distingue tres perspectivas de la eParticipación (democrática, proyecto y sociotécnica).	Presenta las variables que se deben tener en cuenta en cada perspectiva y menciona las herramientas que pueden ayudar al análisis de cada variable.
4	Marco para evaluar pilotos de eParticipación en los procesos de	Propone tres perspectivas de análisis (sistema, proceso y resultados).	Presenta criterios que se deben tener en cuenta en cada perspectiva propuesta. Los criterios son enfocados al desarrollo legislativo de los parlamentos.

#	Iniciativa de evaluación	Aspectos claves de la iniciativa de evaluación	Forma de evaluación
	desarrollo legislativo de los parlamentos - Loukis		
5	METEP	Evalúa tres dimensiones de la eParticipación (política, social y técnica).	El objetivo es analizar el progreso de los países, a través de un cuestionario de autoevaluación que diligencian funcionarios públicos.
6	MOMENTUM	Examina cuatro perspectivas de la eParticipación (herramientas y tecnologías, procesos, temas discutidos y políticas). Se centra en las características de un conjunto específico de proyectos de eParticipación de la Unión Europea	Propone realizar un cuestionario a los usuarios finales y otro a los expertos en eParticipación que hayan estado involucrados en el proyecto de eParticipación.

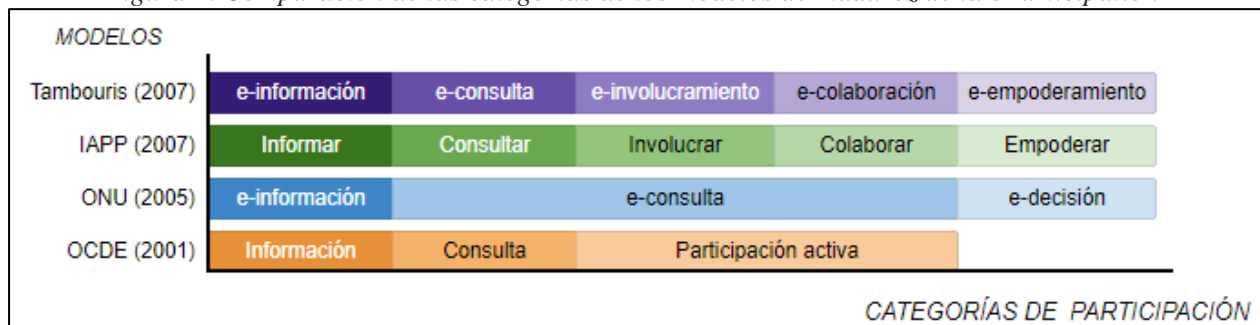
Fuente: Elaboración propia con base en Curtin, (2007); Ergazakis et al., (2014); Panopoulou et al., (2010), (2014); L. Vidiasova, Kachurina, Ivanov, & Smith, (2016).

Como respuesta a la PO2, los aspectos claves de cada una de las iniciativas de evaluación de la eParticipación identificadas en la literatura y referenciados en la Tabla 1 permiten tener un panorama sobre el avance que se ha tenido con las iniciativas de evaluación. Se puede observar que no existe un consenso sobre las categorías que se deben evaluar, pues cada una de estas iniciativas propone un conjunto diferente de categorías de evaluación, lo cual es lógico puesto que cada iniciativa se ha propuesto para un proyecto de eParticipación en particular.

4 Discusión y análisis

Debido a los diversos modelos de madurez de la eParticipación encontrados en la literatura se expone en la Figura 1 una comparación de éstos y de cada una de las categorías que los integran.

Figura 1. Comparación de las categorías de los modelos de madurez de la eParticipación



Fuente: Elaboración propia con base en Abu-Shanab & Al-Dalou', (2016); Fedotova et al., (2012).

