

AÑO 30 No. 109, 2025
ENERO-MARZO



No. 109, 2025
ENERO-MARZO



Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Como citar: Rojas, G., Chura, M., López, G., y Pinto, G. (2025). Gobierno Digital y la Gestión Pública: Temáticas, influencias y colaboraciones internacionales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 30(109), 247-268. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.109.16>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 30 No. 109, 2025, 247-268
Enero-Marzo
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Gobierno digital y la gestión pública: temáticas, influencias y colaboraciones internacionales

Rojas Cangahuala, Gloria*
Chura Alegre, Mario**
López Orozco, Gina ***
Pinto Díaz, Giovanna ****

Resumen

Este estudio investiga la evolución del gobierno digital y la gestión pública desde 2019 hasta marzo de 2024, con un enfoque particular en cómo las tecnologías digitales influyen en la eficiencia y eficacia de la administración pública. Mediante un análisis bibliométrico, se revisó una colección de documentos indexados en Scopus para identificar tendencias y áreas de investigación poco exploradas. Los resultados destacan una rápida adopción de tecnologías avanzadas como respuesta a la pandemia de COVID-19, lo cual ha sido fundamental para enfrentar desafíos administrativos y de emergencia. Se observó una integración de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático en los procesos administrativos, lo que muestra una transformación digital en curso en la gestión de crisis y la toma de decisiones. En conclusión, este estudio resalta la importancia de crear políticas que impulsen la digitalización en la administración pública de manera efectiva y sostenible. Sugiere que es crucial evaluar regularmente estas políticas para adaptarlas a los avances tecnológicos. También señala la importancia de explorar cómo estas innovaciones pueden aplicarse en diferentes contextos geopolíticos para mejorar la gobernanza.

Palabras clave: gobierno digital; digitalización; gestión pública; inteligencia artificial; rendición de cuentas.

Recibido: 02.09.24

Aceptado: 29.11.24

- * Doctora en Administración. Académico en la Escuela de Posgrado (EPG) de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), Lima, Perú. Correo: grojasc@usil.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2749-0815>
- ** Magíster en Educación. Académico en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Correo: mchuraa@autonoma.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5222-444X>
- *** Magíster en Administración. Académico en la Escuela de Posgrado (EPG) de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL), Lima, Perú. Correo: gina.lopezo@epg.usil.pe ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-2388-6698>
- **** Magister en Educación. Académico en la Universidad científica del Sur, Lima, Perú. Correo: gpintod@cientifica.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6361-7938>

Digital Government and Public Management: Themes, influences, and international collaborations

Abstract

This study investigates the evolution of digital government and public management from 2019 to March 2024, with a particular focus on how digital technologies influence the efficiency and effectiveness of public administration. Through a bibliometric analysis, a collection of documents indexed in Scopus was reviewed to identify trends and under-researched areas. The results highlight a rapid adoption of advanced technologies in response to the COVID-19 pandemic, which has been crucial for addressing administrative and emergency challenges. An integration of artificial intelligence and machine learning in administrative processes was observed, showing an ongoing digital transformation in crisis management and decision-making. In conclusion, this study emphasizes the importance of creating policies that effectively and sustainably drive digitalization in public administration. It suggests that it is crucial to regularly evaluate these policies to adapt them to technological advances. It also points out the importance of exploring how these innovations can be applied in different geopolitical contexts to improve governance.

Keywords: Digital government; digitalization; public management; artificial intelligence; accountability.

1. Introducción

El gobierno digital ha cambiado completamente cómo las autoridades se relacionan con la gente, haciendo que los servicios sean más transparentes (Akhuseyinoglu y Joshi, 2020; Castro y Lopes, 2023; Chhabra et al, 2020; Li y Zhang, 2023; Mohamed et al, 2020). Este término abarca muchas cosas, desde automatizar procesos hasta diseñar plataformas en línea para que sea más fácil usar los servicios públicos (Campos y Figueiredo, 2023; Larsen y Følstad, 2024; Pereira de Sousa et al, 2022; Uutsi y Mufeti, 2021). Estas tecnologías están cambiando la manera

en que se gestiona lo público. Esto significa que la administración puede mejorar para involucrar más a la gente y hacer su trabajo de manera más eficiente (Linhartova, 2021; Purwanti et al, 2022; Schmidhuber et al, 2019; Simelio et al, 2019; Simonet, 2023). Según Clarke (2020), el Gobierno digital se define como el uso de tecnología para hacer que los servicios públicos sean más fáciles de acceder y de mejor calidad.

