
La recerca en Govern electrònic: disseny i pràctica

PID_00265848

Joan Balcells
Rosa Borge
Agustí Cerrillo
Andreu Orte
Albert Padró-Solanet

Temps mínim de dedicació recomanat: 6 hores



Joan Balcells

Rosa Borge

Agustí Cerrillo

Andreu Orte

Albert Padró-Solanet

L'encàrrec i la creació d'aquest recurs d'aprenentatge UOC han estat coordinats pel professor: Albert Padró-Solanet

Primera edició: setembre 2019
© Joan Balcells, Rosa Borge, Agustí Cerrillo, Andreu Orte, Albert Padró-Solanet
Tots els drets reservats
© d'aquesta edició, FUOC, 2019
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Realització editorial: FUOC

Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit del titular dels drets.

Índex

Introducció.....	5
Objectius.....	6
1. El Govern electrònic com a àmbit de recerca.....	7
1.1. Evolució de la recerca en Govern electrònic	7
1.2. Un enfocament necessàriament interdisciplinari	9
1.3. Àrees temàtiques	11
1.4. Mètodes de recerca i fonts d'informació	13
2. La recerca en Govern electrònic: una visió des de la pràctica	16
2.1. El procés de la recerca	16
2.2. Entrevistes a investigadors	23
2.2.1. Entrevista 1	24
2.2.2. Entrevista 2	35
2.2.3. Entrevista 3	50
2.2.4. Conclusions	60
2.3. El cas dels TFM del màster d'Administració i Govern electrònic	62
2.3.1. La temàtica i l'abast dels TFM	62
2.3.2. Recomanacions per a un TFM professional	65
Bibliografia.....	69

Introducció

Aquest mòdul didàctic està dissenyat com una introducció a la recerca en Govern electrònic. Cal entendre'l com una primera aproximació per a situar l'estudiant, que necessàriament haurà d'anar acompanyada d'un estudi més aprofundit dels diferents mètodes i tècniques de recerca que es desenvoluparan més a fons en mòduls didàctics posteriors de l'assignatura.

L'objectiu global del mòdul és doble. Per una banda, es pretén que l'estudiant pugui fer-se una idea sobre els elements que caracteritzen la recerca en aquest àmbit temàtic. Per l'altra, es busca que sigui conscient de la importància de saber planificar bé i fer-se les preguntes adequades per tal d'emprendre un procés de recerca amb garanties d'èxit i qualitat, i comprendre les seves dificultats, problemàtiques i limitacions. Aquesta reflexió és totalment necessària, atès que l'estudiant haurà de ser capaç de desenvolupar una recerca pròpia durant la fase del treball de final de màster (TFM).

El mòdul es divideix en dues parts:

1) S'ofereix una panoràmica sobre l'estat de la recerca en Govern electrònic a partir d'una anàlisi de les publicacions sobre aquesta matèria. S'hi descriuen alguns elements per a ajudar a contextualitzar aquesta recerca, com ara l'evolució temporal de les publicacions, les disciplines acadèmiques que hi intervenen, i els àmbits temàtics i els mètodes de recerca més freqüents.

2) S'adopta una visió més orientada a la pràctica. Després d'introduir les diferents etapes del procés de la recerca, s'inclouen a tall d'il·lustració tres entrevistes que relaten l'experiència personal de la recerca des de diferents perspectives. Aquestes entrevistes combinen les visions del món acadèmic i professional, i involucren diferents disciplines com la gestió pública, el dret administratiu o la ciència política. També s'afegeix l'aportació dels estudiants del màster d'Administració i govern electrònic mitjançant una breu presentació i anàlisi dels TFM que s'han fet fins al moment, per a acabar amb un seguit de consells per a elaborar el TFM. Finalment, es recullen fonts d'informació i bases de dades sobre Govern electrònic en les seves diferents dimensions.

Objectius

Els objectius concrets d'aquest mòdul es poden sintetitzar de la manera següent:

- 1.** Adquirir una visió global sobre l'estat de la recerca en matèria de Govern electrònic.
- 2.** Entendre la pluralitat d'enfocaments i disciplines que intervenen en l'anàlisi del Govern electrònic.
- 3.** Comprendre la lògica i les diferents etapes del procés de la recerca.
- 4.** Ser conscient de la necessitat de planificar i dissenyar una recerca abans de dur-la a terme.
- 5.** Saber formular adequadament una pregunta de recerca i definir els objectius que guiaran la recerca.

1. El Govern electrònic com a àmbit de recerca

Avui dia es fa difícil entendre el funcionament de l'Administració pública sense analitzar el paper que hi té la tecnologia. En relativament poc temps, el terme *Govern electrònic* ha passat de tenir un caràcter visionari i especulatiu –proper fins i tot a l'imaginari de la ciència-ficció– a consolidar-se com una realitat pràctica i tangible, per bé que amb les seves limitacions i defectes.

En els darrers anys el Govern electrònic (i tots els termes més o menys relacionats, com *Govern digital*, *polítiques digitals*, *democràcia electrònica*, *participació electrònica*, etc.) s'ha convertit en un camp d'estudi molt prolífic. La producció d'articles acadèmics en aquesta àrea comença a ser força ingent. També s'ha incrementat de manera notable el nombre de revistes científiques especialitzades en aquesta àrea, i les conferències acadèmiques i programes formatius orientats cap a aquest àmbit.

Aquest procés també reflecteix en part el pas del Govern electrònic com un àmbit de coneixement emergent, inicialment força marginal, cap a una àrea central dins de la gestió i l'Administració pública cada vegada més rellevant i amb un major pes. De fet, avui dia pensar qualsevol activitat de l'Administració pública implica necessàriament tenir-ne en compte la dimensió digital.

1.1. Evolució de la recerca en Govern electrònic

Una manera d'aproximar-nos a com és i en quins objectes se centra la recerca en Govern electrònic és analitzar la producció científica que s'ha portat a terme sobre aquest àmbit. Podem fixar-nos a tall d'exemple en els articles que apareixen publicats en la base de dades bibliogràfica Scopus.

Scopus

Scopus es defineix en la seva pàgina web de la manera següent: «Scopus is the largest abstract and citation database of peer-reviewed literature: scientific journals, books and conference proceedings».

<https://service.elsevier.com/app/answers/detail/a_id/15534/supporthub/scopus/#tips>

[Data de consulta: 17 de març de 2019].

El gràfic 1 ens permet veure el volum de producció científica que s'ha publicat amb la paraula clau¹ *e-government* (govern electrònic) en el període 2001-2018. Durant aquest període s'han publicat un total de 2.542 articles i 5.089 comunicacions (*conference papers*). El creixement d'articles –i sobretot de comunicacions en conferències– en la primera dècada del 2000 és més que notable. De

⁽¹⁾ Les paraules clau en un document de recerca –com ara els articles acadèmics– permeten identificar l'àmbit temàtic de la investigació i fer connexions amb altres articles de recerca que s'hi vinculen amb el mateix tema.

fet, fins llavors, aquest terme era completament marginal, però en poc temps s'ha consolidat com un terme d'ús comú per a referir-se a la transformació digital de l'Administració pública.

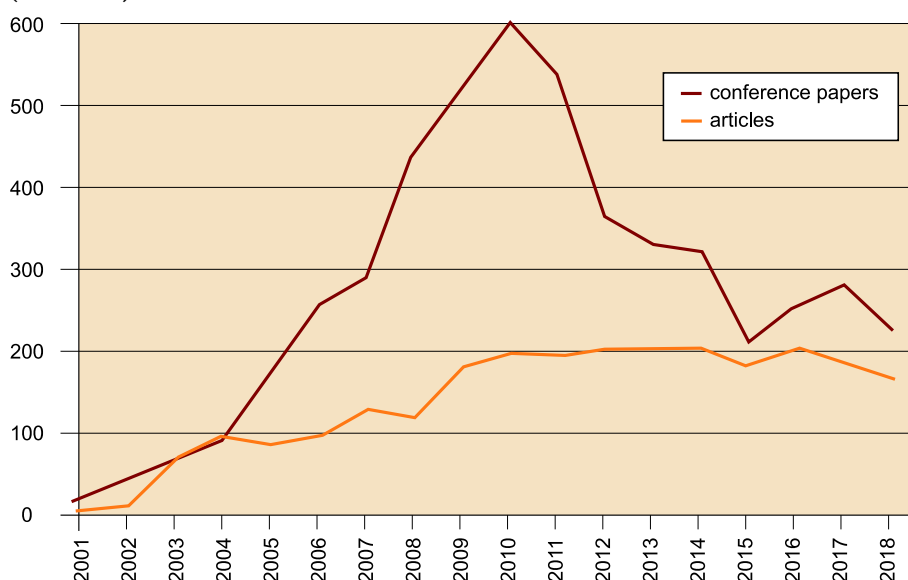
Tanmateix, en els darrers anys la producció científica etiquetada amb el terme *e-government* s'ha anat moderant², per bé que aquest terme està consolidat en la literatura i de moment no sembla que tingui un successor clar³. Sí que és possible que aquest terme hagi esdevingut massa genèric i que s'hagi subdividit la recerca en camps més específics i amb conceptes més especialitzats⁴, la qual cosa li hauria restat cert protagonisme. Aquesta fragmentació és possiblement més visible en l'àmbit de les comunicacions o *papers* en conferències acadèmiques especialitzades, que tendeixen a enfocar-se més en la novetat o en allò més innovador, mentre que la publicació d'articles acadèmics, que tenen un procés d'elaboració més lent i menys immediat, mostra una tendència més estable en el temps (vegeu el gràfic 1).

⁽²⁾Vegeu també Alcaide-Muñoz *et al.*, 2017.

⁽³⁾Bannister i Grönlund, 2017.

⁽⁴⁾Com ara la participació digital, democràcia electrònica, ciutat intel·ligent, govern obert, mitjà social, dades massives, etc., o conceptes més tècnics relacionats amb el camp de la informàtica.

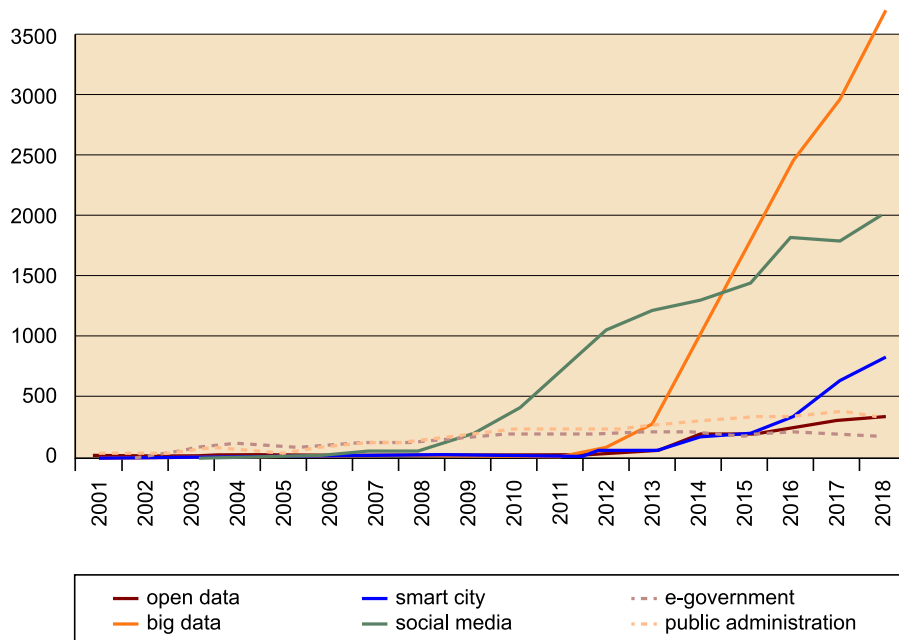
Gràfic 1. Evolució de la freqüència d'ús de la paraula clau *e-government* en articles i comunicacions de congressos (*conference papers*) indexats en la base de dades Scopus (2001-2018). n = 7621



El gràfic 2 permet comparar l'evolució de la paraula clau *e-government* amb la d'altres termes que s'hi poden relacionar en un sentit ampli. La relativa estabilitat del terme *govern electrònic* contrasta amb el fort impuls que han adquirit algunes paraules clau (com ara *mitjà social*, *dades massives* o, més recentment, *ciutat intel·ligent*), que s'han convertit en focus d'atenció no solament en l'àmbit acadèmic sinó també en el debat públic. L'impuls d'aquestes altres paraules clau s'explica en part per l'amplitud del concepte i l'aplicació que poden tenir en diverses àrees de coneixement com la tecnologia, enginyeria, comunicació, sociologia, etc. En contraposició, el terme *govern electrònic* representa un àmbit més restringit i delimitat, vinculat a l'aplicació de les tecnologies en l'àrea del Govern i l'Administració pública. En aquest sentit, l'ús del terme *govern electrònic* es manté per davant d'altres termes més propers com

ara *govern obert* i segueix una evolució més semblant a termes com ara *Administració pública* (per bé que la distància entre aquests dos termes ha anat creixent en els darrers anys).

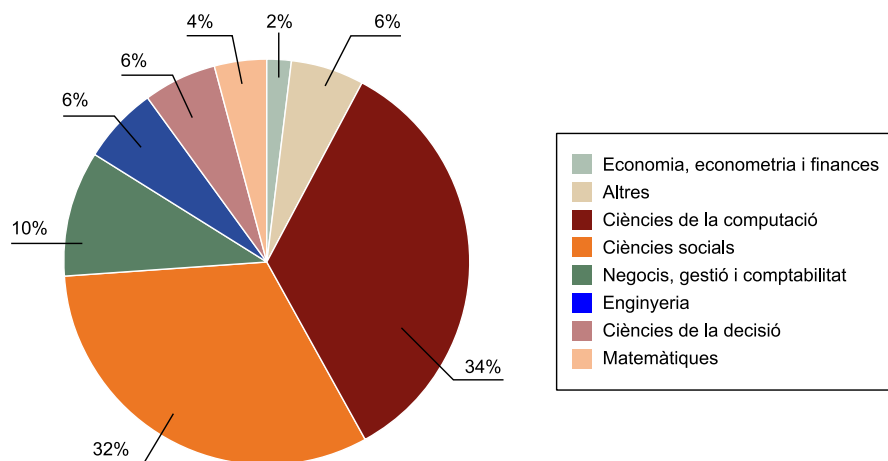
Gràfic 2. Evolució de la freqüència d'ús de la paraula clau *e-government* en articles indexats en la base de dades Scopus (2001-2018), comparada amb altres paraules clau.



1.2. Un enfocament necessàriament interdisciplinari

En l'estudi del Govern electrònic conflueixen disciplines acadèmiques molt diverses –des de les ciències de la computació i la informació fins al dret administratiu, la gestió pública, les ciències polítiques, la sociologia, etc. Hi conviuen, per tant, agendes, enfocaments i mètodes de recerca molts diferents, a vegades desconnectats completament els uns dels altres malgrat compartir el mateix objecte d'estudi.

Gràfic 3. Àmbits de coneixement vinculats amb la recerca en Govern electrònic (determinats a partir de l'ús de la paraula clau *e-government* en les publicacions categoritzades com a articles científics per al període 2001-2018).



El gràfic 3 il·lustra a tall d'exemple el pes de diferents disciplines dins del camp del Govern electrònic. Cal destacar tres grans blocs en la producció científica sobre Govern electrònic:

- Quant al primer terç de la producció científica, és evident la rellevància de la informàtica o les ciències de la computació. En conjunt, d'acord amb les dades del gràfic, aquest àmbit abraça un terç de la producció científica. Al capdavant, el component tècnic o tecnològic és la base sobre la qual reposa l'aportació del Govern electrònic. Tal com succeeix en altres camps de recerca sobre el món digital, la informàtica ha anat colonitzant àmbits de coneixement que fins ara estaven compartimentats d'una manera més segmentada o aïllada.
- Les ciències socials, enteses en un sentit ampli (que inclou la ciència política, les ciències de l'Administració, el dret, la biblioteconomia i documentació, les ciències de la informació, etc.), agrupen un segon terç de la producció científica. Aquest àmbit entronca amb la literatura tradicional sobre gestió i administració pública, però amb un major èmfasi en l'impacte de la tecnologia i la innovació tecnològica. El pes d'aquest àmbit mostra fins a quin punt el Govern electrònic no és una qüestió purament tècnica, sinó que té implicacions socials, polítiques, organitzatives, etc. que són d'interès per al conjunt de les ciències socials.
- El terç restant de la producció científica és integrat per un conjunt heterogeni de disciplines properes a les ciències socials (com ara gestió i negocis, econometria, economia i finances, o, fins a un cert punt, ciències de la decisió) o a les disciplines més tècniques (com ara enginyeria o matemàtiques). També caldria sumar l'aportació d'altres disciplines més perifèriques al tema del Govern electrònic, com les humanitats, les ciències ambientals, la psicologia, etc. (que s'agrupen en la categoria d'*altres*). En conjunt, aquest tercer bloc, molt menys compacte, ajuda a comprendre l'amplitud i la transversalitat en l'interès pel Govern electrònic.

A grans trets, aquestes dades il·lustren la dualitat existent en la recerca sobre Govern electrònic, on es combinen estudis sobre la dimensió tecnològica del fenomen amb recerques sobre els canvis i l'impacte que té la tecnologia en les diferents dimensions de l'Administració pública (en la gestió, les polítiques, la comunicació, la relació amb el ciutadà, etc.). Aquesta dualitat obliga necessàriament a un diàleg entre disciplines i a una hibridació en els equips de recerca, que malauradament no es produeix sempre de manera fluïda. Tal com diuen alguns observadors, l'estudi del Govern electrònic s'ha caracteritzat per una certa fragmentació, la qual repercuteix negativament, especialment quan va acompanyada de descoordinació i incomunicació, en la construcció del coneixement, ja que comporta duplicar esforços i no permet acumular els avenços entre disciplines⁵.

⁽⁵⁾Vegeu, per exemple, Yildiz, 2013, pàg. 8-9.

1.3. Àrees temàtiques

La mateixa interdisciplinarietat implica diferents preocupacions sobre el Govern electrònic, la qual cosa ha conduït cap a una agenda de recerca molt diversa, que combina qüestions tècniques, polítiques, socials, de gestió, etc. L'àmbit de recerca del Govern electrònic és travessat per tot un seguit de línies de discussió diferents, tant des de l'àmbit de la teoria com de la pràctica.

La discussió teòrica sobre el Govern electrònic abraça diferents fronts oberts. Tota una línia de la literatura s'ha centrat en la discussió sobre diferents models de govern i d'administració. Al capdavant, la tecnologia és un mitjà que pot servir per a assolir objectius molt diversos i de vegades contradictoris (major eficàcia, eficiència, connexió amb el públic, transparència, capacitat de control, innovació, responsabilitat i rendició de comptes, avaluació, desintermediació, etc.), que conviuen amb diferents visions i maneres d'entendre el paper de l'Administració pública i la seva relació amb el poder polític i els ciutadans.

La desintermediació

La desintermediació es produeix quan l'Administració no fa d'intermediari i el seu paper és de mínima gestió. S'argumenta o es pronostica que, mitjançant les plataformes digitals, la intel·ligència artificial (algoritmes, per exemple) o la cadena de blocs, els ciutadans podrien rebre serveis, fer tràmits i participar en política directament sense necessitat del control o la implicació de l'Administració (Atzori, 2017; Biancalana, 2018).

El **Govern electrònic** va molt més enllà de la simple digitalització o computació de l'activitat de gestió existent, o de l'existència d'una Administració sense papers. Permet imaginar noves formes d'interacció amb el ciutadà, nous sistemes de coproducció i intel·ligència col·lectiva per a elaborar polítiques públiques, impulsar noves formes d'organització, de transparència i d'obertura de l'Administració, aplicar algorismes i intel·ligència artificial per a detectar patrons entre grans quantitats de dades útils per a la gestió pública, etc.

Sens dubte, el Govern electrònic ha estat un estímul important per a pensar i imaginar noves maneres de comprendre l'Administració pública més enllà de les rutines o de les pràctiques establertes. Aquesta qüestió ha generat un debat ampli en la literatura. També és cert que el marge de diferència entre les promeses o les expectatives i la realitat ha generat més d'una desil·lusió.

És innegable que la recerca en Govern electrònic té una dimensió pràctica. Una bona part dels estudis –especialment els de base empírica– s'han centrat a analitzar experiències d'aplicacions concretes o específiques de Govern electrònic; per exemple, com s'han difós les TIC, com han estat adoptades per les administracions (tràmits, factures, identificació, serveis, participació, comunicació, etc.), com s'han implementat determinades experiències, quina és l'avaluació de l'impacte que han tingut, etc. Certament, aquestes recerques han aportat informació rellevant per a ampliar el coneixement i la comprensió

del fenomen. Al mateix temps, comporten un retorn que pot resultar més o menys útil per als mateixos actors implicats en el Govern electrònic i en les decisions o mesures que s'hagin d'aplicar sobre aquesta matèria (en forma de coneixement sobre experiències reeixides o fallides, impacte de determinades decisions o mesures, nivells de satisfacció, participació, etc.) i que pot derivar en recomanacions d'actuació. Amb tot, hi ha sovint una certa distància entre l'acadèmia i els professionals o *practitioners*, ja que és possible que les agendes o interessos d'ambdós grups no convergeixin.