Una de las razones identificadas para que el modelo propuesto por Tambouris sea el esquema de clasificación más usado de la eParticipación es que abarca de manera integral distintos aspectos de la eParticipación y porque da cumplimiento a sus cuatro objetivos fundamentales. Como se indicó anteriormente, el modelo de Tambouris, en cada categoría, se apoya en las TIC; en la categoría de e-información y e-consulta permite el acceso a información; en las categorías de e-involucramiento, e-colaboración y e-empoderamiento permite que se cumpla con el apoyo en la

deliberación profunda por parte de la ciudadanía, utilizando mecanismos de análisis de datos para hacer que la información (no estructurada) proporcionada por los ciudadanos sea más efectiva (Abu-shanab, 2013; Abu-Shanab & Al-Dalou', 2016; Bataineh & Abu-Shanab, 2016; Fedotova et al., 2012; Lyudmila Vidiasova, 2016).

Por otro lado, las iniciativas de evaluación de eParticipación son difíciles de encontrar, puesto que el trabajo en este campo es limitado, a pesar de que los gobiernos y la academia reconocen la importancia de las evaluaciones en el área (Balahadia et al., 2016; Macintosh & Whyte, 2008). Las iniciativas de evaluación que se encuentran son diseñadas específicamente para un proyecto, lo que hace que sean difíciles de replicar (Balahadia et al., 2016). Además, aún no se cuenta con un marco o modelo de evaluación completo (Karamagioli & Koulolias, 2008; Loukis, 2014; Macintosh & Whyte, 2008; Lyudmila Vidiasova, 2016), puesto que las evaluaciones propuestas se enfocan en ver solo si hay una herramienta de eParticipación disponible en algún sitio web, pero no analizan si realmente se está utilizando (Macintosh & Whyte, 2008; Lyudmila Vidiasova, 2016).

Además, aunque la evaluación de los proyectos de eParticipación debería ser obligatoria, y más en los proyectos gubernamentales que se financian con fondos públicos, lo cierto es que en la práctica muy pocos proyectos de eParticipación contemplan la evaluación (Pérez-Espés et al., 2013; Pérez-Espés, Wimmer, & Moreno-Jimenez, 2014). Asimismo, existe un gran desequilibrio entre la cantidad de tiempo, dinero y energía que los gobiernos invierten en la implementación de los proyectos de eParticipación, con respecto a la menor atención que le prestan a la evaluación de la efectividad de tales esfuerzos (Macintosh & Whyte, 2008).

Igualmente, como se dijo anteriormente, el proceso de medición es fundamental puesto que lo que no se mide no se puede mejorar. Así que no contar con un marco de evaluación general para la eParticipación disminuye las oportunidades de renovación y reforma en el sector gubernamental.

5 Conclusiones

Con la presente revisión sistemática de literatura se estableció una definición de eParticipación que abarca la mayoría de los elementos propuestos por los autores, describiendo también los modelos de madurez y las iniciativas de evaluación. Adicionalmente, se presentaron algunos conceptos como Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto, Participación Ciudadana y su relación con la eParticipación, lo que permitió entender el contexto completo.

También se identificó que existe una relación directa entre las categorías de los diferentes modelos de madurez propuestos para la eParticipación. A partir de allí, se determinó que el modelo de madurez propuesto por Tambouris es el modelo más usado y acordado dentro de la literatura, el cual cuenta con las categorías de e-información, e-consulta, e-involucramiento, e-colaboración y e-empoderamiento.

En relación con las iniciativas de evaluación de eParticipación, no se encontró consenso entre los autores pues cada evaluación propuesta plantea un conjunto diferente de perspectivas o

dimensiones. Esto debido a que cada iniciativa de evaluación es diseñada para un proyecto en particular. Por lo anterior, las evaluaciones son difícilmente replicables, generalizables y adaptables a otros contextos o proyectos de eParticipación.

Con lo anterior, se evidencia la necesidad de establecer un marco de evaluación que pueda ser aplicable a cualquier proyecto de eParticipación. Esto es importante pues, con la aplicación de una evaluación y el análisis de los resultados se pueden ajustar o mejorar los elementos asociados a las iniciativas de eParticipación y así se permite que más ciudadanos estén involucrados y hagan parte de la toma de decisiones gubernamentales.