Se ha hablado mucho sobre cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están mejorando la forma en que el gobierno se comunica con la gente (Krönke, 2023; Lee et al, 2022, 2023; Volodin et al, 2023;

Zahn et al, 2024). Pero hay problemas importantes sobre seguridad, privacidad y si todos pueden acceder a estos servicios digitales (Akhuseyinoglu y Joshi, 2020; Di Martino et al, 2023; Diamantopoulou y Mouratidis, 2019; Fabrègue y Bogoni, 2023; Flores et al, 2021). Aunque se han investigado los beneficios del gobierno digital, aún falta un análisis completo sobre cómo se están aplicando estas iniciativas en diferentes lugares (Jamieson et al, 2020; Jiang et al, 2022; Szczepaniuk et al, 2020; Wirtz et al, 2021).

Este vacío en la investigación sugiere que necesitamos examinar más a fondo ciertos enfoques y resultados específicos (Duhamel y Sandoval-Almazán, 2021). Al revisar la literatura de manera bibliométrica, podemos identificar de manera sistemática y cuantitativa las tendencias principales y los patrones en los estudios ya existentes. Por ello, este estudio se centra en analizar la evolución de las tendencias relativas al Gobierno Digital y la Gestión Pública desde 2019 hasta marzo de 2024, evaluando tanto el impacto de las principales fuentes académicas como los temas más citados para identificar áreas de mayor interés y relevancia. Además, se busca investigar la influencia de las colaboraciones internacionales y detectar áreas temáticas clave para el desarrollo futuro del campo (Farhan y Nurmandi, 2022; Maulana y Dečman, 2023; Tamrin et al, 2024).

Esta forma de análisis es útil para nuestro estudio porque puede manejar grandes cantidades de literatura y extraer información importante que nos ayuda a entender el estado actual del gobierno digital en la gestión pública (Kolovou et al, 2019). En este contexto, el presente estudio formula las siguientes preguntas de investigación:

RQ1. ¿Cómo han evolucionado las temáticas relacionadas con Gobierno Digital y Gestión Pública entre 2019 y marzo de 2024, considerando su importancia en las transformaciones administrativas junto con los desafíos del sector público en este periodo?

RQ2. ¿De qué manera influyen las tendencias reflejadas en conferencias y literatura académica sobre Gobierno Digital en los procesos de innovación y transformación administrativa del sector público, según las fuentes más relevantes?

RQ3. ¿Cuáles son los temas más citados en el ámbito de Gobierno Digital y Gestión Pública, y qué revelan estos sobre las tendencias predominantes en la investigación?

RQ4. ¿Qué impacto tienen las colaboraciones internacionales dentro del campo del Gobierno Digital y la Gestión Pública, considerando su efecto en la producción de conocimiento y su difusión a nivel regional y global?

RQ5. ¿Qué áreas de estudio y preguntas de investigación resultan cruciales para impulsar avances en Gobierno Digital y Gestión Pública en un entorno cada vez más digitalizado?

El objetivo central de este estudio es analizar la literatura indexada en Scopus desde 2019 hasta marzo de 2024 para determinar los desarrollos y tendencias en el gobierno digital aplicado a la gestión pública. Este análisis permitirá identificar tanto los avances significativos como las deficiencias en la investigación actual.

Este estudio contribuirá significativamente a la comprensión del impacto del gobierno digital en la gestión pública. Al identificar las áreas que han recibido menos atención, se puede sugerir futuras líneas de investigación y prácticas políticas que potencien los

beneficios de estas tecnologías (Lips, 2019).

Este estudio es pertinente en el contexto actual, donde la digitalización se ha acelerado debido a factores globales como la pandemia de COVID-19 (Espina-Romero y Guerrero-Alcedo, 2022), que ha presionado a los gobiernos para que innoven rápidamente en sus procesos y servicios públicos (Afzal y Panagiotopoulos, 2020). Este documento estará estructurado en varias secciones principales, comenzando con una introducción detallada, seguida de una revisión de la literatura y la metodología empleada para la revisión bibliométrica. Posteriormente, se presentará los resultados, discutiendo los temas y tendencias emergentes. Finalmente, la discusión y conclusiones resumirán los hallazgos clave sugiriendo temas para futuros estudios.

2. Fundamentación teórica: un análisis integrador del gobierno digital y la gestión pública

La investigación sobre Gobierno Digital y Gestión Pública ha cambiado a medida que transcurre el tiempo, mostrando los avances en tecnología, políticas y las expectativas de la gente. Varios estudios, como los de Kolovou et al, (2019), Lips (2019) y Clarke (2020), muestran cómo el sector público está evolucionando gracias a la tecnología digital, la incorporación de nuevas herramientas y la formación de Unidades de Gobierno Digital. Todo esto para mejorar los servicios para los ciudadanos y, por otro lado, hacer que los empleados del gobierno estén más contentos y sean más eficientes. Además, se está considerando la

medición del rendimiento, así como los cambios en la organización para afrontar las dificultades de hoy día.