Per a comprendre l'abast temàtic de la recerca, el gràfic 4 mostra les altres paraules clau relacionades amb el terme *e-government* en articles acadèmics. Permet veure de manera destacada alguns conceptes vinculats amb el Govern electrònic, com Administració pública, confiança (*trust*), mitjans socials (*social media*), transparència, participació electrònica, bretxa digital (*digital divide*), etc.

Gràfic 4. Núvol de paraules clau relacionades amb *e-government* a partir de 2.000 articles científics indexats en la base de dades bibliogràfica Scopus (publicacions entre 2000 i 2019; la visualització es limita a les 100 paraules clau més emprades). El cos dels termes és proporcional a la freqüència.



A partir d'aquest gràfic, i sense ànim de ser exhaustius, podem identificar diferents punts d'interès que han inspirat la recerca en l'àmbit del Govern electrònic. Tot i que es presenten de manera separada, naturalment hi ha també punts d'interconnexió.

- **Relació entre l'Administració i la ciutadania.** Una bona part de la recerca en l'aplicació de les TIC s'ha centrat en els canvis en la interacció entre l'Administració i els ciutadans. Els conceptes que van en aquesta línia són nombrosos: participació electrònica, democràcia electrònica, vot electrònic, mitjans socials, transparència, rendició de comptes, confiança, dades

obertes, portal web, usabilitat, portal de transparència i govern obert, etc., i també els seus problemes (com ara la bretxa digital) i patologies (com ara la corrupció).

- **Funcionament i rendiment de l'Administració.** Un altre punt d'interès és la manera com les tecnologies han impactat en la manera de gestionar i organitzar l'Administració pública i en la seva regulació i funcionament. Això inclou algunes etiquetes, com *gestió del coneixement*, *sistemes d'informació*, *gestió del canvi*, *regulació i privacitat de les dades*, *interoperabilitat*, etc., i l'explicació de com s'adopten i es difonen les tecnologies o la innovació en les organitzacions (els models d'acceptació de la tecnologia, etc.). També inclou –de manera més transversal– l'especificitat d'alguns casos, com el Govern local o un interès creixent pels països en vies de desenvolupament i el paper que hi pot tenir el Govern electrònic, etc.
- **Serveis i polítiques públiques.** En aquest cas, l'èmfasi recau en la transformació dels productes i serveis públics que ofereix l'Administració (servei electrònic, polítiques públiques, ciutat intel·ligent, etc.) i en els seus objectius (en termes de qualitat, avaluació, satisfacció, etc.), els models de governança (govern electrònic), la producció de polítiques, la presa de decisions, la coproducció i cogestió de serveis i polítiques, etc. De fet, aquest punt d'interès inclou també les paraules clau dels altres punts, singularment les que impliquen un canvi de relació amb la ciutadania.

1.4. Mètodes de recerca i fonts d'informació

La recerca en govern electrònic ha utilitzat mètodes diversos, que també obeeixen en part a la interdisciplinarietat de l'objecte d'estudi. Una de les divisòries més marcades en les ciències socials és la distinció entre els enfocaments de caràcter **quantitatiu i qualitatiu**. En funció de l'objecte d'estudi i del disseny de la recerca, també és cada cop més freqüent combinar mètodes de recerca quantitatius i qualitatis en les anàlisis, seguint una tendència a difuminar unes fronteres vistes moltes vegades com a posicionals, a favor de l'interès compartit per tots dos enfocaments metodològics per maximitzar la validesa i la rellevància de les descobertes.

La **digitalització de dades**, implícita en el desenvolupament mateix del Govern electrònic, ha facilitat quantificar i desenvolupar estudis quantitatius, alguns de caràcter molt tècnic (especialment entorn de l'anàlisi de les dades massives i la mineria de dades). L'**accessibilitat i disponibilitat de les dades** ha estat una font d'informació per a la comunitat investigadora. Hi ha també nombrosos organismes en diferents àmbits (internacional, estatal, local i universitari) que publiquen **indicadors** molt diversos de Govern electrònic,

com per exemple el grau de desenvolupament, implementació, transparència, participació, etc. Aquests indicadors han facilitat les anàlisis comparades entre diferents països, administracions i nivells de govern.

Organismes que publiquen indicadors de Govern electrònic

En l'àmbit **internacional** hi ha les Nacions Unides, consorcis de govern locals, organitzacions en defensa del sector públic i les TIC, etc.

Vegeu, per exemple, el centre de dades sobre Govern electrònic de les Nacions Unides, l'Observatori Internacional de la Democràcia Participativa (OIDP), The World Wide Web Foundation i el seu Open Data Barometer Apolitical (@politicalco).

En els àmbits **estatal, local i universitari** hi ha l'Administració Oberta de Catalunya, l'Observatorio de la Administración Electrónica y Transformación Digital, InfoParticipa de la UAB, etc.

També són nombrosos els estudis basats en mètodes qualitius. En particular, cal destacar els estudis de cas, enfocats a estudiar en profunditat un projecte, política o institució, tot i que aquests estudis poden contenir també elements quantitius. Aquests estudis aporten informació molt rica sobre experiències particulars, i solen oferir un bon retrat de la complexitat d'aquest tema, per bé que a vegades tenen una pretensió merament descriptiva inevitablement serveixen per a desenvolupar explicacions dels fenòmens d'interès, encara que sigui de forma incipient.

Les **anàlisis qualitatives** sobre Govern electrònic poden implicar un gran ventall de tècniques: entrevistes en profunditat a usuaris, tècnics o responsables polítics; l'anàlisi de continguts de documents, informes, recursos digitals, etc.; l'observació participant i no participant, les etnografies, les discussions de grup, etc.

Taula 1. Mètodes de recerca més utilitzats en l'estudi del Govern electrònic (basats en l'anàlisi dels articles sobre Govern electrònic publicats en la revista acadèmica *Government International Quarterly* en el període 2005-2010; $n = 103$). Freqüències en valors absoluts i percentuals.

Mètode de recerca	<i>n</i>	%
Conceptual, recerca bibliogràfica	35	26,7
Enquesta	27	20,6
Estudi de cas, entrevista semiestructurada	21	16,0
Anàlisi de dades secundàries	29	22,1
Observació	8	6,1
Experiment de laboratori (amb subjectes humans)	3	2,3
Altres	8	6,1
Total	131*	100,0

* El fet que aquest valor sigui superior al nombre d'articles analitzats s'explica per la combinació de diferents mètodes en alguns casos. En concret, tal com especifica R. C. Joseph, el 20% dels articles combinava més d'un d'aquests mètodes de recerca.

Font: R. C. Joseph (2013). «A structured analysis of e-government studies: Trends and opportunities». *Government Information Quarterly* (vol. 30, núm. 4, pàg. 435-440).

La taula 1 recull a tall d'il·lustració, a partir d'un estudi elaborat per R. C. Joseph (2013), les freqüències d'ús de diferents mètodes de recerca en una mostra d'articles procedents de la revista acadèmica de referència *Government International Quarterly*, especialitzada en Govern electrònic, en el període 2005-2010. És notable el pes dels estudis teòrics o de caràcter conceptual, la qual cosa es pot explicar possiblement pel caràcter emergent d'aquest tema durant el període d'anàlisi. En els gràfics sobre l'evolució de la paraula clau *e-government* (gràfics 1 i 2), aquest període coincideix amb la fase d'aparició i auge del terme, la qual cosa pot reflectir la necessitat de fixar les bases conceptuais i teòriques, i també la inquietud del moment per fixar-les.

La taula revela també la importància dels estudis de cas i de les enquestes com a mètodes de recerca més populars per a obtenir informació i dades per a l'anàlisi. En estudis posteriors, s'ha detectat un menor pes dels estudis de tipus descriptiu, conceptual o teòric en favor d'enfocaments metodològics més empírics: qualitatiu, quantitatiu o mixtos⁶.

⁽⁶⁾Vegeu, per exemple, Gil-García *et al.*, 2018; Wirtz i Daiser, 2018.

2. La recerca en Govern electrònic: una visió des de la pràctica

2.1. El procés de la recerca

Tota recerca comparteix unes característiques bàsiques, independentment del camp on s'hagi d'aplicar. Tota recerca consisteix a formular preguntes rellevants en un camp i a trobar les formes més convenients de respondre-les. La metodologia reflexiona sobre aquestes qüestions clau i ofereix el coneixement pràctic que guia la formulació de les preguntes per a poder assolir les respostes cercades. De fet, la recerca científica només es diferencia de la propensió «natural» que tenim com a humans a fer-nos preguntes sobre la realitat per la manera metòdica, sistemàtica, de respondre aquestes preguntes. La metodicitat o sistematicitat de la manera com són respostes científicament les preguntes no solament permet que les recerques científiques siguin més vàlides (és a dir, tinguin més probabilitat de respondre correctament les preguntes plantejades), sinó també que puguin ser compartides per tota la comunitat científica de manera que permetin una autèntica acumulació de coneixement.

En el **procés de la recerca quantitativa** es poden distingir típicament quatre fases interconnectades (vegeu la taula 2):

- 1) formulació de la pregunta de recerca
- 2) elaboració de la teoria
- 3) formulació d'hipòtesis i disseny de la recerca
- 4) mesurament i anàlisi dels resultats

Aquesta distinció en fases és més aviat analítica i abstracta i no pas descriptiva de com els investigadors es comporten realment a l'hora de fer la recerca. Tal com s'enuncien les fases, sembla que la recerca hagi de ser un procés lineal, on només un cop s'ha completat una fase es passa a tractar la següent. En el món real, els investigadors salten d'una fase a l'altra, van cap endavant i cap enrere, de manera que, en comptes de ser un procés simplement lineal, el procés real és fragmentat i lleugerament caòtic i pot ser descrit millor com una espiral on, a partir de les millores en una de les fases, es pot passar a aclarir o completar qualsevol de les altres, encara que en el model siguin anteriors. És normal que, per exemple, la disponibilitat d'un determinat tipus de dades ens permeti un tipus específic de disseny de recerca i la resposta a un tipus de preguntes que potser no eren les que inicialment es volien respondre.

De tota manera, per als investigadors és crucial identificar quines són aquestes fases en la seva recerca, quins són els continguts precisos i les relacions que hi ha entre elles, ja que la marca d'una bona recerca és la connexió lògica entre totes les fases. Tota recerca pot ser pensada com un argument lògic en el qual d'unes premisses es dedueix una conclusió, la resposta a la pregunta de recerca. Tenir presents aquestes fases serveix com a guia per a assegurar que el desenvolupament de cada fase està equilibrat respecte de les altres; per exemple, que la teoria desenvolupada correspon a la pregunta formulada, que el disseny de la recerca correspon a la pregunta, etc.

Les **recerques qualitatives** més exploratòries típicament no tenen el tipus de desenvolupament previst en l'esquema perquè se centren normalment a elaborar explicacions dels fenòmens que volem estudiar, més que no pas a comprovar les hipòtesis formulades a partir d'unes hipòtesis en competència, tal com fa la típica recerca quantitativa.

Tal com es remarca sovint, mentre que la **recerca quantitativa** té una orientació hipoteticodeductiva (comprova hipòtesis formulades per les teories a partir de les proves empíriques), la **recerca qualitativa** és inductiva (intenta generar les millors explicacions a partir de les dades de la realitat).

Les dues orientacions poden ser vistes com a complementàries més que no pas en competència, i corresponen a dos moments diferents del cicle de recerca amb dos objectius diferents.

La **recerca qualitativa** correspon a un moment inicial de la recerca en què no estem gaire segurs de quines són les explicacions vàlides dels fenòmens complexos que volem estudiar. En canvi, la **recerca quantitativa** tendeix a correspondre a una fase en la qual les explicacions potencials dels fenòmens són relativament clares, o, com a mínim, se sap com poden ser mesurats els fenòmens que ens interessin.

Així, els estudis de dades massives (*big data*) tenen aparentment una perspectiva fortament inductiva: parteixen de l'enorme quantitat de dades disponibles a partir del desenvolupament de la societat del coneixement, i el seu objectiu és trobar els millors models que hi encaixin, sense imposar *a priori* un model teòric a les dades. Però com que parteixen de dades que ja estan recollides –i que implícitament «contenen» una «idea» o «teoria» de què és important en aquells fenòmens que els interessin–, encara que els investigadors no hagin desenvolupat una teoria explícita d'aquests fenòmens, ja utilitzen implícitament la teoria dels que van decidir quines dades s'havien de recollir.

Per exemple, en les eines d'intel·ligència artificial predictives de la criminalitat s'utilitza l'ètnia dels delinqüents perquè es recull en els registres policials als EUA, però això facilita

que s'introdueixi aquest factor en el model perquè «encaixa» bé en les dades, tot i que d'acord amb alguns estudis preocupats per la discriminació que pateixen les minories en els Estats Units no sigui un factor causal, sinó contextual, en la comissió de delictes.

En tots dos tipus de recerca, quantitativa i qualitativa, mai no podem descartar la **sorpresa**, el **descobriment casual** (allò que els anglosaxons anomenen 'serendipitat'). Per molt que vulguem pautar el procés de recerca, inevitablement aquest procés està relacionat amb el descobriment de coses que no coneixíem prèviament; per tant, aquest aspecte d'incertesa és profundament característic de la recerca i és –podríem arribar a dir– l'element que permet identificar l'existència d'una recerca autèntica. De la mateixa manera, tots dos tipus de recerca comparteixen una mateixa preocupació per la validesa dels resultats. El conjunt de les regles metodològiques que s'apliquen en totes dues metodologies s'han d'interpretar com un esforç per garantir la validesa de les conclusions a les quals s'arriba mitjançant el contrast i la comparació amb les explicacions alternatives.

Les fases de la recerca també tenen un pes o un caràcter diferent en els estudis professionals o aplicats, tot i que l'estructura bàsica es manté i és comparable a grans trets entre els dos camps. L'objectiu dels estudis professionals o aplicats és trobar la solució d'un problema social específic, més que no pas trobar les respostes a com funciona el món o la realitat en un camp. La **fase de la pregunta de la recerca** consisteix en el procés de formulació del problema concret que es vol resoldre. En aquesta formulació del problema de recerca hi ha implícitament el tipus d'acció, política pública o programa que es vol dur a terme. Altrement dit, tota acció política es vincula a una teoria sobre com funciona la realitat, i aquesta acció política preveu la manera com es transformarà la realitat si és realment aplicada (en avaluació es denomina «teoria del canvi»).

Tota acció política pot ser vista, doncs, com un «experiment» sobre com se suposa que la realitat es transformarà (hipòtesi) per resoldre un problema percebut.

Per exemple, un programa sobre la distribució de tauletes entre la població d'edat avançada per a resoldre els seus problemes d'acompanyament i de connectivitat suposa que aquesta acció pot resoldre uns problemes que s'han detectat en els serveis socials d'un municipi. Aquesta acció o política fa tot un seguit de supòsits sobre les causes dels comportaments de la gent gran, les seves motivacions i les restriccions que els afecten. A més, suposa que la disposició d'aquestes tauletes permetran canviar aquests comportaments en una determinada direcció. Si els canvis es produeixen en el sentit esperat, i es resol el problema plantejat, la hipòtesi s'haurà verificat.

En resum, el disseny de programes o de polítiques públiques és comparable, tot i les diferències, amb la fase d'elaboració d'hipòtesis de recerca en la recerca típica. L'avaluació de les polítiques públiques té, en les seves diferents fases –avaluació de disseny, implementació i impacte–, una correspondència amb les fases de desenvolupament d'una recerca i és analògica respecte a aquesta recerca, però amb unes especificitats marcades. Tal com s'ha dit, l'objectiu és diferent: no es vol generalitzar, sinó estudiar l'efecte de la transformació d'alguns aspectes manipulables de la realitat en un cas o població específica

per comprovar si es resolen els problemes identificats. Per altra banda, i relacionat amb la diferència d'objectiu dels dos tipus de recerques, el públic al qual es dirigeix l'avaluació de polítiques o el disseny de programes (polítics, tècnics de les administracions o públic en general) també és diferent del públic de la recerca acadèmica (especialistes en un camp específic de coneixement), i aquesta diferència explica els diferents formats de cada tipus de treball.

Taula 2. Taula resum de les fases de recerca

FASE 1 Pregunta de recerca	FASE 2 Marc teòric	FASE 3 Hipòtesis i disseny de recerca	FASE 4 Mesurament i anàlisi dels resultats
Atenció als problemes socials i a les polèmiques acadèmiques o sobre les polítiques. Revisió de recerques i treballs previs. Oportunitats en l'accés a informació de casos d'anàlisi.	Revisió i sistematització de la recerca prèvia (o dels treballs relacionats previs) Formulació del model teòric: explicació del fenomen d'interès (en propostes o avaluacions, formulació de la teoria del canvi) Encaix de la nostra recerca en els treballs previs.	Derivació de les hipòtesis de la teoria. Operacionalització de les variables presents a les hipòtesis (producció d'hipòtesis de treball). Establiment de l'estratègia òptima (tenint en compte la restricció dels recursos disponibles) per a respondre a les hipòtesis formulades.	- En estudis quantitius: Estandardització de les mesures. Utilització de dades secundàries. Dades de registre o censals. Anàlisis estadístiques - En estudis qualitius: Complexitat en garantir i documentar la qualitat i validesa de les dades recollides. L'anàlisi sistematitza els mesuraments obtinguts.

1) La **primera fase** de la recerca consisteix a **decidir quina pregunta es vol respondre**. Quins són els fenòmens de la realitat que interessa interrogar? Aquesta tasca no es pot fer en el buit: s'han de conèixer els temes que han captat l'atenció dels especialistes en el camp o disciplina en què volem fer la recerca. Hi ha una preocupació pràctica en tota recerca en ciències socials. Els problemes que es plantegen sempre resulten en un coneixement que pot servir per a entendre i –si som optimistes– per a millorar les condicions socials. Una pregunta del camp de les ciències socials pot no estar relacionada directament amb les polítiques que poden o haurien de ser aplicades a la societat, però comprendre millor aquesta societat –encara que la motivació primària només hagi estat la curiositat de saber més– és una condició possible per a saber com es pot actuar per millorar-la d'acord amb alguns valors. En suma, hi ha dos motivacions que ens porten a triar les preguntes de la recerca:

- La **motivació substantiva**: les preguntes plantegen problemes socials o polítics rellevants (p. ex., de quina manera la introducció de les eines de la democràcia electrònica pot afavorir un control democràtic del Govern?).
- Les **preguntes** i els **debats** que han dominat tradicionalment el nostre camp o disciplina acadèmica.

Moltes vegades aquestes polèmiques internes es refereixen a com les preguntes substantives han de ser resoltes metodològicament o als tipus d'enfocaments o paradigmes que contribueixen millor a entendre el nostre camp d'estudi. Per això, inevitablement, totes dues motivacions sempre estan connectades d'alguna manera.

2) La **segona fase** de la recerca consisteix a formular les **explicacions potencials** per la nostra pregunta de recerca. Consisteix en gran manera a **recopilar, estudiar i sistematitzar** els intents anteriors de recerca dels fenòmens que volem estudiar en el nostre camp (la revisió de la recerca prèvia). La pregunta de recerca està vinculada amb els esforços anteriors, però en aquesta fase l'investigador ha d'entendre amb detalls de quina manera s'han intentat respondre preguntes similars a les que es planteja, per a poder determinar amb precisió com s'hi relacionen. Per una banda, la recerca ha d'evitar «reinventar la roda». Per l'altra, només si connectem la nostra recerca amb l'anterior –pensant en què estem d'acord amb el que ja s'ha fet i en què no–, podran ser reconegudes adequadament les nostres aportacions i serà possible alguna acumulació de coneixement. Al capdavall, tota recerca és una tasca col·lectiva duta a terme dins d'una comunitat científica.

3) La **tercera fase** de la recerca correspon a **formular les hipòtesis i dissenyar la recerca**. Una teoria només és una explicació de la realitat. Les teories de les ciències socials que s'utilitzen per a la recerca empírica són les anomenades «teories d'abast mitjà», és a dir, teories que connecten d'una manera determinada fenòmens específics de la realitat social, no «grans teories» –com el marxisme o el funcionalisme– que pretenguin donar una explicació global de la societat. Com que aquestes teories d'abast mitjà consisteixen en proposicions lògiques que connecten diferents conceptes, és possible deduir-ne hipòtesis que poden ser testables empíricament.

Per exemple, en una teoria dels incentius i les barreres per a introduir les eines electròniques de participació política en l'àmbit municipal, hi pot haver una proposició que connecti el fet que les eines de participació electrònica faciliten la participació ciutadana a títol personal amb la possibilitat d'una reacció negativa per part de les associacions de veïns, les institucions que han canalitzat tradicionalment la participació ciutadana a escala local, per la seva pèrdua de centralitat.