Adicionalmente, aunque no existe un consenso entre los autores sobre las perspectivas o dimensiones que se deben evaluar, si se puede concluir que las iniciativas de evaluación identificadas en la literatura rectifican el carácter interdisciplinario de la eParticipación. Esto debido a que todas las iniciativas de evaluación identificadas confirman la importancia de evaluar además de los aspectos técnicos, otros aspectos relacionados con, la democracia, la sociedad, la política, el proceso de participación, los resultados y los temas de participación, entre otros.

Finalmente, se evidencia que la eParticipación requiere de la investigación interdisciplinaria que apoye su evolución, pero para esto, es necesario mantener una visión integral desde las áreas del conocimiento que la componen, para así avanzar efectivamente y no realizar investigaciones independientes del mismo tema reiterativamente.

6 Referencias

- Abu-shanab, E. (2013). E-Participation levels and Technologies. *The 6th International Conference on Information Technology*, 1–8. <https://doi.org/10.1080/10361146.2013.846296>
- Abu-Shanab, E., & Al-Dalou', R. (2016). An Empirical Study of E-Participation Levels in Jordan. *International Journal of Information Systems and Social Change*, 7(1), 63–79. <https://doi.org/10.4018/IJISSC.2016010104>
- Alarabiat, A., Sá Soares, D., & Estevez, E. (2016). Electronic participation with a special reference to social media - A literature review. *8th IFIP WG 8.5 EPart 2016*. Department of Information Systems, Portugal. https://doi.org/10.1007/978-3-319-45074-2_4
- Alomari, M. K. (2016). Digital divide impact on e-voting adoption in middle eastern country. In *11th ICITST 2016* (pp. 409–412). Department of Accounting and Information Systems, Qatar. <https://doi.org/10.1109/ICITST.2016.7856741>
- Balahadia, F. F., Fabito, B. S., & Fernando, M. C. G. (2016). E-Participation: Incident Mapping Portal for Local Government Units. In *8th HNICEM 2015*. National University, Philippines.. <https://doi.org/10.1109/HNICEM.2015.7393183>
- Bataineh, L., & Abu-Shanab, E. (2016). How perceptions of E-participation levels influence the intention to use E-government websites. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(2), 315–334. <https://doi.org/10.1108/TG-12-2015-0058>
- Bertot, J. C., McDermott, P., & Smith, T. (2011). Measurement of open government: Metrics and process. In *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 2491–2499). <https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.658>
- Boudjelida, A., Mellouli, S., & Lee, J. (2016). Electronic citizens participation: Systematic review.