Por otro lado, autores como Afzal y Panagiotopoulos (2020), al igual que Duhamel y Sandoval-Almazán (2021), señalan cómo la policía y la ley utilizan la tecnología para la transformación digital. En esta línea, las redes sociales han emergido como herramientas clave en el ámbito del Gobierno Digital, no solo como canales de comunicación, sino también como plataformas para la participación ciudadana y la transparencia administrativa. Estudios como el de Peixoto y Espina-Romero (2024) destacan el papel estratégico de estas plataformas en la transformación digital, permitiendo un análisis más profundo de cómo se gestionan y optimizan las interacciones entre los gobiernos y los ciudadanos en entornos digitales.

Un ejemplo de estas dinámicas es el caso de los 'kidinfluencers', que pone de manifiesto cómo la participación en plataformas digitales puede derivar en áreas grises éticas y legales, especialmente cuando involucra a poblaciones vulnerables como los niños. Estudios como el de Noroño et al, (2023) resaltan la necesidad de marcos regulatorios claros y adaptados al entorno digital, un desafío que también enfrenta el Gobierno Digital al promover la participación ciudadana en línea de manera inclusiva y ética.

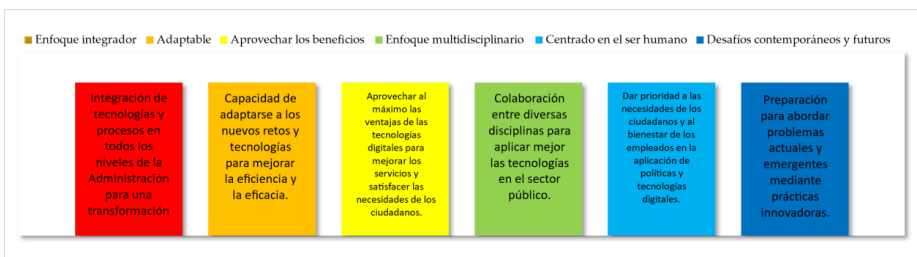
Últimamente, varios investigadores han ampliado la percepción de Gobierno Digital. Por ejemplo, Brasileiro et al, (2022), Bonduki y Cunha (2022), y Cho (2023) han incluido la coordinación entre niveles de gobierno, así como la integración de estados y distritos en redes de gobierno digital. Estas perspectivas resaltan el trabajo coordinado para lograr

soluciones exitosas. En este sentido, la gestión pública debe reconocer los avances de estas soluciones, así como comprender su efectividad tanto en políticas como en programas nacionales y regionales.

Finalmente, Lau-Hoyos et al, (2024), Neumann et al, (2024) y Kaun et al, (2024) piensan que el Gobierno Digital puede mejorar la educación y la administración pública usando inteligencia artificial combinada con la automatización. Esto requiere una gestión pública que no solo se adapte tecnológicamente, sino que también

considere factores humanos y éticos, como la confianza y la percepción pública hacia estas tecnologías. En resumen, esta fundamentación teórica muestra un movimiento hacia un enfoque integrador en la gestión pública, necesario para aprovechar los beneficios de la era digital, manteniendo un enfoque multidisciplinario y centrado en el ser humano para enfrentar los desafíos de hoy día. A continuación, la Ilustración 1 muestra un resumen esquemático de los principios clave en la gestión pública digital de acuerdo con la fundamentación teórica previa.

Ilustración 1 Principios de la Gestión Pública Digital



3. Perspectiva metodológica del estudio

En este estudio cuantitativo de enfoque bibliométrico se llevó a cabo un análisis para evaluar las tendencias y el impacto en el campo del Gobierno Digital y la Gestión Pública desde 2019 hasta marzo de 2024. La metodología implementada aseguró un enfoque sistemático, fundamentado en la recopilación, análisis y evaluación de datos bibliográficos, similar a lo propuesto por Donthu et al, (2021), que destacan la metodología bibliométrica como un método riguroso para explorar

grandes volúmenes de datos científicos. A continuación, se detalla cada uno de los elementos metodológicos empleados en la investigación, como lo proponen Zupic y Čater (2015), quienes introducen métodos bibliométricos para mapear la investigación, ofreciendo un enfoque objetivo y riguroso en la evaluación de la literatura científica.