Així, d'aquesta proposició de la «teoria»:

Δ *participació individual* \rightarrow Δ *resistència institucions participació col·lectiva*

es poden derivar diferents hipòtesis de treball. Les hipòtesis de treball corresponen a les hipòtesis teòriques quan els conceptes teòrics s'han fet operatius en variables o indicadors observables.

Per exemple, com més èxit tingui la participació individual més probable serà observar un boicot de les organitzacions veïnals en els processos participatius endegats pels ajuntaments.

Aquesta hipòtesi de treball podria ser comprovada amb diferents dissenys de recerca. Per exemple:

- Podríem fer uns qüestionaris per a preguntar als responsables de diferents àrees dels ajuntaments (alcaldia, participació, comunicació, etc.) i als responsables de les associacions de veïns dels municipis que han implementat plataformes de participació ciutadana, i esbrinar si hi ha hagut algun tipus de rebuig o animadversió a implantar la plataforma.
- Podríem fer una anàlisi comparada dels municipis on hem implantat la plataforma de participació per comprovar si en aquells municipis on les associacions de veïns tenen més implantació o participació (p. ex., perquè hi ha més associacions, perquè tenen més membres o perquè tenen més tradició de participació en les institucions municipals) les eines de participació ciutadana individual estan menys desenvolupa-

des que en altres municipis. Aquests dos dissenys de recerca (1 i 2) són observacionals, però també podríem pensar a fer un disseny experimental.

- Tenint en compte les idees dels dissenys anteriors, podríem demanar a alguns ajuntaments (idealment, l'atribució de ser una part del grup de tractament o una part del grup de control hauria de ser aleatòria) que implementessin les característiques de les plataformes que afavoreixen més la participació individual, mentre que els altres ajuntaments no les posessin en marxa. El resultat és que als ajuntaments on s'hagin aplicat les eines els responsables municipals hauran detectat resistències per part de les associacions de veïns o les organitzacions preexistents de la societat civil interessades en les qüestions locals.

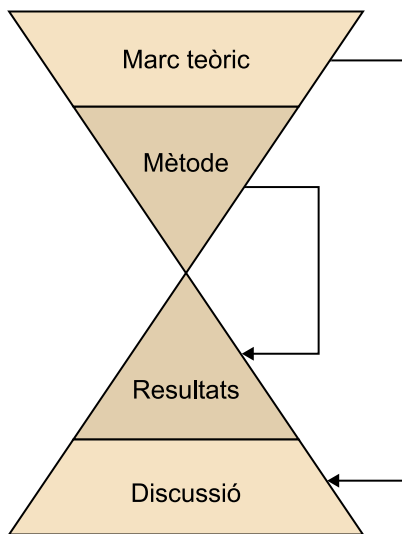
Com és fàcil deduir d'aquests exemples, els dissenys de recerca depenen de les oportunitats i recursos disponibles d'investigadors i equips de recerca. No tots els dissenys de recerca seran igualment aptes per a respondre les preguntes que vol fer l'investigador, però la tasca de l'investigador és trobar un punt òptim en el qual, ateses les oportunitats i les restriccions en els recursos disponibles, es maximitzi la qualitat de les respostes a les preguntes plantejades.

4) La quarta fase de la recerca es centra en mesurar les variables i analitzar els resultats. Un dels elements clau del disseny de la recerca és la mostra de casos en la qual es comprovaran les preguntes plantejades. Les unitats d'anàlisi són els elements de les mostres en les quals es mesuren les variables rellevants per a respondre les preguntes de la recerca. Si es disposa de moltes unitats d'anàlisi on poden ser mesurades les variables, serà possible aplicar les tècniques estadístiques adequades. Les diferents tècniques estadístiques s'han desenvolupat d'acord amb el nivell de mesura de les variables i l'objectiu de l'anàlisi. Per exemple, en el cas que es vulgui fer una anàlisi de causalitat (què és el que explica que un fenomen tingui un determinat nivell en unes determinades circumstàncies), l'instrument típic és l'anàlisi de regressió. Aquesta eina s'ha desenvolupat enormement per adaptar-se als diferents nivells de mesura dels fenòmens que es volen estudiar. Així, si el fenomen d'interès, la variable dependent, és mesurat d'acord amb una mètrica quantitativa o qualitativa, la regressió serà lineal o logística –binària, ordinal, o multinomial.

Quan hi ha poques unitats d'anàlisi o fins i tot només una unitat d'anàlisi – l'anàlisi de cas–, l'anàlisi no pot refiar-se dels avantatges de les tècniques estadístiques: el modelatge de l'error de mesurament i les tècniques d'anàlisi multivariant adaptades a una gran varietat d'entorns. De tota manera, en l'anàlisi qualitativa també és necessari controlar les explicacions alternatives a la que es presenta com més adequada per als fenòmens que es volen presentar. Això vol dir que, en tant que el mètode de mesurament i anàlisi serà menys estandarditzat que en l'anàlisi de tipus quantitatiu, l'anàlisi qualitativa s'haurà de refiar més de la intuïció o del «bon olfacte» de l'investigador en identificar on es troben les proves que afavoreixen una explicació o altre, i de la seva capacitat de convèncer l'audiència presentant la seva argumentació de manera convincent.

5) Finalment, la recerca científica s'ha de **comunicar**. Els criteris essencials de l'escriptura científica –i de la comunicació científica en general– són l'**eficàcia** i l'**eficiència**. Per tal d'aconseguir-les, ha de seguir les pautes de simplicitat dins de la tradició de cada disciplina. La típica estructura de l'article acadèmic de recerca (introducció o marc teòric, mètodes, resultats i discussió; vegeu el gràfic 5) serveix per a organitzar i prioritzar eficientment la informació de la recerca duta a terme, de manera que la comunitat acadèmica pugui accedir-hi i avaluar-la fàcilment.

Gràfic 5. Estructura de rellotge d'arena de la recerca.



No tots els treballs segueixen aquest patró. Per exemple, els informes professionals o les avaluacions tenen estructures més adients al tipus de públic o públics als quals es dirigeixen. En comptes de l'estructura simètrica de l'article de recerca, que lliga, per una banda, els mètodes utilitzats amb els resultats obtinguts i, per altra banda, la discussió dels resultats obtinguts amb la pregunta que ha motivat la recerca, en l'avaluació o en l'informe professional l'èmfasi es posa a analitzar el cas concret de proposta de política o programa, mentre que la fonamentació teòrica en la recerca prèvia té una importància menor (serveix com a context i confereix versemblança a la proposta política o programa) i complementària de l'objectiu central d'oferir una solució pràctica als problemes detectats o mesurar el grau d'assoliment dels objectius. Vegeu, per exemple, M. Bustelo (1999) sobre les diferències entre la recerca i l'avaluació.

Així mateix, la dimensió aplicada i professional de les recerques sobre l'Administració pública fa que predominin les anàlisis de casos i els objectius d'utilitat social i recomanacions a l'Administració. En aquest sentit, de vegades no cal que plantegin un sofisticat marc teòric de diàleg amb la literatura acadèmica prèvia o que elaborin hipòtesis explicatives, però sempre han de tenir en ment l'estàndard científic que s'ha explicat en aquests apartats.

2.2. Entrevistes a investigadors

A continuació trobareu tres entrevistes a investigadors de diferents àrees vinculades amb l'Administració pública i el Govern electrònic. Aquestes entrevistes us poden servir per a conèixer directament l'experiència dels qui fan recerca i poder comparar diferents enfocaments i perspectives des de disciplines i trajectòries professionals diverses.

Hem planificat les entrevistes aplicant l'estratègia següent:

1) Hem dissenyat una entrevista en profunditat, més o menys exhaustiva, cobrint els aspectes clau en el procés de desenvolupament d'una recerca (pregunta de recerca, tria de la metodologia, recol·lecció de dades, anàlisi i publicació dels resultats).

2) Hem escollit especialistes que fan recerca acadèmica o aplicada en temes relacionats amb la transformació digital de les administracions públiques. Hem procurat que hi hagi diversitat de perfils. En concret, hem inclòs la perspectiva de la gestió pública i, en particular, de l'avaluació (entrevista 1), del dret administratiu (entrevista 2) i de la ciència política (entrevista 3). D'altra banda, hem procurat combinar també una visió des de dins de l'Administració (com a *practitioner*) amb enfocaments més centrats en la recerca sobre el món acadèmic.

3) Les entrevistes han consistit en un guió de preguntes que hem passat als entrevistats. En els apartats següents recollim el contingut de les entrevistes. Com podreu veure, cadascun dels entrevistats presenta la seva visió personal sobre la recerca, la qual cosa afecta també el format, l'estructura i el redactat de les respostes, que, com es pot observar, han estat diversos. Aquesta varietat reflecteix d'alguna manera no solament la visió personal de cadascú sinó també el tarannà de les diferents disciplines implicades.

L'objectiu d'aquestes entrevistes és donar la veu a experts perquè expliquin de primera mà la seva experiència personal amb el món de la recerca, sempre dins del seu àmbit professional i de coneixement. La pretensió no és tant proporcionar uns continguts estàndards que es poden trobar típicament en qualsevol manual d'introducció a les metodologies de recerca, sinó anar directament a la font. Es tracta, per tant, de compartir diferents visions –més properes, directes i personals– que ajudin a comprendre «des de dins» els problemes, limitacions, oportunitats i reptes de la recerca en matèria de Govern electrònic, i que aportin exemples, il·lustracions i consells de caràcter més pràctic. Esperem que aquestes entrevistes siguin útils per a tots aquells estudiants que hagin de preparar un projecte de recerca per primera vegada i que hagin de començar a definir i dissenyar el TFM.

2.2.1. Entrevista 1

Entrevista 1 | Andreu Orte

Tècnic de l'Administració pública

Àmbit: gestió pública / avaluació de polítiques

Presentació

Em dic Andreu Orte del Molino i soc tècnic superior en polítiques públiques i especialista en matèria d'avaluació i anàlisi de polítiques públiques locals. Soc doctor en Ciències Polítiques i Socials i llicenciat en Ciències Polítiques i de l'Administració per la Universitat Pompeu Fabra. En la meua carrera professional he passat per l'empresa privada, la recerca i la docència universitària, inicialment a la Pompeu Fabra. Des del 2006 tinc una feina a temps complet a l'Administració pública, primer a l'Ajuntament de Barcelona i des del 2008 a la Diputació de Barcelona. Però no he deixat el món de la docència i la recerca acadèmica i des del 2008 també soc col·laborador docent a la Universitat Oberta de Catalunya en diverses assignatures dels Estudis de Dret i Ciència Política, com a autor de materials de dues assignatures i l'any 2018 com a col·laborador del grup de recerca eGovernança: Administració i Democràcia Electrònica (GADE).

La meua activitat professional a la Diputació de Barcelona té un component de recerca aplicada en l'àmbit de l'avaluació de polítiques públiques. Especialment des del 2014, aquesta activitat m'ha permès participar com a autor d'algunes avaluacions i en avaluacions encarregades a professionals externs.

Què és el més interessant d'aquesta doble perspectiva que has tingut a la Universitat i l'Administració?

Són dues realitats ben diferents, no en tinc cap dubte. Però la UOC sempre ha tingut capacitat per a atreure professionals de les administracions públiques com a docents i també com a estudiants. Per això, crec que ha estat molt positiu poder tenir la possibilitat de ser col·laborador docent per a un perfil d'estudiant que desenvolupa la seva carrera laboral en un entorn similar al meu. Els estudiants m'ofereixen coneixements específics que no tinc, i jo els puc apropar punts de vista, metodologies, accés a literatura especialitzada i debats als quals una bona part dels estudiants no estan acostumats.

Per tant, creus que la recerca és aplicable al dia a dia?

Entenc que hi ha aspectes de la recerca que poden ser utilitzats en el dia a dia del sector públic i també de feines del sector privat. Sovint les administracions i les empreses privades no tenen temps per a fer reflexions de la dimensió d'un treball de recerca acadèmic, però pot donar-se el cas que vulgui encarregar un estudi o una avaluació a fora, o que es plantegi un treball de col·laboració entre diverses unitats. En aquest context, allò que aprens fent una recerca és

aplicable i t'ajuda a poder tenir una altra mirada dels problemes i processos de millora. És important tenir capacitat de definir una pregunta de recerca que sigui interessant i estigui ben feta, tenir capacitat per a trobar informació d'utilitat, poder identificar casos paradigmàtics de l'entorn i tenir capacitat per a identificar, analitzar i comunicar els resultats. Per exemple, fa uns anys vam fer una avaluació en l'àmbit de l'esport i els equipaments municipals. Per les seves característiques, necessitàvem disposar d'una evidència empírica sobre els efectes de l'esport en la salut, els impactes en la població que no feia activitat física, i tot un seguit de continguts dels quals una Administració no disposa. En essència, vam fer un treball amb un gran component acadèmic per identificar casos similars, detectar literatura aplicada robusta i seleccionar quin era la metodologia de recerca que ens podria ajudar a fer aquella avaluació. El repte era comunicar els resultats a un públic no acadèmic, però l'instrument per a arribar-hi eren les capacitats i aptituds que aporta la recerca.

Quins són els enfocaments que consideres més interessants en els àmbits del teu interès?

En l'àmbit de l'avaluació de polítiques públiques, i també en el de la gestió pública, hi ha diversos enfocaments que em semblen especialment interessants.

El que crec més interessant és la relació entre millora dels serveis i l'avaluació de polítiques públiques. La meva experiència professional em diu que sovint es fan estudis o informes limitats per una manca de disseny. Hi ha enfocaments que busquen per inèrcia recollir indicadors sintètics, però no acaben essent útils perquè no serveixen per a respondre algunes preguntes. Per exemple, disposem de molts indicadors, com ara el nombre de persones que participen a un programa públic, les reunions portades a terme i la satisfacció. Ara bé, quan volem saber l'efectivitat o impacte d'aquell programa per a modificar un comportament, no podem saber la resposta perquè no disposem d'aquesta informació. No hem pensat des del començament què volem conèixer perquè no hem definit bé els objectius del programa. I per aquest motiu tendim a tenir informació sobre recursos, assistents i satisfacció, però no informació sobre efectes i impactes. I, en l'altre extrem, també es tendeixen a fer recerques excessivament complexes, on es volen tocar massa aspectes, i al final no són operatives ni útils perquè no podem tenir informació per a tot allò interessant. Cal preveure quin és el cost econòmic i humà de mesurar-ho tot.

L'enfocament que em sembla més útil i aplicable a gairebé tots els temes que es vulguin treballar és aquell que es planteja preguntes de recerca realistes i plausibles, que tinguin com a finalitat millorar una política, servei o projecte. Posteriorment, fem una bona radiografia de la situació i del que volem mesurar. Detectem referents que ens ajudin a construir una proposta i finalment definim les metodologies. Si comencem pel final, definint la metodologia o el com, i acabem amb la pregunta i els objectius, arrosseguem moltes mancances.

També crec que la recerca aplicada ha de tenir un component comparat, sense dubte, però no podem descartar la recerca aplicada que es basi en un estudi de cas. Al cap i a la fi, en àmbits propis d'avaluació o de Govern electrònic, cada cas pot tenir el seu interès i aporta valor en conjunt.

Quines preguntes de recerca us formuleu en el vostre àmbit d'especialització?

Les preguntes d'avaluació depenen molt de si la recerca és comparada o no. En els àmbits on treballa tenim un problema que explico més endavant: s'analitzen polítiques, serveis o projectes que succeeixen en organitzacions. I cada organització és molt diferent de la del costat. A vegades conviuen cultures organitzatives diverses en una única administració.

Les preguntes de recerca depenen força de l'aproximació que es tingui i de la hipòtesi de treball. Si el treball es fa comparant diverses organitzacions, guanyen pes les preguntes de l'estil «Quines diferències expliquen que els municipis inferiors a 20.000 habitants tinguin més dificultats per a aplicar una millora X que els municipis majors de 20.000 habitants?».

Si es tracta d'un treball que aposta per una millora deixant enrere un model anterior, tenen sentit preguntes com ara «Quins efectes, en termes d'eficàcia i eficiència, ofereixen el nou model de prestació del servei en relació amb el model anterior?».

Cal ser conscients que en el context de la recerca aplicada a l'Administració també emergeixen preguntes destinades a identificar els factors que ajuden a impulsar estratègies. Per exemple: «Quins elements organitzatius expliquen que funcioni un model de qualitat integral del servei?».

Quins corrents o àmbits es poden distingir en el teu marc de recerca?

En el marc de l'Administració pública actual, hi ha diversos corrents o àmbits en els quals detecto un increment de la recerca aplicada.

En el context del que es coneix com a **gestió per a resultats**, hi ha recerca aplicada vinculada a serveis i polítiques públiques, especialment en l'àmbit de l'avaluació de polítiques públiques.

La paraula *avaluació* és polisèmica i genera confusions sobre quines activitats corresponen a l'avaluació de polítiques i serveis i quines són més pròpies del seguiment i els indicadors de gestió.

En el marc del seguiment de serveis i polítiques trobem indicadors de resultat, de gestió, de satisfacció i tota una sèrie d'informació útil per a prendre decisions. En canvi, l'avaluació és un exercici sistemàtic d'una certa complexitat metodològica que, si bé requereix bona informació, no sempre té un abast

quantitatiu i no sempre posa el focus a recollir indicadors per a la gestió. No es tracta de dos àmbits en conflicte, però la frontera entre quina recerca es pot anomenar avaluació i quina no és sovint difusa. Per aquest motiu, cada cop opto més per parlar d'**evidència en la presa de decisions** com a concepte per a incorporar tota aquella recerca aplicada.

Un segon àmbit que fa uns anys que està en clar creixement són els estudis sobre l'aplicació de models de qualitat integral a les administracions públiques. Els models EFQM, les ISOS i les cartes de serveis són plenament vigents i tenen protagonisme en processos de modernització del govern electrònic.

El tercer àmbit que considero que guanya pes són els estudis d'abast organitzatiu, és a dir, centrats en els canvis que s'han de produir en el context d'una Administració per a actualitzar-se i introduir, si és el cas, el govern electrònic. Es tracta de recerca més aviat qualitativa, molt focalitzada a fer bones diagnosi sobre els factors que faciliten i dificulten l'impuls d'una millora. Tenen necessàriament un component d'anàlisi procedimental, però també requereixen un bon coneixement normatiu (dret administratiu) i sociologia de les organitzacions, perquè la cultura organitzativa esdevé un dels elements d'estudi bàsics.

Percebo que el quart àmbit que continuarà tenint un marge de creixement és la recerca sobre la relació entre l'Administració pública i el sector privat en la provisió de serveis o bé en la introducció de la tecnologia en les administracions.

Finalment, m'agradaria destacar l'àmbit de la participació i la deliberació públiques. És un tema que permet moltes mirades. Es pot posar el focus en la tecnologia i les eines de participació, com ara les xarxes socials, les apps de missatgeria o les plataformes de deliberació. La participació i la deliberació públiques també es poden relacionar amb estudis sobre l'eficàcia i l'eficiència dels serveis. I, evidentment, poden tenir un paper essencial en la recerca vinculada amb principis de transparència i bon govern.

Quins són els paradigmes, les perspectives o la cultura sobre l'Administració pública i el govern digital que predominen o estan en conflicte en el teu àmbit?

Durant molts anys les administracions públiques han estat un àmbit d'estudi propi del dret administratiu o bé de la sociologia de les organitzacions. És relativament recent l'accés des del vessant politològic i des d'una mirada provinent de la direcció, més pròpia de les escoles de negoci. Els darrers anys, el govern digital i el govern electrònic afegeixen una nova disciplina, o com a mínim li donen un paper important en la recerca aplicada. Es tracta de les disciplines tecnològiques, principalment les telecomunicacions i la informàtica. I, malgrat la complementarietat d'alguns programes formatius com els de la

UOC, hi ha un cert conflicte o necessitat de posar en la balança una o altra disciplina a l'hora de fer recerca aplicada. Soc optimista a curt i mitjà terminis i crec que la nova recerca serà cada cop més interdisciplinària.

En el cas de l'avaluació de polítiques, en canvi, que és on desenvolupo la meua activitat principal, tenim una base menys consolidada. Venim d'un context dominat per l'economia, però s'hi han incorporat progressivament disciplines pròpies de les ciències socials que han acabat generant un marc comú de recerca aplicada. En la pràctica, les diferències són d'ús de tècniques de recerca (qualitatives i quantitatives) i del tipus de preguntes de recerca d'interès, però es comencen a identificar conceptes i perspectives comuns. Fa vint anys l'avaluació era dominada per l'avaluació econòmica: hi predominaven les avaluacions del cost-benefici, del cost-efectivitat i l'impacte econòmic. Es feia poca avaluació amb influència d'altres ciències socials, i tenia una qualitat limitada, independentment de les tècniques emprades. L'any 2008 es va crear Ivàlua, un consorci per a avaluar polítiques públiques que ha tingut diverses virtuts, la principal de les quals ha estat la socialització de metodologies i la publicació d'avaluacions concretes. Paral·lelament, diverses organitzacions també han aprofundit en l'exercici d'avaluació, tenen personal format i es comença a percebre un increment en l'activitat avaluadora els darrers anys. Per tant, el que fa vint anys era una activitat eminentment acadèmica, dominada per orientacions i preguntes d'avaluació econòmica, ha esdevingut una perspectiva molt més rica i multidisciplinària.