- 9th ICEGOV 2016 (Vol. 01–03–Marc, pp. 31–39). Department of Information Systems, Canada. <https://doi.org/10.1145/2910019.2910097>
- Chen, J., & Shen, L. (2009). E-government service value assessment with participation index and modified BSC model. In *2009 2nd KAM 2009* (Vol. 1, pp. 182–185). School of Business Administration, China. <https://doi.org/10.1109/KAM.2009.129>
- Clarivate Analytics. (2018). Web of Science - Trust the difference. Retrieved from <https://clarivate.com/products/web-of-science/>
- Colombo, C. (2010). *e-Participation Experiences and Local Government in Catalonia An Explanatory Analysis. Lecture Notes in Computer Science* (Vol. 6229 LNCS). Lausanne. https://doi.org/10.1007/978-3-642-15158-3_7
- Curtin, G. (2007). Global E-Government and E-Participation Models, Measurement and Methodology: Issues and Challenges, (July 2006).
- De Blasio, E., & Selva, D. (2016). Why Choose Open Government? Motivations for the Adoption of Open Government Policies in Four European Countries. *Policy and Internet*, 8(3), 225–247. <https://doi.org/10.1002/poi3.118>
- Elsevier. (2017). Content - Scopus - Solutions | Elsevier. Retrieved May 4, 2017, from <https://www.elsevier.com/solutions/scopus/content>
- Ergazakis, K., Askounis, D., Kokkinakos, P., & Tsitsanis, A. (2012). An integrated Methodology for the evaluation of ePetitions. *Empowering Open and Collaborative Governance: Technologies and Methods for Online Citizen Engagement in Public Policy Making*, 9783642272, 1–296. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-27219-6>
- European Parliament. (2016). *Potential and Challenges of E-Participation in the European Union* (Vol. 1). <https://doi.org/10.2861/115760>
- Fedotova, O., Teixeira, L., & Alvelos, H. (2012). E-participation in Portugal: evaluation of government electronic platforms. *Procedia Technology*, 5, 152–161. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2012.09.017>
- Gascó, M. (2015). Special Issue on Open Government: An Introduction. *Social Science Computer Review*, 33(5), 535–539. <https://doi.org/10.1177/0894439314560676>
- Ginsberg, W. R. (2013). The Obama Administration’s open government initiative: Issues for congress. In *Government Transparency and Secrecy: Measures, Access, and Policies* (pp. 85–129).
- González, J. A. R. (2006). De la estructura por funciones al enfoque basado en procesos ya la visión sistémica de la organización. *Revista Ciencias Estratégicas*, 14(15), 33–42.
- Harrison, T. M., Guerrero, S., Burke, G. B., Cook, M., Cresswell, A., Helbig, N., ... Pardo, T. (2011). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. In *ACM* (Vol. 17, pp. 245–253). <https://doi.org/10.1145/2037556.2037597>
- He, G., Boas, I., Mol, A. P. J., & Lu, Y. (2017). E-participation for environmental sustainability in transitional urban China. *Sustainability Science*, 12(2), 187–202. <https://doi.org/10.1007/s11625-016-0403-3>
- Inostroza Oyarzún, N. (2015). Índice de Participación Electrónica Municipal: Gobierno Electrónico. *Revista Búsquedas Políticas*, 4, 113–135.
- Karamagioli, E., & Koulolias, V. (2008). Challenges and barriers in implementing e-participation tools. One year of experience from implementing Gov2demoss in 64 municipalities in Spain. *International Journal of Electronic Governance*, 1(4), 434–451. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2008.022070>
- Karemera, C., Baguma, J., & Mukamuhinda, O. (2016). The power of ICT towards effective decision making on public resources allocation: Case of rural areas of Uganda. *1st DTGS*