3.1. Población y muestra

Se definió un método específico para seleccionar la población y la muestra con el propósito de garantizar la relevancia y precisión de los

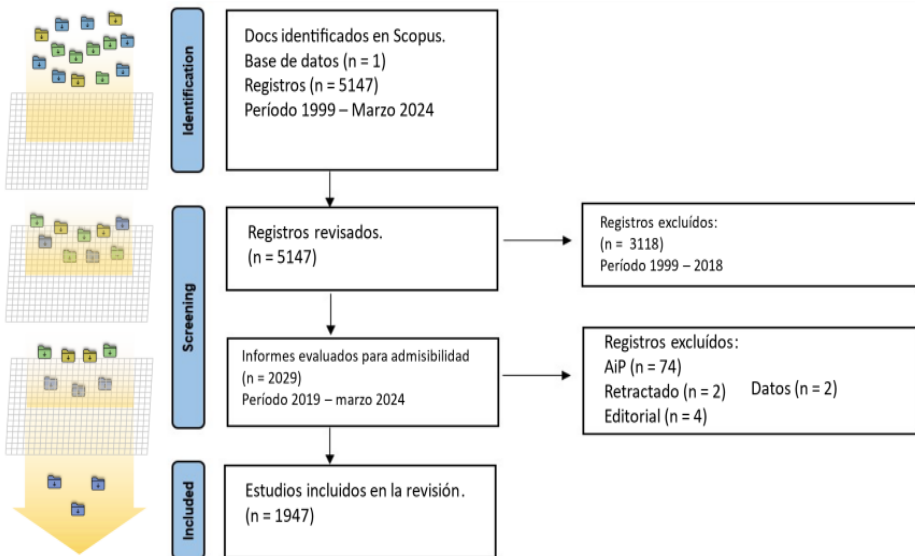
documentos analizados. Inicialmente, la población estuvo conformada por 5147 publicaciones relacionadas con “Gobierno digital” y “Gestión pública”, abarcando desde 1999 hasta marzo de 2024. Estos documentos fueron identificados mediante una búsqueda sistemática en la base de datos Scopus, utilizando términos específicos y sinónimos en los campos TITLE-ABS-KEY, con operadores booleanos AND y OR. A fin de evitar limitar la búsqueda a contextos demasiado específicos, no se emplearon conectores de proximidad como W/n, lo que permitió incluir perspectivas diversas dentro de un

mismo documento (Baas et al, 2020).

La ecuación de búsqueda aplicada incluyó términos relacionados con la gestión pública y el gobierno digital, y se establecieron criterios de inclusión basados en el año de publicación (2019-2024) y exclusiones de tipos de documentos como editoriales, datos preliminares y artículos en prensa. Así, el diseño garantizó un enfoque en investigaciones contemporáneas relevantes.

El flujograma de selección de documentos del Diagrama 1 (Page et al, 2021) comenzó con la recopilación de 5147 registros iniciales.

Diagrama 1
Flujograma de selección de documentos



Durante la fase de cribado, se aplicó un criterio temporal que excluyó 3118 documentos publicados entre 1999 y 2018. Posteriormente, se evaluaron 2029 informes publicados entre 2019

y marzo de 2024, de los cuales se excluyeron 80 por razones como artículos en prensa (74), documentos retractados (2), editoriales (4) y datos (2). Finalmente, se seleccionó una muestra

de 1947 estudios para esta revisión bibliométrica, proporcionando una base sólida y actualizada para el análisis.

3.2. Variables analizadas

Se analizó una serie de variables cuantitativas y cualitativas para comprender la evolución, el impacto y las tendencias de la investigación en Gobierno Digital y Gestión Pública. Entre estas variables, el número de documentos publicados por año permitió identificar tendencias temporales en la producción científica. Este análisis fue complementado con el índice H (Hirsch, 2005), que mide el impacto de las publicaciones citadas y refleja la influencia de los trabajos en el área, junto con las citas totales recibidas por todos los documentos, que ilustran el impacto acumulado de la investigación.

El análisis incluyó también las fuentes más relevantes, como revistas y conferencias, para identificar los principales canales de difusión, y la tasa de crecimiento anual, un indicador del aumento o disminución de las publicaciones en el tiempo (Mukherjee et al, 2022). Otra métrica significativa fue el promedio de citas por documento, que evalúa la influencia promedio de los trabajos publicados. Paralelamente, el análisis de referencias bibliográficas reveló la profundidad de los estudios (Todeschini y Baccini, 2016).

Las palabras clave de autor ofrecieron información sobre los temas centrales y emergentes, mientras que el análisis de los autores identificó a los investigadores más prolíficos. El porcentaje de coautorías internacionales evidenció el grado de cooperación internacional en la investigación (Baas et al, 2020). Asimismo, se consideraron los tipos de documentos, que abarcan

distintos formatos de difusión del conocimiento, y el SJR (Scientific Journal Rankings), que mide la visibilidad de las revistas según el número de citas recibidas (González-Pereira et al, 2010).

Finalmente, el análisis de la frecuencia de colaboración entre autores permitió mapear las redes entre investigadores, un indicador clave de la interacción científica. Todos estos datos fueron extraídos de Scopus y gestionados mediante Mendeley, garantizando la calidad y viabilidad de la información para evaluar los avances en el campo.