Quins errors són més habituals a l'hora de formular la pregunta de recerca en començar a fer recerca?

Per a mi, l'error principal és definir preguntes inabordables per qüestions de temps, recursos i informació.

Pensar en el temps de què disposem per a fer una recerca és essencial per a mesurar si formulem preguntes molt concretes però d'escassa capacitat de generalització, que és el que sovint ens passa. Defugim preguntes que requereixin un monogràfic i anys de feina, i la solució passa per una tesi doctoral o bé per dedicar un equip d'investigadors que rarament es poden centrar en un sol tema. Cal evitar preguntes que impliquin dedicar recursos que no depenen de nosaltres, com ara viatjar o comprar una base de dades externa de la qual no en disposem. I també intentem evitar formular preguntes que no sabem si podrem respondre amb les nostres capacitats. I això té a veure amb el coneixement propi de les disciplines involucrades, tal com he explicat anteriorment, però també obliga a tenir garanties sobre els nostres punts febles i forts.

D'altra banda, convé no fer preguntes de recerca que incloguin conceptes genèrics o bé ens obliguin a aclarir en profunditat. La pregunta deixarà de tenir sentit quan l'haguem aclarida. Per exemple, «quins efectes té la política X en la cohesió social?». Aquí caldria concretar que la cohesió social és un concepte massa genèric. També hauríem d'evitar incloure preguntes de recerca amb

conceptes subjectius, que dos lectors poden entendre de manera diferent. Per exemple, «Què és més justa, la mesura A o la mesura B?». O «Quina proposta d'actualització del servei és millor?», que inclou una mesura subjectiva, «millor», en una recerca que requerirà possiblement respostes complexes.

Quines habilitats ha de tenir un investigador en el teu àmbit de recerca?

Ha de tenir capacitat analítica. És indubtable que el 90% del temps no fas unes tasques repetitives i mecàniques, i tampoc no apliques un mètode tancat, amb la qual cosa la capacitat analítica és necessària. A partir d'aquesta habilitat, se'n concreten moltes altres, com ara saber diferenciar el contingut important d'aquell accessori, conèixer les maneres d'obtenir informació, accedir a revistes acadèmiques, etc.

La segona habilitat que destacaria és expressar-se amb claredat i de manera visual. Avui dia és tan important analitzar bé la informació com explicar conceptes complexos de manera simple sense perdre rigor, sia per escrit o amb presentacions orals. Si els promotors d'una avaluació perceben que es tracta d'una tasca complexa i sense un retorn clar, difícilment tornaran a confiar-hi. Les darreres avaluacions en què he participat sempre han tingut un element visual (infografia), i hem dedicat temps a fer un resum executiu d'un màxim de tres pàgines. Sempre tens l'esperança que tot l'informe d'avaluació sigui consultat, però en aquestes píndoles d'informació hi ha la clau per a arribar a una audiència menys especialitzada però que ha de prendre decisions.

Finalment, també destacaria la formació metodològica. No sempre és fàcil treballar amb dades, siguin quantitatives o qualitatives, i fer-ho de manera rigorosa. Per tant, cal tenir una formació específica sobre la matèria. L'experiència em diu que és molt difícil però necessari reciclar-se en aquesta matèria. Per exemple, l'aparició de programari de tractament estadístic, com ara R, que guanya pes, la potencialitat de l'Excel o l'ús d'eines de mapatge d'informació obliguen a dedicar-se regularment al reciclatge. Tampoc no es pot menysprear el tractament d'informació qualitativa. El fet que no sigui informació estadística no vol dir que analitzar-la sigui senzill.

És un treball individual o col·lectiu? Com són els equips de recerca?

El treball és col·lectiu: acostumes a integrar un projecte amb tasques que es lideren segons les especialitats. Per exemple, si has de fer una enquesta, una anàlisi documental i entrevistes, es divideixen funcions específiques d'acord amb les capacitats de cada persona de l'equip. En tot cas, és bo que hi hagi un lideratge del projecte, que no es pot confondre amb un treball individual. L'únic treball de recerca individual i rellevant que he fet ha estat la tesi doctoral, on he pogut tenir orientacions del director de la tesi. I, tot i així, les noves

tesis doctorals permeten defensar projectes amb publicacions que poden ser col·lectives, així que tampoc no són un treball individual com les tesis de fa vint anys, que es feien en la solitud de l'anàlisi de la informació.

Quant a la configuració dels equips, en l'Administració pública sempre he treballat en equips amb diverses disciplines, amb presència majoritària de graduats en Ciències Polítiques, Sociologia o Economia, però també he treballat amb graduats en Geografia, Dret i altres disciplines, que han estat sempre mirades complementàries que han aportat valor. Les administracions acostumen a cedir la recerca aplicada a unitats molt específiques o bé a externalitzar els treballs, amb la qual cosa no és sempre fàcil formar equips d'aquests característiques.

A la Universitat els equips de recerca amb els quals he treballat han estat menys pluridisciplinaris, ja que depenen força de l'estructura dels departaments i grups de recerca preestablerts. La UOC té una avantatge que es percep des de fora i és la capacitat de crear grups pluridisciplinaris, potser perquè es tracta d'una universitat més jove, però també perquè s'ha especialitzat en la recerca en l'àmbit de les tecnologies i el govern.

Quines tècniques o mètodes de recerca fas servir?

En l'àmbit de les administracions i els estudis d'avaluació, les tècniques i mètodes d'avaluació són diversos. No es treballa mai *a priori* amb una tècnica: això depèn de la pregunta de recerca que es defineixi.

Hi ha preguntes sobre eficiència, efectivitat o resultats d'una intervenció que requereixen sovint indicadors de gestió, indicadors financers o registres administratius, per exemple, estudis sobre usos de determinats serveis, estudis de qualitat integral o algunes avaluacions concretes.

En altres ocasions, quan l'objecte d'estudi afecta un col·lectiu gran, com ara milers d'usuaris o treballadors d'una organització, és interessant fer una enquesta de satisfacció, que també comporta analitzar dades quantitatives. Aquest seria el cas d'una iniciativa sobre mobilitat sostenible en el context d'un pla de mobilitat.

Però també soc partidari d'emprar mètodes qualitius en preguntes que corresponen a col·lectius petits, com ara responsables de projecte, tècnics municipals o un grup d'usuaris de característiques diverses. Per exemple, en una avaluació sobre el funcionament d'un programa d'activitat esportiva per a gent gran, vàrem preguntar a tots els responsables municipals del projecte quines eren les seves percepcions sobre el funcionament del programa. En aquest cas, va anar bé contrastar les seves opinions en el context d'un grup de discussió, perquè volíem saber si hi havia un consens sobre diversos aspectes del funcionament del programa. Necessitàvem complementar dades d'execució i regis-

tres amb percepcions sobre l'orientació del programa, i el resultat fou útil per als gestors del programa perquè la informació qualitativa ofereix matisos, detalls i fins a un cert punt ajuda a interpretar millor les dades més quantitatives.

En aquest cas concret, tampoc no crec que els mètodes qualitius siguin més o menys rigorosos, perquè de metodologia quantitativa, com de qualitativa, se'n fa de bona i de no tant bona. La qüestió és identificar bé per a què la vols fer servir, i, per a la finalitat de millorar un programa de promoció de l'esport per a gent gran, la complementarietat de mètodes era idònia.

Posaré un altre exemple: en un projecte sobre l'eficàcia d'un procediment que passa a realitzar-se de manera electrònica pots plantejar-te moltes preguntes. Pots preguntar-te si el canvi és efectiu en termes de dies o hores de tramitació (dada de registre, quantitativa). I també pots preguntar-te quins reptes han sorgit en l'aplicació d'aquest nou procediment (necessites informació qualitativa). Totes dues preguntes aportaran valor, i trobo de poc valor afegit separar dos mons que estan en contacte permanent en les administracions públiques i les polítiques públiques.

Quines dades fas servir?

El tipus de metodologia i dades a emprar depenen de la pregunta. I a vegades has de modular la pregunta també segons el tipus d'informació que tens disponible. Si sabem que l'impacte d'una determinada mesura només es pot provar amb registres administratius, i no disposem de mitjans per a obtenir la informació, adaptem la pregunta a allò que pot ser realista i útil.

Cal evitar sempre tirar endavant amb dissenys de recerca inabordables o impossibles de resoldre. A partir d'aquí, cal ser conscients que la recerca perfecta és difícil, per no dir impossible. Tots voldríem respondre les preguntes més ambicioses i útils per a prendre millors decisions.

On trobes aquestes dades?

La principal font d'informació per a les recerques en les quals participo són els serveis i organitzacions que impulsen les recerques o avaluacions. Treballo sovint amb dades d'usuaris anonimitzades, i també amb registres d'activitat i memòries socioeconòmiques. Recentment, hem treballat amb un programa de promoció de la lectura que tenia un registre de totes les persones participants, amb un número de registre que permetia anonimitzar el tractament.

També és molt habitual que ens deixin fer treball de camp quantitatiu, però només el fem servir si l'enquesta ens ofereix valor addicional. En aquest cas, com que cada persona participant tenia una adreça de correu electrònic, es podia fer arribar el qüestionari a un cost molt baix, tot i que cal tenir present que la fiabilitat és menor que en l'enquesta presencial.

Aquestes dades són difícils d'obtenir?

Les dades sovint es poden obtenir, però rarament estan dissenyades per a la finalitat per a la qual les necessita l'investigador. En aquest cas concret d'un programa de lectura, l'avaluació es va pensar quan el programa feia un mes que funcionava i tothom s'havia registrat i, per tant, vam obtenir informació interessant per a l'avaluació. Però no s'havia pensat per a altres aspectes, com ara l'hàbit de lectura previ al programa de lectura, amb la qual cosa vam haver de cercar una dada de registre administratiu, que és la dels préstecs de biblioteca. No era la dada òptima, però era la que més s'assemblava al que volíem saber.

Un altre problema freqüent amb la informació és la manca d'actualització i el fet que les dades sovint són incompletes o no comparables entre unitats estadístiques o serveis. No era el cas d'aquest programa de lectura, però em consta que serveis molt complexos, com ara els socials, tenen problemes d'aquestes característiques. Això provoca que necessitis pensar a com omplir els buits, buscar nova informació o emprar altres mètodes per complementar.

Com podem passar d'allò que és particular (p. ex., el cas) a allò que és general i rellevant?

Analitzar projectes, programes i intervencions que succeeixen en un context com el de les administracions públiques obliga a fer mirades particulars i arribar a conclusions que rarament es poden aplicar de manera general.

Això no vol dir que no es puguin fer comparacions sistemàtiques amb casos que s'hi assemblin molt però que se'n diferenciïn en un únic aspecte, per exemple, i que de la comparació no es puguin arribar a obtenir conclusions en termes comparats. Però cal ser molt prudent amb les generalitzacions.

En l'Administració hi proliferen també sistemes d'informació i indicadors en lògica de *benchmarking*, que comparen municipis i serveis de característiques similars. Aquí sí que es busca generalitzar, detectar trets comuns i rellevants. Però això no és pròpiament una recerca sistemàtica: correspon més a un instrument per a la diagnosi i la millora.

Quin tipus de llenguatge fas servir? Es modifica el llenguatge en funció del destinatari?

Habitualment, el llenguatge que es fa servir és tècnic. És necessari explicar els conceptes i adaptar algunes conclusions als destinataris dels estudis o avaluacions. Si els destinataris són polítics, has d'emprar sovint un vocabulari que entenguin, perquè no sempre coneixen la terminologia tècnica.

Quan es fa una enquesta i els destinataris són usuaris d'un servei, també s'ha d'adequar el llenguatge per a evitar que hi hagi persones que no entenguin les preguntes, que hi perdin massa temps, o simplement que no responguin el qüestionari. Això és especialment rellevant en treballs de camp fets amb mitjans no presencials.

On es publiquen els resultats?

S'intenta que els informes i estudis estiguin disponibles a tota la ciutadania, i no és fàcil adaptar el llenguatge a tothom. En les administracions tenim el compromís de fer públics una bona part dels estudis i totes les avaluacions, però l'accés i la disponibilitat és limitada. En la mesura del possible, està bé pensar en formats sintètics, com ara infografies i resums executius, per a arribar a diversos perfils de lector, des del que vol saber resultats bàsics fins al que vol fer-ne un ús especialitzat i tècnic.

Quin és el producte de la recerca?

La fórmula habitual és un informe, on s'afegeix una síntesi de resultats. En format més acadèmic, es pren la forma de resum. Si el destinatari és una administració, és millor un informe executiu.

A partir d'aquí, el producte de la recerca depèn del tipus de treball. Una avaluació sobre un servei o programa amb un mètode innovador també pot tenir forma de paper acadèmic i presentar-se en revistes especialitzades i en xerrades amb personal de les administracions. Però cal ser conscient que aquesta situació no es dona de manera freqüent i que els documents de recerca tendeixen a ser informes extensos i tècnics.

Quines dificultats són més habituals en la recerca dins del teu àmbit?

El principal problema són els calendaris. Sovint, els encàrrecs de recerca o avaluació arriben al final de la seva execució, en un moment del programa en què no pots pensar en una situació òptima. L'ideal seria que la recerca es fes des de l'inici d'una intervenció o programa, perquè així permetria millorar i afinar la intervenció. Quan t'hi has de posar un cop iniciada, o bé al final, serveix per a revisar i valorar si ha funcionat (en cas que les preguntes de recerca vagin en aquesta direcció).

Si l'estudi és extens i complex, treballes amb uns calendaris que no coincideixen amb la immediatesa i l'oportunitat. Quan tens els resultats, potser ja s'ha decidit què es farà sense la recerca, o potser és massa tard per a modificar res, tot i que és possible que la recerca sigui molt bona i impecable tècnicament.

L'altre problema important són les dificultats per a obtenir d'informació, que ja he comentat abans, i que no són menors en una bona part dels projectes de recerca.

La recerca té un impacte pràctic directe, una aplicació per a millorar l'Administració i la gestió pública? Se n'espera un impacte en el món acadèmic o professional?

La principal finalitat de la recerca en la qual he participat és millorar les evidències per a prendre decisions millors. A partir d'aquesta premissa, si la recerca s'incorpora a un cos de literatura de referència per a un àmbit o política pública, és preferible davant d'un informe que queda en un calaix i que no té utilitat, que també te'n trobes algun, malauradament.

És important socialitzar els resultats en col·lectius i col·legues de professió perquè la recerca, si és bona, es pugui reproduir i millorar. Com més recerca es faci sobre temes concrets millor. Per exemple, un estudi sobre l'aplicació de mesures de qualitat integral pot estar molt bé i tenir elements interessants, però quan guanya importància veritablement és quan se socialitza, i aleshores s'afinen les preguntes, es milloren les definicions i es pot aconseguir més implicació en la recerca, que agraeixes com a investigador.

Quan ja tens la recerca socialitzada, et plantes si pot tenir un impacte acadèmic. He de dir que això és segons la meva experiència. Per a algú que està en un departament universitari, l'impacte pot ser invers, i aleshores ell prioritza la difusió en fòrums i revistes científiques. Per a mi són destinataris diferents, i la majoria de recerca aplicada que he fet ha estat per tenir un impacte en l'àmbit professional més proper.

Quins consells donaries a una persona que tot just s'inicia en la recerca en Govern electrònic?

El primer consell és que detecti bé quins són els problemes generals de l'àmbit de la gestió pública que poden tenir una resposta específica des de la perspectiva del Govern electrònic.

El segon consell és que no menyspreï cap mètode de recerca i cap font d'informació, perquè al llarg d'una carrera en l'àmbit de la recerca és difícil dominar una tècnica i fer-la servir per a tot.

El tercer consell és intentar fer-se preguntes realistes. A menys que es tracti d'una tesi doctoral, respondre preguntes realistes i assumibles té més possibilitats d'èxit que no pas fer plantejaments complexos.

El quart consell és tenir identificades totes les fonts d'informació que generin estudis o recerques de valor. Poden ser de la disciplina més propera, però també convé tenir detectats estudis d'altres disciplines. Tal com he comentat abans, les administracions públiques són ecosistemes en els quals les respostes òptimes només poden arribar mitjançant mirades compatibles.

Quins materials o enllaços recomanaries?

En l'àmbit de l'avaluació de polítiques públiques, recomanaria les guies editades pel consorci d'avaluació Ivalua. Són fàcils de llegir i molt útils:

<https://www.ivalua.cat/ca/recursos/guies-practiques>

En el context del Govern electrònic, els repositoris de l'AOC, els indicadors de l'AOC, els webs de NovaGob, INAP i la UOC són força rellevants i interessants. En el cas de la UOC, els materials d'assignatures com ara Gestió del canvi per a les administracions públiques, del màster d'Administració i govern electrònic i fonaments de gestió pública, del grau de Gestió i Administració Pública. També es poden consultar els TFM del màster d'Administració i govern electrònic. És el que conec millor. No voldria esmentar cap autor en concret perquè no voldria deixar-me'n cap.

2.2.2. Entrevista 2

Entrevista 2 | Agustí Cerrillo

Catedràtic de Dret Administratiu

Àmbit: dret administratiu

Presentació

Em dic Agustí Cerrillo i Martínez i soc catedràtic de Dret Administratiu a la Universitat Oberta de Catalunya. Soc doctor en Dret i llicenciat en Dret i en Ciències Polítiques i de l'Administració. Actualment, soc l'investigador principal del projecte *Retos jurídicos del uso de datos masivos para el fomento de la innovación y la buena administración a través de la inteligencia artificial* del programa estatal de R+D+I orientat als reptes de la societat (2017) i del projecte *La innovación en la prestación de los servicios públicos a través de la personalización y prestación proactiva mediante el uso de datos masivos y la inteligencia artificial* de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (2018).

L'any 2001, quan em vaig incorporar com a professor titular a la Universitat Oberta de Catalunya, vaig iniciar la meua recerca sobre el règim jurídic del govern electrònic. Els Estudis de Dret i Ciència Política de la UOC sempre han tingut com a focus central de la seva activitat de recerca analitzar les transformacions del dret i la política en la societat de la informació. Com a administrativista, des d'un primer moment vaig abordar l'anàlisi de l'impacte en les administracions públiques i el dret administratiu del govern electrònic.

Des de llavors he liderat diversos projectes de recerca, i hi he participat, finançats per institucions públiques com ara el Ministeri d'Economia, l'Escola d'Administració Pública de Catalunya o l'Institut d'Estudis Autonòmics.

En aquest àmbit he investigat i publicat articles i monografies sobre nombrosos temes vinculats al règim jurídic del govern electrònic; l'impacte de la intel·ligència artificial i les dades massives en el dret administratiu; la transparència pública i la difusió i la reutilització d'informació pública per internet; la governança electrònica o la prevenció de la corrupció per mitjans electrònics. A més, també he tingut oportunitat d'estudiar la protecció de dades personals o el règim jurídic de les tecnologies de processament del llenguatge natural i de la petjada digital.

Entre els treballs sobre aquestes matèries que he publicat els darrers anys, destaquen els següents:

A. Cerrillo i Martínez (2019). «Com obrir les caixes negres de les Administracions públiques? Transparència i rendició de comptes en l'ús dels algoritmes». *Revista Catalana de Dret Públic* (núm. 58) [en premsa].

A. Cerrillo i Martínez (2019). «El impacto de la inteligencia artificial en el Derecho administrativo ¿Nuevos conceptos para nuevas realidades técnicas?». *Revista General de Derecho Administrativo* (núm. 50).

A. Cerrillo i Martínez (2018). «Contratación electrónica y transparencia: fundamentos necesarios de la contratación abierta». *Cuadernos de Derecho Local* (núm. 48).

A. Cerrillo i Martínez; R. Xalabarder (2018). «El impacto del derecho en el uso de las tecnologías del lenguaje en las administraciones públicas». *Revista de Lengua i Dret* (núm. 70).

A. Cerrillo i Martínez (2018). «Datos masivos y datos abiertos para una gobernanza inteligente». *El profesional de la información* (vol. 27, núm. 5, pàg. 1128-1135).

A. Cerrillo i Martínez (coord.); M. Alguacil; S. González; A. Moro (2016). *A las puertas de la administración digital*. Madrid: INAP.

A. Cerrillo i Martínez (2016). «La difusión de información pública como instrumento para la prevención de la corrupción: una aproximación desde la legislación autonómica». *Revista Catalana de Dret Públic* (núm. 52).

A. Cerrillo i Martínez (2016). «Las compras abiertas y la prevención de la corrupción». *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* (núm. 15).

A. Cerrillo i Martínez (2016). «El papel de los medios electrónicos en la lucha contra la corrupción». *Revista Vasca de Administración Pública* (núm. 104, fasc. 2, pàg. 199-235).

Tot i que la meua recerca és principalment jurídica, sempre he tingut interès a contextualitzar-la en l'evolució de les institucions i d'acord amb les transformacions que experimenten a partir de l'extensió de la tecnologia.