2016. https://doi.org/10.1007/978-3-319-49700-6_26
- Kiaei, M., & Daneshfard, K. (2016). Mechanisms to facilitate citizen participation in public policy making. *INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN RIGHTS AND CONSTITUTIONAL STUDIES*, 4(4), 295–312. <https://doi.org/10.1504/IJHRCS.2016.10001927>
- Kitchenham, B., Pearl Brereton, O., Budgen, D., Turner, M., Bailey, J., & Linkman, S. (2009). Systematic literature reviews in software engineering - A systematic literature review. *Information and Software Technology*. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2008.09.009>
- Linders, D., & Wilson, S. C. (2011). What is open government? One year after the directive. In *ACM* (pp. 262–271). <https://doi.org/10.1145/2037556.2037599>
- Lindner, R., Aichholzer, G., & Hennen, L. (2016). *Electronic democracy in Europe: Prospects and challenges of E-Publics*. Germany. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-27419-5>
- Loukis, E. (2014). Evaluating eparticipation projects and lessons learnt. In *Empowering Open and Collaborative Governance: Technologies and Methods for Online Citizen Engagement in Public Policy Making* (Vol. 9783642272, pp. 95–115). Department of Information and Communication Systems Engineering, Greece. https://doi.org/10.1007/978-3-642-27219-6_6
- Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an evaluation framework for eParticipation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(1), 16–30. <https://doi.org/10.1108/17506160810862928>
- Millard, P., Millard, K., Adams, C., & Millan, S. M. (2012). Transforming government through eparticipation: Challenges for eDemocracy. In *12th ECEG 2012* (pp. 438–446). IT and Political Systems Group (ITAPS), University of Portsmouth, Portsmouth, United Kingdom.
- O'Reilly, T. (2010). Open Government. In D. Lathrop & R. Laurel (Eds.), *Open Government-Transparency, Collaboration, and Participation in Practice* (pp. 315–324).
- Ochara, N. M., & Mawela, T. (2015). Enabling Social Sustainability of E-Participation through Mobile Technology. *Information Technology for Development*, 21(2), 205–228. <https://doi.org/10.1080/02681102.2013.833888>
- Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2010). EParticipation initiatives in Europe: Learning from practitioners. *2nd IFIP WG 8.5 EPart 2010*. Lausanne. https://doi.org/10.1007/978-3-642-15158-3_5
- Panopoulou, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2014). Success factors in designing eParticipation initiatives. *Information and Organization*, 24(4), 195–213. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2014.08.001>
- Pérez-Espés, C., Jiménez, J. M. M., & Wimmer, M. A. (2013). Evaluating the efficacy of e-participation experiences. In *Joint 12th IFIP EGOV 2013 and 5th IFIP ePart 2013* (Vol. P-221, pp. 250–257).
- Pérez-Espés, C., Wimmer, M. A., & Moreno-Jimenez, J. M. (2014). A framework for evaluating the impact of e-participation experiences. *Joint Workshop on Electronic Government and Electronic Participation, IFIP EGOV 2014 and EPart 2014*. University of Zaragoza, Gran Via 2, Zaragoza, Spain: IOS Press. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-429-9-20>
- Prieto-Martín, P., De Marcos, L., & Martínez, J. J. (2012). The e-(R)evolution will not be funded: An interdisciplinary and critical analysis of the developments and troubles of EU-funded eParticipation. In *Empowering Open and Collaborative Governance: Technologies and Methods for Online Citizen Engagement in Public Policy Making* (Vol. 9783642272, pp. 241–262). https://doi.org/10.1007/978-3-642-27219-6_13
- Sankowska, P. (2018). Smart Government : An European Approach toward Building Sustainable and Secure Cities of Tomorrow, (December 2018). <https://doi.org/10.14716/ijtech.v9i7.2517>
- Tambouris, E., Smith, S., Macintosh, A., Panopoulou, E., Dalakiouridou, E., Tarabanis, K., &

- Millard, J. (2013). eParticipation in Europe: Current state and practical recommendations. In *E-Government Success around the World: Cases, Empirical Studies, and Practical Recommendations* (Vol. 1, pp. 341–357). University of Macedonia, Greece: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4173-0.ch017>
- Thiel, S.-K. (2016). A review of introducing game elements to e-participation. In E. N. & P. P. (Eds.), *6th CeDEM 2016* (pp. 3–9). Innovation Systems, AIT Austrian Institute of Technology, Vienna, Austria. <https://doi.org/10.1109/CeDEM.2016.14>
- United Nations. (2013). Measuring and Evaluating e-Participation (METEP): Assessment of Readiness at the Country Level, 1–24.
- Van Veenstra, A. F., Janssen, M., & Boon, A. (2011). Measure to improve: A study of eParticipation in frontrunner Dutch municipalities. *3rd IFIP WG 8.5 EPart 2011, 6847 LNCS*, 157–168. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23333-3_14
- Vidiasova, L. (2016). The Applicability of International Techniques for E-Participation Assessment in the Russian Context, *674*, 145–153.
- Vidiasova, L., Kachurina, P., Ivanov, S., & Smith, G. (2016). E-participation Tools in Science and Business Sphere Implementation: The Case of XPIR-Platform for Participation in Education Policy. In *5th YSC 2016* (Vol. 101, pp. 398–406). <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.11.046>
- Waseem, A. A., Ahmed Shaikh, Z., & ur Rehman, A. (2016). A toolkit for prototype implementation of e-governance service system readiness assessment framework. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-39399-5_25
- Zheng, Y. (2017). Explaining Citizens' E-Participation Usage: Functionality of E-Participation Applications. *Administration and Society*, *49*(3), 423–442. <https://doi.org/10.1177/0095399715593313>
- Zheng, Y., & Schachter, H. L. (2016). Explaining Citizens' E-Participation Use: the Role of Perceived Advantages. *Public Organization Review*. <https://doi.org/10.1007/s11115-016-0346-2>