3.3. Métodos de análisis

El estudio utilizó métodos de análisis cuantitativo y cualitativo para evaluar tendencias, impactos y colaboraciones en el campo, combinando la cuantificación de datos con la interpretación de dinámicas sectoriales. En un inicio, se realizó un análisis descriptivo que permitió resumir las muestras y medidas, incluyendo el número total de documentos, índice H, citas totales y el porcentaje de coautorías internacionales, proporcionando una visión clara de la distribución e impacto de la investigación (Donthu et al, 2021). Posteriormente, mediante RStudio versión 4.3.2, se identificaron cambios temporales en la producción científica y se evaluó el crecimiento anual, complementando este análisis con un enfoque en redes que visualizó las conexiones temáticas y autorales dentro del campo, destacando las interrelaciones de las principales áreas de investigación (Zupic y Čater, 2015).

La Ley de Bradford fue aplicada para clasificar las revistas más influyentes, organizándolas en zonas de contribución decreciente que resaltan los

núcleos más significativos de publicación (Bradford, 1976). Paralelamente, el impacto de los estudios fue evaluado mediante un análisis de citas, calculando el promedio de citas por documento con el soporte de Microsoft Excel 365. Este software, junto con RStudio, también se empleó para visualizar datos mediante gráficos de barras, cuadros y figuras que representan tendencias, temas principales y colaboraciones internacionales (McAllister et al, 2022). Los datos extraídos de Scopus fueron procesados previamente con Mendeley para eliminar duplicados o entradas incorrectas, asegurando la precisión y confiabilidad de los resultados obtenidos (Mohammadi y Thelwall, 2014; Baas et al, 2020).

4. Evolución del gobierno digital y la gestión pública: Resultados y Discusión

Para los efectos de conocer la evolución del gobierno digital y la gestión

pública, se destaca una proyección de acoplamiento y adaptación de las tecnologías como soporte a las respuestas a la pandemia. Por consiguiente, será detallado en este apartado los principales resultados y la discusión correspondiente.

4.1. Información principal

El análisis de la Tabla 1, titulada “Información Principal,” abarca un período de estudio de cinco años (2019-marzo 2024), destacando la diversidad y el crecimiento del debate académico sobre gobierno digital y gestión pública. Se emplearon 801 fuentes, con 1958 documentos publicados y un crecimiento anual del 8.23%, lo que refleja un creciente interés en el tema. Aunque el impacto académico es moderado, con un promedio de 6.55 citas por documento, el uso de 112,300 referencias y 4352 palabras clave de autor evidencia una base de conocimiento extensa y multidimensional.

Tabla 1
Información Principal

Descripción	Resultados
Intervalo de tiempo	2019 - marzo 2024
Fuentes	801
Documentos	1958
Tasa de crecimiento anual %	8.23
Promedio de citas por documento	6.55
Referencias	112300
Palabras clave del autor	4352
Autores	4559
Coautorías internacionales %	17.36
Artículo	1116
Libro	42
Capítulo de libro	193
Papel de conferencia	521
Reseña de conferencia	11
Revisión	64

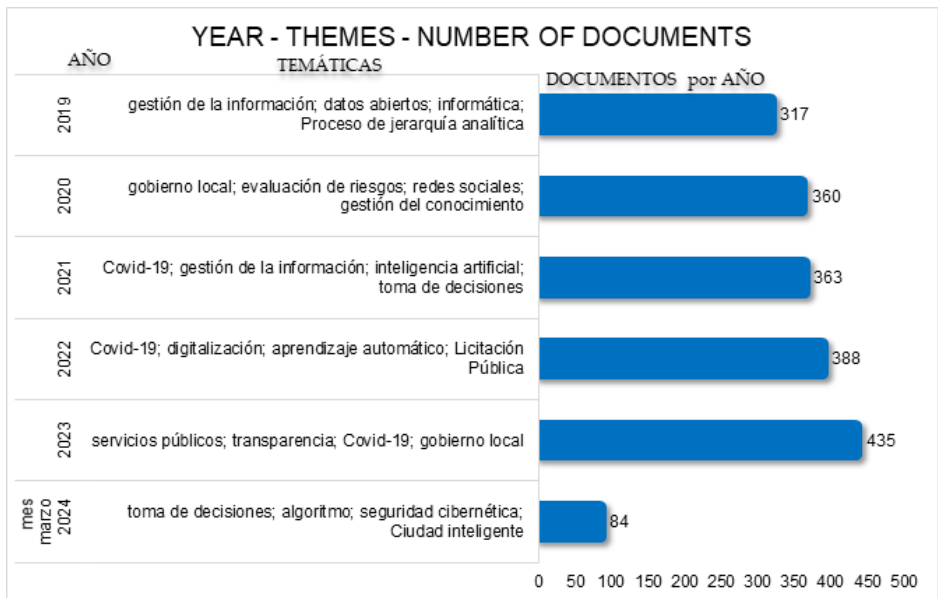
Con la participación de 4559 autores, un 17.36% de coautorías internacionales subraya la relevancia global del tema. Los artículos (1116) predominan, seguidos por ponencias (521), capítulos de libros (193), libros completos (42) y revisiones (64), mostrando una comunidad académica activa que combina contribuciones detalladas, síntesis críticas y análisis profundos, fortaleciendo el reconocimiento y la colaboración internacional.