Respecte a això, no es pot desconèixer que la regulació del govern electrònic incorpora termes, conceptes i institucions propis d'altres disciplines, com la informàtica, la ciència política i de l'administració o les ciències de la informació. No obstant això, és freqüent que els estudis jurídics desconeguin la necessitat de tenir present el coneixement generat per aquestes o altres disciplines per a interpretar el dret administratiu. De fet, per a molts operadors, el dret administratiu és suficient en si mateix, sense la necessitat d'incorporar elements no jurídics en la seva interpretació i aplicació.

Bibliografia d'interès

Caillousse i Hardy observen que el jurista, per la seva formació basada en el positivisme tècnic, no es pregunta de manera espontània per la pràctica o l'experiència jurídica, actitud que també s'observa en el cas dels gestors públics la cultura dels quals s'ha construït en part per oposició a l'esmentat formalisme jurídic.

J. Caillousse, J. Hardy (2000). *Droit et modernisation administrative* (pàg. 11). París: La documentation Française.

Tanmateix, avui dia, el dret administratiu no es basta a si mateix, sinó que és útil tenir en compte la seva relació amb altres disciplines. Per això, davant de l'aproximació més tradicional, en la meua investigació he tractat de tenir presents en la mesura del possible els coneixements generats per aquestes disciplines i, en particular, per la ciència política i de l'administració.

Bibliografia d'interès

Respecte a això, Schimdt-Assmann afirma que «la Ciencia del Derecho Administrativo ha de estar igualmente abierta a las Ciencias Sociales y Económicas. La separación entre el “ser” y el “deber ser” no significa que el canon metodológico de carácter jurídico sea autosuficiente y se base por sí solo».

E. Schmidt-Assmann (2006a). «Cuestiones fundamentales sobre la reforma de la Teoría General del Derecho Administrativo. Necesidad de la innovación y presupuestos metodológicos». A: J. Barnés Vázquez (ed.). *Innovación y reforma en el Derecho administrativo* (pàg.130). Sevilla: Global Law Press - Editorial Derecho Global.

El recurs a la ciència política i de l'administració m'ha facilitat una eina útil per apropar l'anàlisi de les normes jurídiques a la realitat i ser un instrument adequat per a interpretar l'ordenament jurídic. D'aquesta manera, he intentat superar la distància que es percep sovint entre el dret administratiu i la realitat en la qual opera. Aquesta distància resulta del fet que el dret administratiu opera sobre un sector de la realitat que no es pot aprehendre exclusivament amb el mètode jurídic. Tal com reconeix Vosskuhle, «amb molta freqüència, la investigació de l'administrativista –el científic que conrea la ciència del dret administratiu– depèn de les descripcions de la realitat que es fan des d'altres

disciplines científiques». Per això, tal com observa Costa, l'enriquiment del dret administratiu amb la ciència política i de l'administració constitueix essencialment la irrupció del principi de realitat.

Bibliografia d'interès

A. Vosskuhle (2012). «Sobre el método del Derecho Administrativo». A: J. Barnés Vázquez (ed.). *Innovación y reforma en el Derecho administrativo 2.0* (pàg.163). Sevilla: Global Law Press - Editorial Derecho Global.

J.-P. Costa (1996). «Un couple mal connu: science administrative et état de droit» A: Diversos autors (ed.). *L'État de droit. Mélanges en l'honneur de Guy Braibant* (pàg.133). París: Dalloz.

A més, la ciència política i de l'administració també m'ha aportat un aparell analític i conceptual que m'ha facilitat elements útils que poden ser adaptats a les necessitats canviants del nostre temps, caracteritzat per les tensions en la legitimitat de les administracions públiques.

Al final, no podem desconèixer que cada moment en l'evolució dels poders públics té el seu dret, amb unes característiques que li són pròpies i que li permeten afrontar de la millor manera possible les necessitats que es deriven de la realitat en la qual pretén incidir. La ciència política i de l'administració descriu i explica els canvis que esdevenen en les administracions públiques. Desconèixer aquests elements, conceptes i institucions dificulta, si no impedeix, que la recerca jurídica sobre el govern electrònic respongui a les necessitats que tenen les administracions públiques en cada moment.

Bibliografia d'interès

Cassese ha afirmat que en l'actualitat els acadèmics tenen la tasca difícil de mirar les pràctiques institucionals sense la guia de les normes i les decisions judicials, duent a terme estudis de camp, entrevistes i anàlisi de documents oficials i dades estadístiques per a poder estudiar les àrees de la administració pública no regulades.

S. Cassese (2012). «New paths for administrative law: A manifesto». *International Journal of Constitutional Law* (vol. 10, núm. 3, pàg. 603-613).

Tot i la utilitat del recurs a altres disciplines, he hagut de tenir en compte constantment que la relació entre el dret administratiu i la ciència política i de l'administració s'hagi dut a terme seguint una determinada metodologia que garanteixi, a manera de filtre, la idoneïtat de la incorporació i permeti observar l'impacte que els coneixements importats puguin tenir en la meua recerca.

Bibliografia d'interès

Schmidt-Assmann es refereix a l'ús de filtres que permetin incorporar els coneixements de les ciències afins d'una manera reflexiva i adequada metodològicament.

E. Schmidt-Assmann (2006b). «El método de la ciencia del Derecho Administrativo». A: J. Barnés Vázquez (ed.). *Innovación y reforma en el Derecho administrativo* (pàg.150-151). Sevilla: Global Law Press - Editorial Derecho Global.

En aquest sentit, en primer lloc el que he fet ha estat identificar els conceptes i les institucions útils a l'efecte d'interpretar i apropar a la realitat la meua recerca o de poder proposar innovacions del dret administratiu. En segon lloc, he mirat de fer una elaboració teòrica aquests conceptes i institucions des de la perspectiva del dret administratiu.

També he tractat de ser conscient en tot moment que no es pot utilitzar qual-sevol coneixement provinent de la ciència política i de l'administració. Per això, n'he analitzat prèviament l'impacte en els principis, valors, normes i institucions vigents amb la finalitat d'assegurar que la incorporació dels elements externs no afectés els fonaments del dret administratiu o s'hi mantinguessin com a element estrany en afectar els seus principis rectors.

Pel que fa a les dificultats trobades en el desenvolupament de la recerca sobre govern electrònic, es poden esmentar les següents:

1) La complexitat tecnològica vinculada al govern electrònic. En efecte, els problemes jurídics objecte d'estudi són generalment en el fons la manifestació de problemes estrictament tecnològics. Això implica que, per a poder-los abordar, és necessari identificar, conèixer i comprendre bé la tecnologia en qüestions com ara la seguretat, la interoperabilitat o la signatura electrònica.

2) El caràcter evolutiu del govern electrònic i el caràcter pioner de la recerca sobre aquest tema. Amb relació a això, algun dels àmbits que he estudiat els darrers anys no havien estat analitzats anteriorment o ho havien estat d'una manera molt puntual o per autors estrangers.

3) El caràcter estatal de la regulació del govern electrònic. Aquest aspecte limita la utilitat del mètode comparat i, en particular, el recurs a l'anàlisi de la legislació d'altres països.

4) Sobretot, l'interès generat pels resultats de la recerca, especialment amb posterioritat a l'aprovació de noves regulacions. En aquest segle, el govern electrònic ha estat regulada per quatre normes bàsiques diferents (Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú; Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i lleis 39/2010, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic).

Això ha generat la necessitat d'estudiar l'evolució del règim jurídic i també ha demanat treballs d'anàlisi tant des de la universitat com per part de les mateixes administracions públiques.

Quines preguntes de recerca us formuleu en el vostre àmbit d'especialització?

La finalitat principal de la recerca jurídica és conèixer les normes aplicables a un determinat fenomen i analitzar els efectes de l'aplicació de la norma per proposar, si s'escau, la permanència de la norma o la seva millora, canvi o supressió.

Així, doncs, les preguntes de recerca sobre govern electrònic des de l'àmbit jurídic estan vinculades a saber quina és la regla aplicable a un determinat projecte de govern electrònic, a conèixer-ne el contingut, a valorar si és eficaç per a assolir les finalitats previstes o a proposar els canvis necessaris per a poder assolir efectivament les finalitats previstes.

Això no obstant, les recerques sobre govern electrònic portades a terme des del dret administratiu no acostumen a explicar la pregunta de recerca. Tampoc no és habitual que el jurista expliciti les seves hipòtesis. Això no vol dir que l'investigador no s'hagi formulat una pregunta de recerca o no hagi concretat les seves hipòtesis de treball, però generalment no s'exterioritzen ni s'expliciten.

De fet, és habitual que la investigació jurídica persegueixi resoldre un problema derivat de l'aplicació de la normativa o de la seva inexistència. Les hipòtesis sovint es construeixen a mesura que avança la recerca. Generalment, no és una recerca explicativa ni tampoc predictiva. Aquests són dos aspectes que sovint s'han posat de manifest a l'hora de considerar la recerca jurídica com a recerca en sentit estricte.

Això s'observa de manera clara consultant articles sobre govern electrònic elaborats per juristes i comparant-los amb els articles escrits per investigadors d'altres disciplines.

Així, si mirem l'estructura d'un article jurídic sobre govern electrònic veurem que els epígrafs descriuen les parts en què s'estructura l'article. En canvi, l'estructura més habitual en un article d'un politòleg recull les diferents parts d'un treball de recerca.

Exemple

Agustí Cerrillo i Martínez (2016). «La difusión de información pública como instrumento para la prevención de la corrupción: una aproximación desde la legislación autonómica». *Revista Catalana de Dret Públic* (núm. 52, pàg. 67-85).

«1. La transparencia y la prevención de la corrupción

2. Las leyes autonómicas de transparencia y su incidencia en la prevención de la corrupción

2.1. La pluralidad de mecanismos de transparencia

2.2. La disponibilidad de información

2.3. La calidad de la información

2.4. La accesibilidad de la información

2.5. La reusabilitat de la informació

2.6. La garantia de les obligacions de transparència

3. Reflexions finals

Bibliografia»

M. Vera Martínez (2015). «El acceso a la información pública y su impacto en la corrupción. El caso de México». *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* (núm. 13).

«Introducción

Revisión de la literatura. La transparencia de la información pública y el fenómeno de la corrupción en los actos de gobierno. Relación entre transparencia y corrupción

Hipótesis y metodología

Resultados del relevamiento de datos. Variables normativas y estadísticas

Análisis de resultados

Conclusiones

Bibliografía»

Quins corrents o àmbits es poden distingir en el teu marc de recerca?

La principal distinció que es pot observar en les investigacions jurídiques sobre govern electrònic respon al perfil de l'investigador. En efecte, s'observen diferències metodològiques i de contingut importants entre les recerques portades a terme per professors universitaris i les portades a terme per professionals de l'administració pública.

Generalment, els primers són més teòrics i/o abstractes, i els segons, més aplicats.

Exemple

Lorenzo Cotino Hueso (2018). «La obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración y sus escasas garantías». *IDP: Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 26).

David Gracia García (2017). «Sobre la validez y eficacia jurídica de la firma electrónica manuscrita, biométrica o dinámica. Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados». *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal* (núm. 8, pàg. 1071-1082).

Per altra banda, els professors universitaris són exhaustius amb la bibliografia utilitzada, mentre que els investigadors que no tenen aquest perfil no tenen generalment la mateixa exhaustivitat.

Exemple

L'article de Cotino Hueso citat en l'exemple anterior inclou 27 notes a peu de pàgina i un total de 33 referències bibliogràfiques, totes de professors universitaris excepte dues.

L'article de Gracia García només cita dos articles i cap d'ells no és d'un investigador universitari ni publicat en una revista acadèmica. A més, només inclou 8 notes a peu de pàgina.

Una especificitat de la recerca jurídica és la relativa a l'origen de les fonts. Tal com s'ha avançat abans, a diferència de la ciència política o la gestió pública, no és habitual el recurs a fonts estrangeres i tampoc és costum fer anàlisis comparades. Això no obstant, hi ha excepcions.

Exemple

Julián Valero Torrijos (2015). «Ciudades inteligentes y datos abiertos: implicaciones jurídicas para la protección de los datos de carácter personal». *Istituzioni del federalismo. Rivista di studi giuridici e politici* (núm. 4, pàg. 1025-1047).

En qualsevol cas, l'anàlisi comparada ha de tenir en compte la necessitat d'identificar adequadament els casos a analitzar perquè les dades o les anàlisis portades a terme puguin tenir una utilitat en relació amb la futura recerca. Aquesta tasca no pot ser casual o arbitrària. Novament en aquest cas, cal explicar adequadament els aspectes institucionals, contextuals i metodològics perquè el recurs al dret comparat no comporti una distorsió de la nostra recerca.

El principal error que observo en els treballs de recerca d'estudiants o de persones que comencen a investigar sobre govern electrònic des de la perspectiva del dret administratiu és, precisament, que no han formulat una bona pregunta de recerca que orienti el treball. Si bé he indicat anteriorment que no és freqüent que les recerques jurídiques sobre govern electrònic explicitin la pregunta de recerca, això no vol dir que els investigadors no tinguin clar quin problema volen solucionar amb el seu treball i quin enfocament li volen donar. Si bé no és habitual que s'expliciti el problema quan ja s'és un investigador experimentat, no deixa de ser útil fer-ho quan s'està començant. Aquest element és fonamental per a poder conduir adequadament la recerca.

Quines habilitats ha de tenir un investigador en el teu àmbit de recerca?

La principal habilitat que ha de tenir un investigador en l'àmbit del dret és la capacitat d'anàlisi, de raonament i d'esperit crític. El fet que una bona part de la recerca jurídica es basi en l'anàlisi de normes que estan en vigor exigeix que l'investigador tingui suficient capacitat de crítica per a poder valorar-ne l'eficàcia i efectivitat i, si s'escau, pugui proposar, *lege ferenda*, possibles millores. A més, el gran volum de normes que afecten el govern electrònic també exigeix tenir una bona capacitat d'anàlisi.

Aquesta recerca és un treball individual o col·lectiu?

La recerca sobre govern electrònic en l'àmbit del dret administratiu és un treball principalment individual, com ho és generalment la recerca jurídica.

Això no obstant, en la darrera dècada s'han promogut diferents iniciatives que han permès una certa col·laboració que s'ha traduït en diversos resultats en els quals han participat diversos investigadors.

Exemple

La Red Derecho TICs, impulsada pel professor Lorenzo Cotino, de la Universitat de València. Una altra iniciativa és el Seminario Internacional de Derecho Administrativo e Inteligencia Artificial, impulsat per professors de la Universitat de Barcelona, de la Universitat de Castella - la Manxa i de la UOC.

Tanmateix, ara per ara els resultats no es poden entendre com a resultats col·lectius en el sentit que es basin en la col·laboració entre els diversos professors. Són més aviat agregats de treballs sobre una mateixa matèria de diferents professors.

Exemple

Lorenzo Cotino Hueso i Julián Valero Torrijos (2010). *La ley de administración electrónica*. València: Tirant lo Blanch.

Eduardo Gamero Casado i Julián Valero Torrijos (editors) (2012). *La Ley de uso de los medios electrónicos en la administración de justicia*. Cizur Menor: Aranzadi-Thomson.

Manuel Fernández Salmerón i Julián Valero Torrijos (editors) (2014). *Régimen jurídico de la transparencia en el sector público: acceso, uso y reutilización de la información administrativa*. Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

Com són els equips de recerca? Quina és la col·laboració amb els tècnics, consultors i experts de l'Administració pública? Quina és la divisió del treball o especialització?

Tot i que la majoria dels investigadors que treballen sobre govern electrònic s'agrupen al voltant de projectes de recerca desenvolupats per equips d'investigadors (d'una o diverses universitats), en la pràctica cadascun d'ells desenvolupa la seva recerca de manera autònoma i individual. No hi ha una divisió del treball entre els investigadors. La investigació d'uns professors no es basa en els resultats dels altres professors tot i que poden formar part d'un mateix equip de recerca o participar en un mateix projecte.

Són evidents les limitacions que hi ha en aquesta manera de treballar.

Això no és exclusiu de la recerca sobre govern electrònic. Malauradament, és habitual en la recerca jurídica i és la manifestació d'un costum estès en les universitats espanyoles.

Com és la relació amb altres disciplines?

Generalment, la recerca jurídica sobre govern electrònic és autònoma i no integra els coneixements provinents d'altres disciplines. Únicament de manera puntual, hi ha referències de treballs de ciència política, de gestió pública o de tecnologia.

De totes maneres, hi ha algunes excepcions, sovint vinculades a la formació multidisciplinària dels investigadors o a la relació personal entre els investigadors juristes i els d'altres disciplines.

Exemple

Juan Ignacio Criado Grande (2010). «Las instituciones europeas ante la configuración de la e-Administración: una aproximación preliminar». A: Lorenzo Cotino Hueso i Julián Valero Torrijos (editors) *Administración electrónica: la Ley/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los retos jurídicos del e-gobierno en España* (pàg. 67-86). València: Tirant lo Blanch.

Quines dades fas servir? On les trobes? Són difícils d'obtenir?

En la recerca jurídica no és habitual utilitzar dades. Les principals fonts de la recerca són documentals, sia normes jurídiques i sentències o estudis o anàlisis fets per altres autors.

Això no obstant, no es pot desconèixer que hi ha alguns estudis –podríem dir que cada cop més– que utilitzen dades empíriques. Aquestes dades es corresponen generalment amb indicadors elaborats per institucions públiques, per exemple, l'Observatorio de Administración Electrónica o el Consorci Administració Oberta de Catalunya, i són accessibles per internet.

Exemple

Vegeu algunes dades estadístiques a Eduardo Gamero Casado i Rubén Martínez Gutiérrez (2010). «El Derecho administrativo ante la era de la información». A: Eduardo Gamero Casado i Julián Valero Torrijos (editors) *La Ley de Administración electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos* (3a ed., pàg. 52-56). Cizur Menor: Thomson-Aranzadi.

Quines tècniques o mètodes de recerca utilitzes?

No hi ha un mètode de recerca jurídica descrit clarament. En efecte, la metodologia de recerca en l'àmbit jurídic està poc formalitzada.

La recerca jurídica es basa de manera pràcticament exclusiva en l'anàlisi documental. Aquesta anàlisi es pot dividir entre fonts primàries i fonts secundàries. Entre les fonts primàries, s'inclou la normativa. Les fonts secundàries estan conformades pels treballs acadèmics publicats en les revistes científiques i també pels informes i documents elaborats per les mateixes administracions públiques.

En la mesura que no hi ha pràcticament jurisprudència relacionada amb l'ús dels mitjans electrònics en l'Administració pública, aquesta font no té, en la recerca sobre govern electrònic la importància que sí té en altres àmbits. Això no obstant, hi ha algunes excepcions, com ara en relació amb la protecció de dades personals.

Exemple

Emilio Guichot Reina (2012). «La publicidad de datos personales en Internet por parte de las administraciones públicas y el derecho al olvido». *Revista Española de Derecho Administrativo* (núm. 154).

En alguna ocasió, els investigadors duen a terme entrevistes a actors clau. Això no obstant, no és habitual deixar-ne constància en els articles o documents de recerca, tot i que poden tenir una incidència en la definició de la pregunta de recerca.

D'aquesta manera, és habitual que l'investigador jurídic faci les tasques següents quan duu a terme una recerca:

1) Descripció del problema. A vegades es recull en el títol del treball.

Exemple

Isaac Martín Delgado (ed.) (2017). *La reforma de la administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el Derecho*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Isaac Martín Delgado (2018). «El acceso electrónico a los servicios públicos hacia un modelo de administración digital auténticamente innovador». A: Tomás de la Quadra Salcedo i José Luis Piñar Mañas (editors) *Sociedad digital y derecho* (pàg. 179-202). Madrid: Boletín Oficial del Estado.

2) Anàlisi de les normes que incideixen en aquell problema. Aquesta tasca es fa mitjançant la consulta de bases de dades jurídiques –públiques com la del *Boletín Oficial del Estado* o del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, o privades (com Aranzadi-Westlaw o *La Ley*).

3) Cerca de les fonts documentals relacionades amb el problema que es vol analitzar. En funció de si el problema ha estat estudiat o no prèviament, l'objecte de la cerca serà més o menys ampli. Per a dur a terme aquesta cerca, és habitual utilitzar bases de dades com ara Dialnet. De fet, a vegades és l'única base de dades utilitzada pels juristes perquè no es consulten fonts en altres llengües, que són les que s'inclouen generalment en bases de dades com Scopus o Web of Knowledge. A més, el fet que hi hagi molts articles que es publiquin en format de capítols de llibre els exclou d'aquestes altres bases de dades.

Exemple

La precisió en la cerca és important per a poder obtenir resultats rellevants. Així, per exemple, aplicant els filtres de ciències jurídiques o dret administratiu en la cerca de l'expressió «administración electrónica», Dialnet dona un resultat de 170 documents, mentre que en el cas d'«interoperabilidad» el resultat és de 30 documents, i en el de «sede electrónica», només 18.