4.2. Tendencias y transformaciones en gobierno digital y gestión pública

El objetivo (O1) es estudiar la

evolución de las tendencias sobre Gobierno Digital y Gestión Pública entre 2019 y marzo de 2024, identificando áreas temáticas y su relación con los desafíos en el sector público. Utilizando RStudio y el enfoque de red “Mapa temático,” se analizaron las palabras clave de autor por año. En 2019, las temáticas predominantes incluyen la gestión de la información, datos abiertos, ciencias de la computación y procesos analíticos, destacando un enfoque en las bases técnicas y metodológicas necesarias para la administración digital (Gráfico 1). Esto coincide con estudios como el de Kolovou et al, (2019), que subrayan la relevancia de la gestión de la información y la ciencia de datos como pilares del Gobierno Digital.

Gráfico 1
Evolución Temática durante 2019 – marzo 2024



Entre 2020 y 2022, la COVID-19 dominó la agenda, destacando la digitalización, el aprendizaje automático y la inteligencia artificial como tecnologías clave para la adaptación y la toma de decisiones informadas, con énfasis en el Gobierno Digital y la gestión del cambio tecnológico (Clarke, 2020; Lips, 2019). En 2023, el foco cambió hacia la transparencia y la mejora de los servicios públicos, respondiendo a las demandas de rendición de cuentas post-pandemia, alineándose con los desafíos y propuestas de Duhamel y Sandoval-Almazán (2021). Para 2024, la atención se centra en la toma de decisiones avanzadas, seguridad cibernética y ciudades inteligentes, resaltando la eficiencia y sostenibilidad del Gobierno Digital, como analizan Neumann et al. (2024) sobre inteligencia artificial en organizaciones públicas.

La evolución de prioridades refleja un tránsito desde la generación de conocimiento, pasando por su aplicación en crisis, hacia la mejora de la transparencia y la toma de decisiones. Futuras investigaciones deben explorar el impacto de las tecnologías digitales en la gestión pública, su influencia en la transparencia y responsabilidad en contextos pospandémicos, y las actitudes hacia la automatización y decisiones algorítmicas en distintos contextos culturales y políticos (Kaun et al, 2024). También se plantea integrar la

innovación digital con la política pública y la gestión de crisis para respuestas más efectivas y adaptadas a las necesidades actuales.

4.3. Análisis del impacto y futuro del gobierno digital en la gestión pública

El objetivo (O2) es analizar el impacto y las tendencias del Gobierno Digital y la Gestión Pública mediante la evaluación de contribuciones en las principales fuentes, destacando su influencia en la innovación y transformación administrativa.

- **Diez fuentes más relevantes**

La Tabla 2 que muestra los datos de las diez fuentes más relevantes revelan un fuerte interés en el intercambio de conocimientos y la investigación colaborativa, especialmente en tecnología de la información, como en “ACM International Conference” y “Lecture Notes in Computer Science”. Esto refuerza la relevancia de temas como la implementación de tecnologías digitales y los desafíos de la transformación administrativa, subrayados por un alto índice de citación e impacto en fuentes como “Government Information Quarterly”.

Tabla 2
Fuentes más relevantes

Fuentes Relevantes	TD	TC	h-index	SJR 2023
ACM International Conference Proceeding Series	128	400	11	0.25
Government Information Quarterly	54	1391	22	2.17
Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)	45	141	7	0.61

Cont... Tabla 2

Communications In Computer and Information Science	39	92	6	0.20
Sustainability (Switzerland)	35	504	11	0.67
Lecture Notes in Networks and Systems	27	20	2	0.17
Public Administration Issues	25	67	4	0.20
CEUR Workshop Proceedings	21	15	3	0.19
Administrative Sciences	19	137	7	0.63
International Journal of Public Administration	19	251	10	0.61

TD: Total Documentos; TC: Total de Citas

Según Kolovou et al, (2019), la presión por innovar en el sector público refleja el volumen de publicaciones en este ámbito, mientras que Lips (2019) destaca la necesidad de abordar el Gobierno Digital más allá de su dimensión tecnológica. Las observaciones de Duhamel y Sandoval-Almazán (2021) sobre leyes locales de gobierno digital subrayan su relevancia en la innovación gubernamental. Este análisis evidencia desigualdades en el desarrollo de investigaciones y sugiere explorar casos prácticos que analicen la innovación en el sector público, incluyendo barreras culturales y estructurales, percepción pública hacia la automatización y factores de éxito sostenible. En conjunto, estos hallazgos reflejan la evolución y complejidad del Gobierno Digital y la Gestión Pública, destacando la necesidad de abordar brechas de conocimiento para avanzar

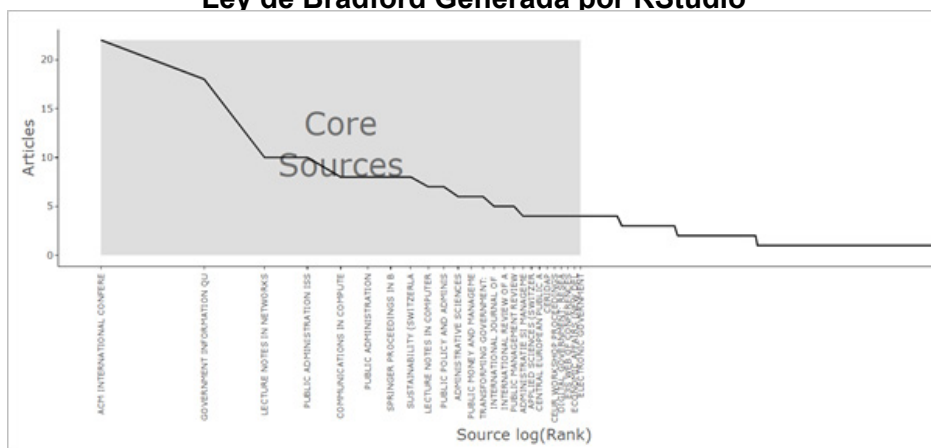
en una gestión pública eficiente en la era digital.

- **Concentración de las Fuentes según la Ley de Bradford**

La Ley de Bradford (1976) establece que la literatura científica tiende a concentrarse en un pequeño número de fuentes clave, denominadas “zona núcleo”, que publican la mayoría de los artículos en un campo específico, mientras que las demás fuentes producen progresivamente menos.

En el análisis del campo de Gobierno Digital y Gestión Pública, las fuentes principales, como la serie de conferencias de “ACM” (128 artículos) y “Government Information Quarterly” (54 artículos), destacan por su productividad y citación, representadas en la sombra gris de “Core Sources”.

Gráfico 2
Ley de Bradford Generada por RStudio



Por contraste, fuentes periféricas como “Public Policy and Administration” y “Revista de Administracao Publica” (10 artículos cada una) tienen menor frecuencia, pero un mayor número acumulado. La distribución, visualizada en una curva característica de Bradford, guía a los investigadores a priorizar las fuentes núcleo para una revisión exhaustiva y consultar las periféricas para información especializada.

4.4. Análisis de los temas más citados en gobierno digital y gestión pública

El objetivo (O3) es analizar los temas más citados en el campo objeto de estudio para entender las áreas relevantes en la investigación actual. La Tabla 3 muestra los 10 documentos más citados en el campo de Gobierno Digital y Gestión Pública, clasificados por el total de citas que cada uno ha recibido.

Tabla 3
Diez documentos más citados

Autor del documento	Título del documento	Total de citas
Battaglio et al, (2019)	“Behavioral Public Administration ad fontes: A Synthesis of Research on Bounded Rationality, Cognitive Biases, and Nudging in Public Organizations”	186
Zuiderwijk et al, (2021)	“Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda”	161
Lăzăroiou et al, (2020)	“Environmentally Responsible Behavior and Sustainability Policy Adoption in Green Public Procurement”	126
Criado y Gil-García (2019)	“Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond”	113
Lee-Geiller y Lee (2019)	“Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation”	106

Cont... Tabla 3

Baudier et al, (2020)	"Smart home: Highly educated students' acceptance"	104
Grover et al, (2019)	"Diffusion of blockchain technology: Insights from academic literature and social media analytics"	104
Wright y Merritt (2020)	"Social Equity and COVID-19: The Case of African Americans"	103
Sharma et al, (2020)	"Artificial intelligence and effective governance: A review, critique and research agenda"	103
Young et al, (2019)	"Artificial Discretion as a Tool of Governance: A Framework for Understanding the Impact of Artificial Intelligence on Public Administration"	102

El análisis revela áreas clave de investigación actual, destacando la influencia de tecnologías como inteligencia artificial, blockchain y servicios digitales en la gobernanza pública.

Entre los trabajos destacados, Battaglio et al, (2019) lidera con 186 citas, explorando sesgos cognitivos en organizaciones públicas, seguido por Zuiderwijk et al, (2021), con 161 citas, sobre el impacto de la inteligencia artificial en la gobernanza. Otros estudios relevantes incluyen Lăzăroiu et al, (2020) sobre sostenibilidad en la adquisición pública (126 citas) y Criado y Gil-García (2019) sobre creación de valor público mediante tecnologías inteligentes (113 citas). Investigaciones como las de Lee-Geiller y Lee (2019), Baudier et al, (2020) y Grover et al, (2019) destacan la e-gobernanza democrática y la aceptación de tecnologías innovadoras.