4) Redacció del document de recerca. Sobre la base de l'anàlisi de les normes i de les fonts documentals, es redacta el document de recerca.

On et situes en la divisòria entre allò qualitatiu i allò quantitatiu? Com veus aquesta divisòria en l'estudi del Govern electrònic?

Tal com es desprèn del que he exposat anteriorment, la recerca jurídica és qualitativa principalment i exclusivament. No s'utilitzen dades, i en els pocs casos en què es fan servir s'utilitzen únicament de manera descriptiva i no són objecte d'una anàlisi estadística específica.

Com passes del que és particular (p. ex., el cas) al que és general i rellevant?

La recerca jurídica sobre govern electrònic és general.

Si bé es pot estudiar una llei concreta (p. ex., la Llei 39/2015 o, abans, la Llei 11/2007 o la Llei 30/1992), es fa des d'una perspectiva abstracta, no en relació amb la seva aplicació a una determinada Administració pública o respecte a un cas específic.

No s'acostumen a estudiar casos concrets. Hi ha alguna excepció.

Exemple

Agustí Cerrillo i Martínez (2007). «La regulación de la administración electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona». A: Tomàs Font i Llovet (ed.) *Anuario de Gobierno Local*. 2006. Barcelona: Institut de Dret Públic - Fundación Democracia local.

Quin tipus de llenguatge utilitzes? Quin format: article, informe de consultoria, diagnòsi, pla, avaluació, etc.?

El llenguatge utilitzat en la recerca jurídica és molt formal.

La recerca jurídica en matèria de govern electrònic s'acostuma a publicar en format d'article tant en revistes com en llibres col·lectius.

La cerca de l'expressió «govern electrònic» a Dialnet ens mostra la publicació de 304 articles de revista, 197 capítols de llibre i 31 llibres classificats en la matèria de ciències jurídiques.

També és habitual publicar els resultats de la recerca en llibres.

L'editorial Tirant lo Blanch té una col·lecció titulada «Derecho y TICs», dirigida pel professor Lorenzo Cotino. També hi ha altres editorials, com Comares.

No és habitual que els investigadors juristes espanyols publiquin els resultats de la seva recerca en revistes internacionals.

Exemple

Agustí Cerrillo i Martínez (2011). «The regulation of diffusion of public sector information via electronic means: Lessons from the Spanish regulation». *Government Information Quarterly* (núm. 28, pàg. 188-199).

Julián Valero Torrijos (2015). «Ciudades inteligentes y datos abiertos: implicaciones jurídicas para la protección de los datos de carácter personal. *Istituzioni del federalismo. Rivista di studi giuridici e politici* (núm. 4, pàg. 1025-1047).

Quines dificultats són més habituals en la recerca dins del teu àmbit?

La principal dificultat està vinculada a l'accés a les fonts. Això no obstant, cal reconèixer que aquesta dificultat s'ha anat reduint amb el pas dels anys, tot i que això ha generat noves dificultats.

Fa uns anys era habitual tenir coneixement d'un determinat treball vinculat amb la recerca que es duia a terme i ser pràcticament impossible o molt costós accedir-hi. En l'actualitat, la disponibilitat de pràcticament tots els articles en format electrònic facilita l'accés. Fins i tot en els darrers anys, les editorials jurídiques també faciliten l'accés als llibres i als capítols de llibres en format electrònic. Malauradament, no és habitual que aquest accés es pugui fer a les biblioteques de les universitats.

Precisament, una dificultat que apareix a mesura que es facilita l'accés a les fonts és l'existència d'una gran quantitat de recursos. En efecte, cada cop és més habitual que quan es fa qualsevol cerca es trobin desenes, si no centenars, de treballs. Només la tria de les fonts que poder ser útils per la recerca ja exigeix una gran dedicació per part dels investigadors.

Aquesta podria ser una tasca desenvolupada per ajudants de recerca o investigadors en formació. Malauradament, la manera de treballar dels investigadors juristes i el fet que no sigui freqüent que disposin d'ajudants (no és habitual que els projectes de recerca disposin de finançament per a ajudants de recerca), dificulten la realització d'aquestes tasques.

Una altra dificultat està vinculada a l'accés als documents i informes elaborats per les administracions públiques. Tot i la vigència de les lleis de transparència, no és habitual que les administracions públiques difonguin els informes que elaboren durant el desplegament del govern electrònic en els portals de transparència, que podrien ser de gran utilitat per als investigadors.

A qui va dirigida la recerca que fas?

Encara que sembli una paradoxa, podríem dir que la recerca que fan els juristes va dirigida principalment a altres professors, tant perquè puguin fer les seves investigacions com perquè puguin avaluar les capacitats investigadores dels professors (per a obtenir acreditacions i sexennis o per a participar en concursos per a places de professorat).

Dit això, és evident que la recerca dels investigadors també és útil per als juristes i per als treballadors públics, tot i que menys. Això no obstant, en aquest punt també s'observen diferències entre les revistes i els llibres escrits per i per a professors universitaris i aquells escrits per a professionals.

On es fan públics els resultats?

Els resultats es fan públics per canals formalitzats, com ara revistes acadèmiques i llibres. Principalment, en format paper.

Són pocs els investigadors que publiquen en revistes per a professionals o que publiquen en un blog o un perfil de Twitter, pel qual difonen els resultats de la seva activitat de recerca.

Entre les revistes per a professionals que publiquen treballs de recerca sobre govern electrònic podem destacar:

- *Revista Ceflegal*
- *Revista práctica de derecho*
- *Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados*: Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal
- *Contratación administrativa práctica*: Revista de la contratación administrativa y de los contratistas.

Professors com Agustí Cerrillo (@agusti_cerrillo), Lorenzo Cotino (@cotino), Isaac Martín (@imdelga) o Julián Valero (@jvalerot) disposen d'un perfil a Twitter.

Altres investigadors amb un perfil més professional i menys acadèmic, com Víctor Almonacid (@nuevadmon) o Concepción Campos Acuña (@mccamposacunha), són molt més actius a les xarxes socials.

Quin és el producte de la recerca?

Tal com s'ha comentat abans, els productes de la recerca es publiquen generalment com a articles i com a capítols de llibre.

S'espera un impacte de la recerca en el món acadèmic o en el professional?

També hem indicat anteriorment que el principal impacte s'espera en el món acadèmic. Això no obstant, hi ha algunes recerques que persegueixen tenir un impacte en el món professional.

En efecte, la recerca que fa el jurista no solament es plasma sovint en articles o capítols de llibre, sinó que constitueix el fonament per a assessorar les administracions públiques, com ara en l'elaboració d'avantprojectes normatius, la redacció d'informes en els quals s'analitzen determinats aspectes relatius al govern electrònic sobre els quals les administracions tenen coneixement suficient, volen ampliar el coneixement de què disposen, volen conèixer com es regula un determinat aspecte en altres ordenaments jurídics (p. ex., en la normativa sobre accessibilitat aplicable a un projecte de govern electrònic o sobre l'impacte de l'ús de la intel·ligència artificial en un determinat àmbit de l'actuació pública) o volen tenir l'opinió d'un expert sobre un determinat aspecte que genera dubtes o diversitats interpretatives (p. ex., quins són els usos que es poden donar als mitjans electrònics en els òrgans col·legiats de l'Administració o quin és l'impacte de la legislació de transparència en un determinat organisme).

Tot i que en aquests casos els resultats de l'activitat de recerca no serà un article o un capítol d'un llibre sinó un avantprojecte normatiu, un informe o un dictamen, és evident que l'investigador ha de seguir també un mètode que li

permeti garantir la qualitat i el rigor del resultat obtingut. En aquest cas, la pregunta de recerca li ve formulada externament. Això no obstant, el mètode seguit ha de garantir que els resultats obtinguts no estiguin esbiaixats.

Exemple

La consulta dels índexs de la revista *El Consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados: Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal* ens mostra la publicació de treballs de recerca orientada al món professional amb els quals es vol facilitar, a advocats i tècnics de l'Administració pública, un coneixement sobre novetats normatives o informació sobre la seva aplicació a les administracions públiques.

La recerca té un impacte pràctic directe, una aplicació per a millorar l'Administració i la gestió pública (transferència de coneixement o utilitat social)?

Generalment, la recerca acadèmica té poc impacte directe, tot i que a partir dels resultats obtinguts és habitual que les administracions públiques prenguin les decisions.

Quins consells donaries a una persona que tot just s'inicia en la recerca en Govern electrònic?

Abans de començar a pensar en la recerca, jo recomanaria llegir algun treball transversal sobre el règim jurídic del govern electrònic, com ara:

Agustí Cerrillo i Martínez; Mario Alguacil Sanz; Sandra González, i Ascen Moro (2016). *A las puertas de la administración digital. Una guía detallada para la aplicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Eduardo Gamero Casado (2016). «Panorámica de la administración electrónica en la nueva legislación administrativa básica». *Revista Española de Derecho Administrativo* (núm. 175, pàg. 15-27).

Isaac Martín Delgado (ed.) (2017). *La reforma de la administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el Derecho*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Julián Valero Torrijos (2014). «De la digitalización a la innovación tecnológica: valoración jurídica del proceso de modernización de las administraciones públicas españolas en la última década (2004-2014)». *IDP. Revista d'Internet, Dret i Política* (núm. 19, pàg. 117-129).

També convidaria llegir el Pla d'acció sobre govern electrònic de la UE 2016-2020.

A partir d'aquí ja es poden disposar d'elements suficients per a identificar l'objecte de la recerca (interoperabilitat, seguretat, transparència, accessibilitat, etc.).

A continuació, ja serà el moment de començar la recerca amb la formulació de la pregunta de recerca.

Quins són els recursos addicionals en la recerca del govern electrònic des de l'àmbit jurídic

Al llarg d'aquestes pàgines ja s'han esmentat diversos treballs que constitueixen referents en l'estudi del règim jurídic del govern electrònic.

De manera complementària, pot resultar d'utilitat consultar els articles següents, que constitueixen una revisió de la literatura sobre govern electrònic i sobre transparència. Si bé el primer va ser publicat el 2007, continua essent vigent pel que fa a la identificació que fa dels principals àmbits de recerca jurídica sobre el govern electrònic:

Agustí Cerrillo i Martínez (2007). «Les tecnologies de la informació i la comunicació en el debat del dret públic contemporani». *Revista Catalana de Dret Públic* (núm. 35).

Agustí Cerrillo i Martínez i Francesc Rodríguez Pontón (2017). «Dossier sobre transparència i bon govern». *Revista Catalana de Dret Públic* (núm. 55, pàg. 132-173).

Des del punt de vista metodològic, pot resultar d'utilitat llegir:

Agustí Cerrillo i Martínez (2015). «Sobre la interdisciplinariidad en el derecho administrativo. Las utilidades de la ciencia política y de la administración para el Derecho administrativo». *Revista Española de Derecho Administrativo* (núm. 168).

2.2.3. Entrevista 3

Entrevista 3 | Rosa Borge

Professora de Ciència política i de l'Administració

Àmbit: ciència política

Presentació

Em dic Rosa Borge Bravo. Soc professora de Ciència política i de l'Administració a la UOC i doctora en Ciències Polítiques i Sociologia per la Universitat de Deusto-Bilbao. El tema central de la meua recerca ha estat la participació política, tant en l'àmbit ciutadà com en les iniciatives dels actors polítics (moviments socials, partits) o institucions (Administració pública, ajun-

taments, parlaments i governs). En les últimes dècades, després de l'entrada a la UOC com a professora i investigadora, m'he centrat més en la participació en línia, electrònica o digital. Aquest nou enfocament era del tot necessari perquè l'objecte d'estudi havia canviat molt, primer amb la irrupció de les TIC i actualment amb la digitalització i interconnexió en les quals vivim. El nou entorn digital propicia noves formes d'informació, comunicació, organització i participació polítiques, però també comporta reptes i nous problemes, com ara el *clickactivism* o *slacktivism*, la polarització i el reforçament de les *echo chambers*, la divisòria digital o la desintermediació política o de l'Administració. En aquest entorn, la meua trajectòria de recerca sobre participació política en línia va evolucionar des d'etapes inicials on intentava situar-me en el nou àmbit d'estudi fins a estudis més específics sobre deliberació en línia i mitjans socials, passant per estudis quantitatius sobre institucions i ciutadania.

Quan t'apropes a un nou objecte d'estudi, necessites obtenir prou informació i dades, llegir els estudis previs i observar molt el que succeeix. En el cas d'un objecte d'estudi tan canviant tecnològicament i que depèn de nombrosos actors implicats, cal estar a l'aguait de les novetats. Però, a més, per a poder estudiar-lo, cal formar-se en nous mètodes, més propers als estudis informàtics, com ara l'anàlisi de les xarxes socials o el l'anàlisi de les dades massives.

Tanmateix, a mi, com a politòloga i sociòloga, em continua essent molt útil la caixa d'eines provinent de la ciència política i de l'Administració, i de les ciències socials en general. Aquesta caixa d'eines consisteix en teories, models, perspectives i tècniques que et guien en el procés de recerca i t'ajuden a fer-te preguntes, entendre els comportaments, tenir esperit crític i buscar solucions. Així, jo he trobat guia i inspiració en la caixa d'eines clàssica precisament per a millorar o modificar aquestes eines i contribuir així, en la mesura possible, a acumular coneixement.

Per exemple, vam descobrir que els models explicatius clàssics de la participació política⁷, on es considera que l'interès polític és un determinant de la participació en política, no és del tot aplicable al cas de la participació en línia perquè els individus molt habituats a l'ús d'internet acaben participant almenys en una activitat política en línia encara que no estiguin interessats en política⁸.

En una altra recerca vam recórrer als models clàssics sobre la creació i funcionament dels líders d'opinió⁹ per estudiar els lideratges entre els parlamentaris que sorgeixen a Twitter. Vam descobrir que Twitter possibilita l'aparició de nous líders d'opinió entre els parlamentaris que no tenen càrrecs polítics però que mantenen una activitat intensa a Twitter i fan de pont entre altres parlamentaris (brokerage)¹⁰.

(7) Verba, Schlozman i Brady, 1995.

(8) Borge i Cardenal, 2011; Borge, Cardenal i Malpica, 2012.

(9) Lazarsfeld, Berelson i Gaudet, 1948; Katz, 1957.

(10) Borge i Esteve, 2017; Esteve i Borge, 2017.

Crec que aquesta és la gràcia de la recerca: poder rebre el suport de les grans teories, models i estudis dels altres investigadors i descobrir, al mateix temps, com el món canvia i com cal aprendre noves eines o modificar les apreses per tal d'analitzar aquests canvis. A més, són molt importants els estudis empírics, és a dir, els estudis basats en observacions i indicadors de la realitat i en les dades corresponents. Cal fer una combinació virtuosa entre teories o models i l'anàlisi de dades per tal de refutar o confirmar precisament els models o les teories. Moltes de les preguntes que ens fem sobre la realitat i el funcionament de les institucions, actors i persones només es poden respondre de manera empírica.

Què?

Cal que les preguntes de recerca siguin interessants o rellevants, però també abastables i testables. Han de ser interessants o rellevants perquè, si no, com a investigadors no tindrem l'energia i la curiositat suficient per a poder respondre-les, i a més avorrirem i no interessarem a les persones expertes, preocupades o afectades per la nostra temàtica. Si la pregunta no és rellevant, tampoc no estarem fent una contribució al nostre àmbit de recerca o estudi, i els experts o avaluadors no reconeixeran ni valoraran el que fem. Al mateix temps, cal que les preguntes siguin abastables, és a dir concretes, possibles de respondre i testables empíricament. És recomanable pensar primer en una pregunta teòrica, englobadora o que plantegi un problema general, i després en preguntes més específiques i pràctiques, de comprovació més fàcil. Aquí, l'investigador o investigadora ha de pensar com respondrà la pregunta, és a dir, ha de discernir les tècniques de la informació i les dades que l'ajudaran a respondre la pregunta.

És un equilibri difícil. Per una banda, cal formular preguntes interessants i rellevants en l'àmbit d'estudi i, per tant, moltes vegades és necessari enlairar-se teòricament i tenir una actitud crítica i agosarada, a més de molt coneixement sobre l'objecte d'estudi. Per una altra banda, cal aterrar, ser pragmàtics i pensar en les dades que tenim i les tècniques que sabem aplicar. Però si aterrem massa i el nostre estudi és massa aplicat, només a un cas molt específic, només a un aspecte del qual tenim dades, la recerca no serà gaire rellevant, ni generalitzable a altres casos, ni potser interessant.

A més, és útil diferenciar les preguntes descriptives d'una situació de les preguntes explicatives. Les primeres serveixen per a situar i saber com és el fenomen a estudiar i les segones es pregunten el perquè del fenomen, les seves causes, les seves raons, els seus condicionants i obstacles. Normalment, es recomana formular primer la pregunta descriptiva i proposar les preguntes explicatives un cop sabem com hi respondrem. De fet, per a formular preguntes explicatives cal saber descriure acuradament el fenomen, i les preguntes explicatives inclouen aquesta descripció.

Com tot, trobar l'equilibri és una qüestió d'experiència i molta pràctica: com més recerca feta més preguntes formulades, més crítiques i avaluacions rebudes i, per tant, més coneixement de com acabar formulant bones preguntes.

Pel que fa a l'estudi de l'impacte de les noves tecnologies en el món polític, hi ha models i teories que sostenen que les noves tecnologies, les xarxes socials i la digitalització transformen radicalment la societat, la política i l'Administració pública¹¹. De fet, les TIC poden ser potencialment transformadores, però el sistema polític o l'Administració pública tenen les seves característiques, institucions, funcionament, inèrcies i actors protagonistes que poden minvar o obstaculitzar aquest potencial. Per tant, tal com passa quan estudiem molts altres fenòmens, primer mirem d'observar o detectar si es dona una situació nova (les TIC transformen), i després cerquem les explicacions (per què en alguns casos transformen i en d'altres no). En el cas de l'estudi de les noves tecnologies és important no caure en el determinisme o solucionisme tecnològic¹², atès que els canvis tecnològics no són necessàriament innovadors socialment i políticament. Cal analitzar la funció que té la tecnologia en les nostres institucions socials i polítiques, i com la fan servir concretament els actors socials i polítics.

⁽¹¹⁾Castells, 2002; Benkler, 2006; O'Reilly, 2012.

⁽¹²⁾Morozov, 2013.

Així, la pregunta inicial sobre l'efecte transformador general de les TIC cal matisar-la i concretar-la. Convindria centrar-se en un actor o institució i en els elements o característiques d'aquest actor o institució que condicionen el potencial transformador de les TIC. Així, ens podríem centrar en els partits polítics. Els politòlegs tenim coneixements sobre el funcionament, les característiques i l'organització dels partits i, per tant, podríem analitzar si les TIC transformen els partits.

Però a què es refereix la transformació esmentada? En el cas dels partits, a comprovar si les TIC donen més poder de decisió als ciutadans, votants i membres dels partits. És a dir, si possibiliten i milloren la democràcia interna dels partits. Amb tot, la democràcia interna d'un partit és un fenomen molt ampli, i per això decideixo estudiar únicament un procés clau: la selecció de candidats i líders dins dels partits. Però les TIC també són un conjunt molt ampli de canals i instruments i, per tant, cal concretar i ser pràctics: amb aquest esperit, decideixo centrar-me només en l'ús del vot electrònic en els partits. A més, no puc analitzar els partits de tot arreu i, per tant, em centraré en els que conec més i en aquells dels quals puc extreure dades més fàcilment: Catalunya o Espanya. Així, finalment em quedaria amb dues preguntes:

- 1) Quins partits polítics espanyols fan servir el vot electrònic per a seleccionar sistemàticament i directa líders o candidats electorals?
- 2) Quines són les condicions i característiques dels partits que afavoreixen aquests processos electrònics de selecció directa dels líders i candidats?

La primera és una pregunta més descriptiva i la segona és explicativa. Com veiem, el focus de la primera pregunta, a més de ser l'eina tecnològica (el vot electrònic i la plataforma o aplicació corresponent que el possibilita) està en la funció d'aquesta eina (millorar la democràcia interna mitjançant la selecció sistemàtica i directa de líders i candidats). És la funció, la que dota de capacitats transformadores a l'eina, perquè pot ser que un vot electrònic segur i ràpid es faci servir només per a triar els candidats electorals però no els líders del partit, o que l'elecció sigui de manera indirecta per delegats, o que les convocatòries electorals no siguin sistemàtiques i només ho siguin per a les comptades ocasions que decideixi la direcció del partit. La segona pregunta, de caire explicatiu, pot ser resposta gràcies al coneixement que tenim dels partits com a actors amb objectius, que es comporten estratègicament i que es diferencien quant al tipus d'organització (centralització de les decisions), posició ideològica, poder polític (Govern o oposició, mida del partit, nombre de representants) i nivell d'institucionalització (nou o ja establert)¹³.

⁽¹³⁾Borge i Esteve, 2017.

Qui?

Un investigador o investigadora sobre les transformacions digitals en els àmbit polític i de l'Administració ha de tenir sempre connectades les «antenes» i modificar-ne la direcció d'acord amb les novetats i canvis tecnològics, socials, polítics i institucionals que es produeixin. Així mateix, és important el sentit crític i ètic per a contribuir a fer funcionar millor l'Administració pública i a aprofundir en la democràcia.

A més, hi ha quatre actituds valuoses que tot investigador s'hauria d'esforçar a desenvolupar, encara que costi:

- L'assimilació de teories i models sobre com funcionen i com es poden explicar els processos de transformació i canvi en les institucions i organitzacions.
- Una mentalitat «de comparació», és a dir, un intent continuat d'estudiar similituds i diferències entre casos diversos de manera que la comparació ens ajudi a cercar explicacions, solucions i millores.
- Un propòsit de desenfocar-se del cas concret o problema específic estudiat cap a problemes i teories més globals, amb més repercussió i aplicables a un conjunt de casos més gran.
- Una predisposició a treballar en grup i a respectar i intercanviar idees i projectes. La recerca de qualitat en Govern electrònic només es pot dur a terme combinant diferents coneixements teòrics i habilitats metodològiques i tècniques, i per això cal el treball conjunt entre diversos investigadors. Crec que en aquest àmbit la col·laboració de recerca ideal seria la duta a terme conjuntament entre politòlegs i sociòlegs, informàtics (preferi-

blement *social computing scientists*), i tècnics i gestors de l'Administració pública.

Com?

Tal com he dit, la recerca sobre les transformacions que la digitalització i les noves tecnologies han produït en l'Administració pública i el sistema polític és necessàriament empírica i està basada en l'anàlisi de dades de la freqüència, condicions i explicacions dels fenòmens. Les noves tecnologies digitals interactives (web 2.0) poden afavorir la implementació d'una Administració més transparent, participativa i col·laboradora amb el ciutadà i la societat civil en general, però ens cal tenir dades organitzades i estructurades per a saber quin és el seu impacte i evolució. Així, avui en dia, en l'àmbit del Govern i de l'Administració es generen moltes dades però sovint no estan centralitzades o sistematitzades pels mateixos governs o administracions. Aquest encara és un problema més greu en el cas de les administracions locals, les quals tenen obligacions legals de presentar les dades en obert, però moltes vegades pocs recursos per a endreçar-les i mostrar-les. Així, es creen observatoris (p. ex., OBSAE) i diverses fundacions (p. ex., Pi i Sunyer), i hi ha consorcis (p. ex., Localret, AOC) que donen cobertura per tal d'analitzar la transformació digital de les administracions locals i oferir dades sobre l'ús de les TIC. Els observatoris i consorcis esmentats fan una recopilació automatitzada de les dades d'ús, serveis i tramitacions mitjançant els portals i webs, però, a més, es duen a terme enquestes als tècnics dels ajuntaments responsables de les dades o de la participació ciutadana de cada ajuntament. Així, destaquen per la seva qualitat i durada els panels bianuals sobre polítiques públiques locals –amb un d'específic sobre participació ciutadana– de la Fundació Carles Pi i Sunyer. En l'àmbit estatal sobresurt l'enquesta IRIA, de l'OBSAE, sobre l'ús de les TIC per part dels ajuntaments espanyols. Tanmateix, aquestes institucions no ofereixen les dades desagregades per municipi, amb la qual cosa la capacitat explicativa de la recerca que vulguem dur a terme es ressent considerablement.

El marc legal a Espanya i Catalunya –principalment la Llei 57/2003 de mesures de modernització del Govern local, i la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern– obliga les corporacions locals a recollir i fer públiques les dades generades en les relacions i transaccions amb la ciutadania, entre les quals hi ha les produïdes en els processos de participació ciutadana. Però cada Administració local fa el que considera convenient i el que pot malgrat les pressions normatives.

En la nostra recerca sobre el desplegament de plataformes participatives als ajuntaments catalans¹⁴, vam descobrir que molts dels tècnics responsables de participació consideren que el seu Ajuntament ja ofereix dades obertes perquè

⁽¹⁴⁾Borge *et al.*, 2018.

el seu lloc web mostra les dades agregades pressupostàries, de les queixes, preguntes i sol·licituds de les oficines o serveis d'atenció ciutadana, i del total de participants i votants en les iniciatives promogudes pels ajuntaments. Però aquestes dades no estan disponibles en fitxers o bases de dades que es puguin estudiar, analitzar o reutilitzar. És a dir, són normalment PDF i no hi ha fitxers estructurats segons cada activitat, transacció o interacció¹⁵. En aquest sentit, no superarien el nivell d'una estrella en l'escala de Tim Barners-Lee sobre qualitat de dades obertes.

(15) Ens referim a fitxers de dades on la unitat d'anàlisi és l'activitat individual (una proposta, una queixa, una sol·licitud, etc.) i on es respecta la privadesa de dades de cada ciutadà de manera que el seu nom i dades personals mai no apareixen.

Des del 2016, el desplegament de plataformes participatives de codi obert com Decidim o Consul en nombrosos ajuntaments de Catalunya i Espanya és clarament un avenç perquè automatitzen la recollida de les dades de participació per a cada procés i per al conjunt de la plataforma i perquè hi ha el compromís d'alliberar les API col·lectives de les plataformes i oferir les dades en formats estandarditzats i accessibles (CSV, JSON, etc.). En el cas de l'Ajuntament de Barcelona, són disponibles en format CSV totes les dades sobre cada una de les propostes ciutadanes del Pla d'actuació municipal 2016-2019. De fet, els ajuntaments grans sempre tenen més recursos per a crear repositoris públics d'informació i serveis de dades obertes. El servei de dades obertes de l'Ajuntament de Barcelona s'ofereix a en el portal OpenDataBCN, que agrupa la informació de la ciutat generada pel mateix Ajuntament, i la que disposa o custodia, en cinc gran àrees: Administració, Economia, Empresa, Població, Territori, Ciutat i Serveis. Els fitxers de dades són en format CSV i la majoria dels diferents conjunts de dades tenen una classificació de tres o més estrelles en l'escala sobre qualitat de dades obertes de Barners-Lee.

En l'estudi del Govern electrònic és recomanable combinar tant les tècniques quantitatives com les qualitatives, a més de les dades massives o l'anàlisi de xarxa social si és possible. Aquesta combinació de mètodes fa que les diferents tècniques es complementin i la recerca es beneficiï de les capacitats de cada metodologia.

Vegeu també

Per a més informació sobre les capacitats de les diferents tècniques (representació o generalització, realisme o control de les explicacions), es pot consultar el material docent Borge *et al.* (2014). *Tècniques d'investigació aplicades a la ciència política* (mòdul 3).

Aquesta combinació es pot fer de maneres diferents: per triangulació, amb mètodes mixtos (*mixed methods*), amb generalitzacions o seqüencialment¹⁶. En tot cas, crec que hi ha dos avantatges principals en aquesta combinació:

(16) Tarrow, 1995; Spicer, 2012.

1) La possibilitat de generalitzar, teoritzar i validar externament els resultats obtinguts amb la metodologia qualitativa gràcies a l'ús del mètodes quantitatiu. N. Spicer (2012, pàg. 300) cita un estudi seu que tenia per objectiu avaluar l'eficàcia i saber la freqüència de diferents models de participació comunitària a Londres. En aquest estudi es van emprar tècniques qualitatives dels grups de discussió i observació participant combinades amb la tècnica quantitativa basada en enquestes. Les enquestes van servir per a saber si els temes sorgits en

els grups de discussió i els models comunitaris observats eren generalitzables i representatius. A més, cal destacar que en la formació dels grups de discussió es van tenir presents les proporcions sociodemogràfiques de la població londinenca i dels barris i comunitats estudiats.

2) La informació detallada sobre les raons dels actors i el context en què es mouen que proporciona la metodologia qualitativa ajuda moltíssim a comprendre els resultats obtinguts amb les tècniques quantitatives. Però, a més, informa sobre explicacions del fenomen que poden ser testades després amb la metodologia quantitativa, per exemple, per a tenir presents factors explicatius nous en les hipòtesis, introduir noves preguntes en els qüestionaris o determinar el tractament en un experiment. En l'estudi que vam fer sobre el desplegament de la plataforma participativa Decidim en els ajuntaments catalans, primer vam recopilar les dades sobre participació dels llocs web dels ajuntaments. Així vam elaborar una base de dades quantitativa amb les característiques i freqüències dels canals de participació en els llocs web municipals, dels processos de participació duts a terme amb la plataforma, de les funcionalitats de la plataforma activades i dels espais de deliberació. Posteriorment, vam fer entrevistes en profunditat als responsables de participació i/o de la plataforma en cada Ajuntament. Amb les entrevistes, hem detectat els factors afavoridors, els problemes i obstacles en l'ús del Decidim, però també hem pogut obtenir informació qualitativa que acompanya la quantitativa per a avaluar el funcionament de la plataforma¹⁷.

(17) Borge *et al.*, 2018.

És evident que qualsevol estudi sobre l'estat del Govern electrònic ha de presentar dades acurades de les freqüències sobre el tràmits, serveis i canals en línia que ofereix l'Administració i, en general, sobre les interaccions en línia amb la ciutadania. Però, quan volem avaluar funcionaments i processos o volem descobrir explicacions, hem de recórrer a anàlisis estadístiques i possiblement a combinar-les amb tècniques qualitatives. No obstant això, una de les errades més freqüents és entendre la combinació de tècniques com una superposició o suma de tècniques de manera que els resultats no són acumulables o, fins i tot, no tenen gaire a veure¹⁸. Sovint trobem informes, diagnòstics, avaluacions o treballs de final de màster que presenten un recopilatori quantitatiu de dades i anàlisis estadístiques, acompanyades d'entrevistes on no es fan palesos ni la cerca de comprensió o explicació d'aquestes dades ni la contribució, millora o complement que les tècniques qualitatives aporten a l'anàlisi quantitativa. La combinació de tècniques ha d'articular-se seguint un disseny de la recerca previ amb l'objectiu de respondre les preguntes de recerca i testar empíricament les hipòtesis que guien la investigació.

(18) Verd i López, 2008.

Vegeu també

Per a més informació sobre com elaborar un disseny de recerca, es pot consultar el material docent de Borge *et al.* (2014). *Tècniques d'investigació aplicades a la ciència política* (mòdul 1).

Quins resultats vols obtenir?

Intento que la meua recerca tingui un impacte o serveixi tant en l'àmbit acadèmic com en el professional o pràctic, perquè crec que els dos vessants es complementen. Aquesta combinació de la dimensió acadèmica i l'aplicada és

també lògica o natural en l'àmbit d'estudi de la participació política o de les transformacions digitals en l'Administració pública. És a dir, estudiem el que fan les administracions i els governs al servei del ciutadà, i el que fan les persones i col·lectius en la seva relació amb les administracions i governs. Així, deixar de banda el vessant aplicat i pràctic seria pernicios per a conèixer el mateix objecte d'estudi i una oportunitat perduda per tal d'oferir recomanacions útils. Tanmateix, la dimensió acadèmica, és a dir, els estudis científics amb revisió crítica rigorosa per altres científics o experts, s'ha de mantenir i fomentar.

Per exemple, en l'estudi que hem fet a Barcelona sobre la deliberació en línia en la plataforma participativa Decidim partiem de models normatius i acadèmics sobre les característiques deliberatives d'una discussió i de l'espai adequat per a propiciar la deliberació¹⁹. L'aplicació empírica d'aquests criteris i models de disseny al cas de la proposta amb més comentaris en la plataforma ens ha ajudat a destriar quines són les institucions i el disseny que podrien afavorir un diàleg en línia de més qualitat i sostingut en el temps: una moderació activa, informació prèvia sobre la proposta a debat, algunes normes bàsiques reguladores del civisme en aquests espais, una varietat més gran en la representació dels afectats i interessats, i millors procediments de votació i agregació de propostes.

(19) Borge, Balcells i Padró-Solanet, 2018.

Per altra banda, recomanaria que els investigadors en participació política «es mullin» sovint, és a dir, dissenyin processos participatius, els posin en pràctica, facin de mediadors o facilitadors en un procés, coordinin assemblees i tallers. I, si això no és possible, almenys que visquin o siguin presents en aquestes experiències i es relacionin i escoltin els ciutadans, els activistes, *practitioners*, consultors i tècnics de l'Administració. Entre els millors investigadors sobre la participació política hi ha acadèmics que fa molts anys que són també *practitioners* o consultors de l'àmbit, com ara Joaquim Brugué, Joan Font o Oliver Escobar.

A més, personalment, investigo la participació i les noves tecnologies perquè les trobo útils per al desenvolupament de la democràcia. Hi ha nombrosos estudis que demostren que la participació ciutadana en l'Administració i el Govern, facilitada per les noves tecnologies i combinada amb la l'atenció presencial, millora la governança i l'eficàcia de l'Administració pública, pot ajudar a solucionar problemes públics complexos i reconstrueix la legitimitat i la confiança en les institucions. Però, a més, té un paper clau en els empoderaments personal i comunitari²⁰.

(20) Escobar, 2019.

Quins consells donaries als que s'inicien en la recerca en Govern electrònic?

Quan comences a fer recerca, sigui de l'àmbit que sigui, cal sempre repassar els estudis previs –el que en diuen «revisió de la literatura»– i estar atenta al que succeeix en el nou àmbit. Revisar la literatura no és llegir i comprendre

únicament les publicacions acadèmiques, sinó també –especialment en el cas de la recerca en Govern electrònic– els informes, reports o diagnòstics i tota altra documentació que pot provenir d'actors privats i públics, d'institucions polítiques o de l'Administració pública. Respecte a l'observació del que succeeix, a mi m'ha donat bon resultat seguir les notícies i els mitjans de comunicació, mirar webs, anar a conferències i jornades, parlar amb especialistes, tècnics i responsables, participar en les seves reunions i activitats, i fins i tot fer cursos de formació. Tal com he dit abans, és important tenir «antenes» i estar a l'aguait del que esdevé en un àmbit tan canviant com és el Govern i el Govern electrònic. De fet, crec que aquesta és l'actitud que s'ha de tenir sempre per a poder avançar en la recerca i el coneixement de qualsevol àmbit.

Aleshores, quan llegeixes molt, quan estàs molt atenta i fas un seguiment constant d'un tema, pot passar que et desbordi la informació. A més, aquesta informació sovint és contradictòria, perquè moltes vegades els estudis són de casos concrets i fan difícil la generalització, o les metodologies diferents no arriben a una conclusió clara i única sobre el fenomen. Igualment, la informació dels mitjans de comunicació, actors i institucions polítiques o els informes de les administracions públiques s'han de posar en context i se n'ha de discernir la neutralitat. En tot cas, tot això és inevitable, i el que m'ha anat molt bé a mi és fer recensions d'estudis i *review articles*, fer síntesis i classificacions del que trobava i, finalment, fer models explicatius.

Les recensions d'estudis són anàlisis crítiques d'estudis fets i publicats per altres investigadors. Els *review articles* són un estat de coses o recull crític de la literatura publicada en l'àmbit d'estudi. Les síntesis són resums de les idees clau, metodologia i descobertes dels estudis i informes que llegeixes. Les classificacions són també molt útils perquè ordenen el reguitzell de fenòmens que et trobes. Un dels meus articles més citats i llegits i, en aquest sentit, més útil per als lectors, ha estat un estudi de l'any 2005, classificatori de les iniciatives de participació electrònica a Espanya i Catalunya, que les situa segons el nivell de poder i de decisió que atorguen als ciutadans i tenint present els models de democràcia que afavoreixen²¹.

⁽²¹⁾Borge, 2005.

Així, un cop arribes a situar-te en l'àmbit d'estudi com a investigadora, és hora de les explicacions. Perquè una cosa és descriure un fenomen i conèixer-ne les variants, i una altra més complicada és saber quines són les possibles explicacions d'aquesta variabilitat i diversitat. En aquesta etapa s'agraeix tota la feina feta de revisió de la literatura i tot el coneixement en detall dels casos concrets, perquè possibiliten el descobriment dels factors i condicionants que influeixen en el sorgiment i manteniment de diferents fenòmens. Així, en el meu cas, després de conèixer bé el «mapa» de la participació electrònica, vaig decidir elaborar i publicar un model explicatiu. El model recollia els factors que condicionaven l'ús de les TIC per a la participació en diferents actors i institucions (partits, parlaments, governs), i tenia present que els actors polítics són agents intencionals que fan ús de les TIC per a la participació depenent dels seus objectius polítics, el model de democràcia que defensen i el tipus

⁽²²⁾Borge, 2008.

d'organització²². Aquest model és un marc analític que en estudis posteriors m'ha servit molt per a comprendre el comportament i les iniciatives de participació d'actors i institucions diverses.

Els factors condicionants

Els factors condicionants eren les institucions polítiques (sistema electoral, forma de govern, nivell de descentralització, marc legal i subsidis per a la participació) i el context socioeconòmic del país (difusió de la tecnologia, desenvolupament econòmic, extensió del primer sector, grandària del país o del municipi) (Borge, 2008).

Quan tens prou coneixement sobre les variants, detalls i volum dels fenòmens, i també dels possibles factors i condicionants explicatius de per què passen unes coses i no d'altres, tens seguretat per a entomar estudis empírics més innovadors, d'aspectes no estudiats abans i que poden contribuir substancialment a acumular coneixement en un àmbit determinat.

2.2.4. Conclusions

Aquestes tres entrevistes posen el focus en com els investigadors fan recerca en temes de Govern electrònic des de les ciències socials. Per limitacions d'espai, no hem inclòs l'experiència d'altres àmbits com ara la informàtica o les ciències de la computació, per bé que hauria estat interessant d'incorporar-los per a engrandir el punt de mira. La diversitat en les respostes il·lustra algunes qüestions de fons més enllà de les diferències en l'experiència o les preferències personals.

D'una banda, és evident i notòria l'existència d'enfocaments diferenciats en les mateixes ciències socials, per exemple, entre una visió jurídica i una visió més pròpia de les ciències polítiques i de l'Administració. Aquestes diferències es tradueixen en l'aplicació d'estratègies i mètodes de recerca diferents, però també en la sensibilitat sobre què pot resultar d'interès com a objecte d'estudi. Des d'un punt de vista jurídic, l'interès pot raure, per exemple, a conèixer els efectes d'una determinada norma o el seu grau de compliment, mentre que des de la ciència política pot ser més rellevant estudiar les polítiques públiques i el comportament dels diferents actors polítics implicats.

D'altra banda, també hi ha diferències entre la recerca en l'àmbit professional –dedicada a respondre problemes específics i, per tant, molt enfocada a aportar solucions o plantejar escenaris per a facilitar prendre decisions– i la recerca acadèmica –amb una major rellevància de la fonamentació teòrica i un major interès a situar la contribució de la recerca en el debat de la comunitat científica. Es tracta de finalitats i públics diferents, cadascun dels quals té la seva pròpia lògica.

Malgrat les diferències, però, hi ha un fil conductor comú: la necessitat de produir coneixement amb un mètode que sigui vàlid i fiable. Aquest és un tema de màxima rellevància, ja que la credibilitat de la nostra aportació i de les conclusions de la nostra recerca dependrà sempre de la manera com hi

hem arribat. Aquest «com» implica necessàriament una reflexió seriosa sobre el disseny i la metodologia de la recerca. Sense un mètode rigorós, no podrem demostrar que els resultats que inferim es deriven d'evidències que han estat analitzades correctament, i que qualsevol observador que repliqui el mateix estudi arribarà a les mateixes conclusions. Per aquest motiu, és important incidir en el domini dels diferents mètodes recerca.

A partir de la informació de les entrevistes, la taula 3 recull en forma de resum alguns consells pràctics a l'hora de plantejar-se una recerca. Al seu torn, la taula 4 aporta alguns exemples concrets de possibles recerques que ajuden a il·lustrar alguns punts clau del procés de la recerca des de diferents àmbits disciplinaris.

Taula 3. Taula resum centrada en les habilitats necessàries i consells per a iniciar una recerca elaborada a partir de la informació de les entrevistes.

	Entrevista 1 (Gestió pública)	Entrevista 2 (Dret administratiu)	Entrevista 3 (Ciència política)
Habilitats/actituds que ha de tenir l'investigador/a	Capacitat analítica. Claredat expositiva. Formació metodològica.	Capacitat d'anàlisi, raonament i esperit crític.	Disposició a l'observació i atenció a les novetats. Esperit crític i disposició ètica per a millorar l'Administració. Fonamentació teòrica. Visió comparada. Capacitat analítica i visió global. Treball en equip.
Consells per a qui comença una recerca	Detectar problemes generals de la gestió pública que poden tenir una resposta específica mitjançant el Govern electrònic. No rebutjar d'entrada cap mètode de recerca o font d'informació. Fer-se preguntes realistes. Identificar les possibles fonts d'informació.	Informar-se sobre els temes relatius al règim jurídic del Govern electrònic. Identificar bé, precisar i acotar l'objecte de la recerca.	Formular-se preguntes de recerca interessants o rellevants, però alhora abastables i testables. Repasar els estudis previs i mantenir una actitud curiosa i observadora. Conèixer bé l'objecte d'estudi, preguntar-se per què succeeixen determinats fenòmens i cercar-ne possibles explicacions.

Taula 4. Exemples de recerca des de diferents disciplines

	Exemple 1 (Gestió pública)	Exemple 2 (Dret administratiu)	Exemple 3 (Ciència política)
Tema de recerca: quin objecte d'estudi ens interessa?	La qualitat (en sentit ampli) en els serveis, programes o processos d'una Administració.	L'accessibilitat de l'Administració digital.	La divisòria digital en la participació en les plataformes dels governs locals i les mesures per a pal·liar-la.
Pregunta de recerca: què volem investigar?	Quins efectes ha tingut la incorporació d'una nova mesura o servei en termes d'estalvi en temps de tramitació, satisfacció dels usuaris i recursos destinats?	Quin és l'impacte de la normativa sobre accessibilitat en els projectes d'administració digital?	Quin grau i tipus de divisòria digital hi ha en la participació en els processos organitzats per les plataformes dels governs locals catalans? Quines mesures fan servir els governs locals i altres ens locals per a afavorir la participació dels que no fan servir internet habitualment?

	Exemple 1 (Gestió pública)	Exemple 2 (Dret administratiu)	Exemple 3 (Ciència política)
Hipòtesi: què volem comprovar?	Si una mesura o servei és comparativament més eficaç que altres alternatives (seguir igual que abans, altres alternatives).	Els mecanismes de què disposa la normativa vigent,	Hipòtesis descriptives: H1. Els municipis amb més renda familiar i més cohesionats territorialment tenen menys divisió digital. H2. Els col·lectius amb més dificultats per a usar internet són la gent gran, els migrants, les mestresses de casa i els que viuen en barris degradats. H3. Les mesures dels ajuntaments per a ajudar a participar en la plataforma són principalment ajudar a registrar-se i difondre informació en casals i espais públics, però no són suficients.
Metodologia: com ho comprovarem?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Anàlisi de la regulació per a valorar la pertinença del servei o mesura. 2) Formulació concreta de la pregunta de recerca i metodologia a seleccionar. 3) Identificació de literatura o bones pràctiques en la matèria (per a saber què funciona, per a identificar indicadors i dimensions a analitzar). 4) Obtenció de la informació sobre la situació prèvia als canvis en els indicadors analitzats (p. ex., temps de tramitació, satisfacció dels usuaris, costos administratius de tramitació). 5) Un cop en funcionament la mesura, analitzar la seva implementació (indicadors i anàlisi qualitativa sobre percepcions dels tècnics i responsables). 6) Identificació dels efectes de la mesura un cop implementada completament. 7) En cas de tractar-se d'una mesura en pla pilot, valorar-ne l'expansió a tota l'organització. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Anàlisi de la regulació vigent sobre accessibilitat dels projectes de govern electrònic. 2) Valoració dels mecanismes previstos en la normativa per a aconseguir una major accessibilitat dels projectes de govern electrònic. 3) Disseny d'indicadors sobre el compliment de la normativa. 4) Anàlisi d'una mostra de pàgines web per a comprovar si es compleixen o no els indicadors. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Anàlisi de bibliografia, estudis i diagnòstic sobre divisió digital i sobre les mesures que es poden adoptar en relació amb la participació electrònica. 2) Anàlisi de la normativa aplicable als governs locals respecte als drets digitals i l'accessibilitat de la ciutadania. 3) Recollida d'informació sobre divisió digital disponible als municipis o a altres institucions. Cerca de bases de dades. 4) Anàlisi de les mesures presencials i tecnològiques per a fomentar el registre i la participació electrònica en les plataformes locals. Aquesta informació està disponible en la plataforma-web (anuncis, tallers, formació, serveis SAC, etc.) o es pot obtenir amb entrevistes als tècnics de participació. Respecte a les mesures informàtiques de millora d'accessibilitat i experiència d'usuari, cal entrevistar els encarregats de les plataformes i els informàtics dels ajuntaments, a més dels mateixos ciutadans usuaris.

2.3. El cas dels TFM del màster d'Administració i Govern electrònic

2.3.1. La temàtica i l'abast dels TFM

La trajectòria dels treballs finals del màster d'Administració i Govern electrònic ens permet fer-nos una idea sobre els temes que han suscitat un major interès entre els estudiants d'aquesta matèria. Aquests estudiants solen ser al mateix temps professionals que estan immersos en processos de transformació digital de les administracions públiques, o futurs professionals que volen

de relació amb la ciutadania –fins i tot d’una manera més marcada que el que es podia observar en el núvol de paraules del gràfic 4, que mostrava l’àmbit temàtic dels articles acadèmics publicats. Al capdavant, aquesta ha estat una de les transformacions –o promeses, no sempre del tot complertes– més visible i més disruptiva en contraposició amb els models més tradicionals o burocràtics d’Administració pública.

Models principals de Govern electrònic

Hi ha tres models principals de Govern electrònic segons la funció i ús de les TIC en relació amb l’impacte o poder de la ciutadania en el Govern i l’Administració: model «*managerial*», model consultiu o model participatiu (Chadwick i May, 2003).

Si a més de les paraules clau analitzem el títols i els temes dels TFM, la gran part dels treballs estudien el nivell d’implantació o desenvolupament del Govern electrònic, els seus problemes i explicacions. Alguns dibuixen un mapa general de la situació tenint present moltes dimensions, i d’altres se centren en àrees o departaments específics, com ara Economia i Hisenda, Ensenyament, Medi Ambient, Interior, Agència Tributària, Indústria, Sanitat o Treball.

Molts altres s’enfoquen cap a serveis i tràmits concrets per a la ciutadania, les empreses i les organitzacions que es digitalitzen, com ara la contractació i llicitacions públiques, els serveis d’ocupació i formació laboral, les reclamacions, el registres, la identificació i signatura electrònica, la gestió documental i arxius electrònics, l’accés a la informació pública, els expedients electrònics, la recepta i expedient mèdic electrònics.

A més, hi ha treballs que avaluen projectes concrets de desplegament de l’Administració pública (com ara Burocràcia 0 a la Diputació Foral de Biscaia o la Plataforma d’Interoperabilitat a les Illes Balears) o analitzen aspectes clau o transversals del seu desenvolupament, per exemple, l’accessibilitat, les dades obertes, la transparència, els obstacles i manca de recursos o la motivació dels empleats públics. El nivell d’aplicació de les lleis, directives i reglaments que regulen el Govern electrònic també és un tema recurrent, atesa l’obligació legal del seu compliment per les administracions públiques.

Així mateix, hi ha força treballs sobre les plataformes tecnològiques de suport a l’Administració i Govern, com ara les seues electròniques i llocs web dels ajuntaments, els portals de transparència o les plataformes participatives com Decidim. A més, amb relació a la participació ciutadana, hi ha diversos estudis sobre pressupostos participatius, vot electrònic i consultes (dins de municipis, partits, organitzacions), gestió comunitària d’equipaments públics i divisòria digital. Quant a innovacions tecnològiques, destaquen alguns treballs sobre l’ús de whatsapps per a comunicacions, queixes i participació ciutadana, o la cadena de blocs com a suport més eficaç per a diversos serveis i tràmits amb l’Administració, però que també poden fer desaparèixer la funció intermediària de l’Administració. També s’han dut a terme dos treballs sobre *smart* ciutats intel·ligents.

Respecte a l'àmbit geogràfic, la gran part dels treballs estan enfocats al desenvolupament del Govern electrònic als municipis. En menor proporció, trobem estudis sobre governs autonòmics, l'Administració general de l'Estat, parlaments, judicatura, universitats o diputacions. El 55% dels TFM estudien administracions i casos de fora de Catalunya, principalment ajuntaments i administracions autonòmiques de València, les Illes Balears, el País Basc, Castella-Lleó, Andalusia, Illes Canàries o el conjunt d'Espanya. També hi ha treballs que estudien experiències d'altres països (com ara Colòmbia i Portugal).

Així, l'anàlisi tant de les paraules clau com de les temàtiques dels TFM permet identificar quatre àrees d'estudi principals:

- 1) La implementació del Govern electrònic en general.
- 2) La relació de la ciutadania amb l'Administració mitjançant les noves tecnologies (serveis, tràmits, participació, dades, transparència, accessibilitat).
- 3) Les funcions administratives que es digitalitzen (arxius i gestió documental, expedients, registres, signatures, carpeta del regidor).
- 4) Les innovacions tecnològiques més disruptives (cadena de blocs, whatsapp, plataformes Decidim).

Els millors treballs són convidats a ser dipositats al repositori públic de la biblioteca de la UOC, de manera que es puguin consultar lliurament. Es poden consultar mitjançant aquest enllaç: (TFM del màster d'Administració i Govern electrònic). Cal mirar les seccions «Administració i govern electrònic» i «Treballs finals de carrera, treballs de recerca».

2.3.2. Recomanacions per a un TFM professional

Seguint la nostra experiència en coordinació, direcció i avaluació dels TFM, podem fer un seguit de recomanacions per tal d'ajudar l'estudiant a triar el tema i a desenvolupar el TFM:

- S'aconsella que l'objecte d'estudi estigui relacionat amb l'àmbit de treball de l'estudiant, però sempre es pot triar un tema que no estigui relacionat amb l'experiència laboral de l'estudiant si és interessant o rellevant i si l'estudiant té certs coneixements del tema.
- El TFM és més que un informe, un report o un diagnòstic. Hi ha una part de revisió d'estudis previs, una elaboració d'un marc teòric, una metodologia explícita, una anàlisi i uns resultats, que es valoren en relació amb la contribució del TFM als estudis previs i a l'àmbit d'estudi.
- Hi ha d'haver unes preguntes, idees o conjectures sobre com són les coses que guien el treball. Per tant, no és necessari que s'elaborin hipòtesis

estrictament (amb les seves variables i cerca d'explicacions), però sempre s'han d'explicitar preguntes i idees força, que s'hauran de comprovar empíricament amb dades i informació diversa secundària o primària.

- Els estudis de casos són molt útils per a saber com funciona concretament l'Administració pública, però hem d'intentar que serveixin per a il·lustrar o comprendre problemes més generals, altres administracions o fins i tot qüestionar models i maneres de fer de l'Administració.
- Un TFM professional sempre ha de tenir un vessant aplicat i d'utilitat social per a reformar o millorar l'Administració. Per tant, aquest propòsit ha d'estar present quan es desenvolupa el TFM, concretament en forma de solució de problemes, aplicacions diverses, extensió dels serveis i innovacions tecnològiques, avaluació de serveis, processos o polítiques, canvis organitzatius i, en general, recomanacions per a les administracions. Això no vol dir que aquest sigui l'objectiu principal del TFM, però sí que ha de ser almenys un dels objectius.

Materials complementaris: bases de dades, webs, blogs i vídeos

Tot seguit es recullen recursos i fonts d'informació complementaris (bases de dades, webs, blogs, vídeos, etc.) que poden ser d'interès per a aprofundir en la recerca sobre el Govern electrònic:

Apolitical (@politicalco): xarxa global per la millora del sector públic.

Recursos i guies en línia sobre com desplegar el Govern obert, de l'Aliança per al Govern Obert.

Participedia: catàleg de processos de participació ciutadana construït per proveïment participatiu que permet comparar experiències en l'àmbit internacional.

Centre for Deliberative Democracy and Global Governance, i *Journal of Public Deliberation*: prestigioses institució de recerca i revista teòrica, empírica i pràctica sobre democràcia deliberativa.

Catàleg d'enquestes i índexs de l'ONU sobre Govern electrònic i participació electrònica (des de 2003 fins avui), amb índexs comparats entre països.

OBSAE: Observatori de l'Administració Electrònica i Transformació Digital (Espanya). Elabora informes sobre el funcionament del Govern electrònic (IRIA, REINA).

Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC): ens públic que ofereix solucions i serveis perquè les administracions, ciutadans i empreses despleguin el Govern obert.

Open Data Barometer.

Red Española de Ciudades Inteligentes.

Decidim: plataforma participativa de codi obert.

Fundació Pi i Sunyer: espai d'estudi, recerca i promoció del coneixement sobre l'àmbit del Govern local i les comunitats autònomes. Panel de participació i polítiques públiques locals i Observatori de Govern Local.

Mapa d'indicadors de transparència dels municipis espanyols.

Servei de Dades Obertes de l'Ajuntament de Barcelona.

Esquema de desenvolupament de dades obertes segons Tim Berners-Lee.

Blog del Citizen Participation Network i Oliver Escobar sobre recerca, polítiques públiques i pràctica.

Entrevista a Oliver Escobar sobre deliberació, participació i reforma institucional.

Blog de Rosa Borge i el grup GADE sobre recerca en deliberació i participació en línia.

Entrevista a Rosa Borge sobre recerca en participació en línia i Govern electrònic.

Bibliografia

Alcaide-Muñoz, L.; Rodríguez-Bolívar, M. P.; Cobo, M. J., i Herrera-Viedma, E. (2017). «Analysing the scientific evolution of e-Government using a science mapping approach». *Government Information Quarterly* (vol. 34, núm. 3, pàg. 545-555).

Atzori, M. (2017). «Blockchain Technology and Decentralized Governance: Is the State Still Necessary?». *Journal of Government and Regulation* (vol. 6, núm. 1, pàg. 45-62). <http://dx.doi.org/10.22495/jgr_v6_i1_p5>

Bannister, F., i Grönlund, Å. (2017). «Information technology and government research: a brief history». A: *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences*.

Benkler, Y. (2006). *The wealth of networks: how social production transforms markets and freedom*. New Haven: Yale University Press. <http://www.benkler.org/Benkler_Wealth_Of_Networks.pdf>

Biancalana, C. (2018). «Political Desintermediation: Towards an analytical framework». Document presentat a l'ECPR General Conference, Hamburg, el 24-26 d'agost.

Borge, R. (2005). «La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política* (núm. 1). UOC. <<https://idp.uoc.edu/articles/abstract/10.7238/idp.v0i1.367/>>

Borge, R. (2007). «An Explanatory Approach to the Political Uses of ICT Initiatives for Participation: Institutions, Context, and Characteristics of the Actors». A: M. Gascó i M. Acebedo (editors) *Information Communication Technologies and Human Development: Opportunities and Challenges* (pàg. 293-312). IGI - Idea Group Press. Hershey, Pennsylvania.

Borge, R., i Esteve, M. (2017a). «Opinion Leadership in Parliamentary Twitter Networks: A Matter of Layers of Interaction?». *Journal of Information Technology & Politics* (vol. 14, núm. 3, pàg. 1-14). <<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/19331681.2017.1337602?needAccess=true>>

Borge, R., i Esteve, M. (2017b). «Organization Still Matters: Parties' Characteristics, Posting and Followers' Reactions on Facebook». *International Journal of E-Politics* (vol. 8, núm. 1, pàg. 30-48).

Borge, R., i Cardenal, A. S. (2011). «Surfing the Net: A Pathway to Participation for the Politically Uninterested?». *Policy & Internet* (núm. 3, pàg. 1-30).

Borge, R.; Cardenal, A. S., i Malpica, C. (2012). «El impacto de Internet en la participación política: revisando el papel del interés político. *Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura* (núm. 188, pàg. 733-750). <<http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1497/1508>>

Borge, R.; Balcells, J., i Padró-Solanet, A. (2018). «A model for the analysis of online citizen deliberation: Barcelona case study». Paper prepared for the ECPR Joint Sessions of Workshops, University of Nicosia, Cyprus, 10-14 April. <<https://ecpr.eu/Filestore/PaperProposal/693fff16-e35c-4560-a97e-3587c77aab4a.pdf>>

Borge, R.; Ferrer, M., i Sala, G. (2014). *Tècniques d'investigació aplicades a la ciència política* (mòduls 1 i 3). Material docent UOC. Barcelona: Oberta UOC Publishing.

Borge, R.; Balcells, J.; Padró-Solanet, A.; Batlle, A.; Orte, A., i Serra, R. (2018). «La participación política a través de la plataforma Decidim: análisis de 11 municipios catalanes». Document presentat al IX Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas GIGAPP, Madrid, el 24-27 de setembre. <https://dryfta-assets.s3-accelerate.amazonaws.com/assets/congreso2018/abstractfiles/1536574598Laparticipacion_politica_a_traves_de_la_plataforma_Decidim.pdf>

Caillosse, J. (2007). «Droit administratif et sciences sociales». A: Matthias Ruffert (ed.). *The transformation of administrative law in Europe*. Munic: Sellier European Law Pub.

Caillosse, J., i Hardy, J. (2000). *Droit et modernisation administrative*. París: La documentation Française.

Cassese, S. (2012). «New paths for administrative law: A manifesto». *International Journal of Constitutional Law* (vol. 10, núm. 3, pàg. 603-613). DOI:10.1093/icon/mos038

Castells, M. (2002). *La Era de la Información: La Sociedad Red* (vol. 1). Mèxic: Siglo XXI Editores.

Chadwick, A., i May, C. (2003). «Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union. Governance». *An International Journal of Policy, Administration, and Institutions* (vol. 16, núm. 2, pàg. 71-300).

Costa, J.-P. (1996). «Un couple mal connu: science administrative et état de droit». A: Diversos autors (editors) *L'État de droit. Mélanges en l'honneur de Guy Braibant*. París: Dalloz.

Escobar, O. (2018). Participar, para qué?. A: Diversos autors. «Participación social en un mundo en cambio». *Nueva Revista de Política, Cultura y Arte, Serie Estudios* (núm. 2, pàg. 35-42). Madrid: UNIR. <<https://www.nuevarevista.net/destacados/participacion-social-en-un-mundo-en-cambio/>>

Esteve, M., i Borge, R. (2018). «Leaders or Brokers? Potential Influencers in Online Parliamentary Networks». *Policy & Internet* (vol. 10, núm. 1, pàg. 61-86). <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/poi3.150>>

Falco, E., i Kleinhans, R. (2018). «Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement». *International Journal of Information Management* (núm. 40, gener, pàg. 17-20). <<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.007>>

Gil-Garcia, J. R.; Dawes, S. S., i Pardo, T. A. (2018). «Digital government and public management research: finding the crossroads». *Public Management Review* (vol. 20, núm. 5, pàg. 633-646).

Joseph, R. C. (2013). «A structured analysis of e-government studies: Trends and opportunities». *Government Information Quarterly* (vol. 30, núm. 4, pàg. 435-440).

Katz, E. (1957). «The Two-Step Flow of Communication: An Up-to-Date Report on a Hypothesis». *Public Opinion Quarterly* (vol. 21, núm. 1, pàg. 61-78).

Lazarsfeld, P.; Berelson, B., i Gaudet, H. (1948). *The People's Choice*. Nova York: Columbia.

Morozov, E. (2013). *To save everything, click here: the folly of technological solutionism*. Nova York: Public Affairs.

O'Reilly, T. (2011). «Government as a Platform». *Innovations: Technology, Governance, Globalization* (vol. 6, núm. 1, pàg. 13-40). <https://www.mitpressjournals.org/doi/pdfplus/10.1162/INOV_a_00056>

Schmidt-Assmann, E. (2006a). «Cuestiones fundamentales sobre la reforma de la Teoría General del Derecho Administrativo. Necesidad de la innovación y presupuestos metodológicos». A: J. Barnés Vázquez (ed.) *Innovación y reforma en el Derecho administrativo*. Sevilla: Global Law Press - Editorial Derecho Global.

Schmidt-Assmann, E. (2006b). «El método de la ciencia del Derecho Administrativo». A: J. Barnés Vázquez (ed.) *Innovación y reforma en el Derecho administrativo*. Sevilla: Global Law Press - Editorial Derecho Global.

Spicer, N. (2012). «Combining qualitative and quantitative methods». A: C. Seale. *Researching Society and Culture* (cap. 27). Thousand Oaks, Califòrnia: Sage.

Tarrow, S. (1995). «Bridging the Quantitative-Qualitative Divide in Political Science.». *The American Political Science Review* (vol. 89, Núm. 2, pàg. 471-474). <http://my.ilstu.edu/~jks-hapi/Tarrow_Bridging%20Quan-Qual%20divide.1995.pdf>

Verba, S.; Schlozman, K. L., i Brady, H. E. (1995). *Voice and Equality. Civic Voluntarism in American Politics*. Cambridge: Harvard University Press.

Verd, J. M., i López, P. (2008). «La eficiencia teórica y metodológica de los diseños multi-método». *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales* (núm. 16, pàg. 13-42). <<http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/1388/1283>>

Vosskuhle, A. (2012). «Sobre el método del Derecho Administrativo». A: J. Barnés Vázquez (ed.) *Innovación y reforma en el Derecho administrativo 2.0*. Sevilla: Global Law Press - Editorial Derecho Global.

Wirtz, B. W., i Daiser, P. (2018). «A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications». *International Review of Administrative Sciences* (vol. 84, núm. 1, pàg. 144-163).

Yildiz, M. (2012). «Big questions of e-government research». *Information Polity* (vol. 17, núm. 3, 4, pàg. 343-355).