En paralelo, Wright y Merritt (2020); Sharma et al, (2020) abordan cuestiones de equidad social y el uso de inteligencia artificial en la gobernanza, ambos con 103 citas. Young et al, (2019) concluye la lista con 102 citas al proponer un marco sobre el impacto de la inteligencia artificial en la administración pública. Estos hallazgos reflejan el interés en integrar avances tecnológicos con

consideraciones sociales y ambientales en la gestión pública.

La revisión teórica complementa estos resultados, destacando la necesidad de innovación en respuesta a desafíos como crisis financieras y demanda de servicios digitales, según Kolovou et al, (2019). Estudios como los de Afzal y Panagiotopoulos (2020) y otros en países como Brasil y Bangladesh subrayan la importancia del contexto nacional en la transformación digital. Las implicaciones prácticas incluyen el desarrollo de políticas públicas informadas por avances tecnológicos y sostenibles, sugiriendo futuras investigaciones sobre las barreras a la transformación digital y el impacto de tecnologías emergentes en diferentes entornos nacionales (Espina-Romero et al, 2024).

4.5. Panorama global de la investigación en gobierno digital y gestión pública

El objetivo (O4) es evaluar la influencia de las colaboraciones internacionales en el campo objeto de estudio, a fin de analizar cómo estas colaboraciones impactan en la producción, difusión y desarrollo del conocimiento a nivel global.

• Distribución global de publicaciones

El análisis de la producción académica en gobierno digital y gestión pública revela disparidades significativas entre países y continentes. Según la Tabla 4, Estados Unidos lidera en cantidad de publicaciones (170), pero Italia destaca en impacto con el mayor número de citas (766). España y

Alemania mantienen un equilibrio entre documentos y citaciones, mientras que Rusia y Brasil, aunque activos en publicaciones, muestran menor impacto global. China sorprende por su alta proporción de citas (462) en relación con sus publicaciones (113), evidenciando un fuerte impacto. En el Reino Unido, Indonesia y Ucrania, aunque con menor presencia, su inclusión resalta su esfuerzo en el área.

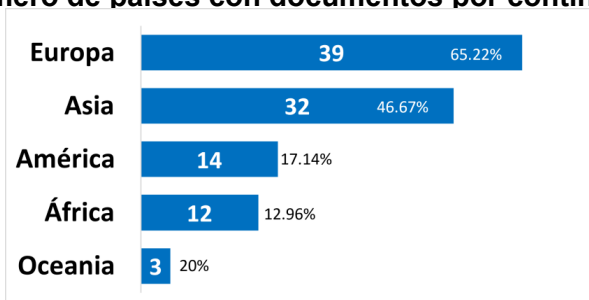
Tabla 4
Diez países con más publicaciones

Los diez mejores países	Documentos	Total Citas
Estados Unidos	170	638
Italia	159	766
España	143	590
Alemania	141	553
Rusia	121	248
Brasil	114	130
China	113	462
Reino Unido	91	380
Indonesia	72	81
Ucrania	68	70

A nivel continental (Gráfico 3), Europa lidera con el 65.22 % de países involucrados, seguido de Asia (46.67 %), mostrando ambos un compromiso destacado. América (17.14

%) y África (12.96 %) reflejan menor participación, posiblemente debido a barreras estructurales o de prioridad en investigación.

Gráfico 3
Número de países con documentos por continente



Asimismo, Oceanía, con un 20 %, requiere una interpretación cuidadosa por su limitado número de países. Estos datos subrayan la necesidad de fomentar colaboraciones internacionales y aprovechar el potencial de crecimiento en regiones menos representadas para lograr un impacto global más equilibrado.

- **Análisis de los patrones de colaboración global en gobierno digital y gestión pública**

La Tabla 5 destaca las colaboraciones globales en gobernanza digital y gestión pública, revelando conexiones frecuentes y su fortaleza.

Alemania y Estados Unidos son nodos clave, con Alemania colaborando ampliamente en Europa y con Estados Unidos, reflejando un enfoque compartido en la digitalización gubernamental. Schmidhuber et al, (2019) examinaron la participación ciudadana en plataformas locales, encontrando que motivaciones intrínsecas aumentan la participación, mientras que las extrínsecas la reducen. China y Estados Unidos mantienen una estrecha cooperación, como muestra Zhang et al, (2022), quienes analizaron cómo la confianza en el gobierno varía según culturas, destacando la importancia de las diferencias culturales y la percepción del desempeño local.

Tabla 5
Colaboración Destacada entre Países

País	Colaboración principal	Frecuencia de colaboración	Otras colaboraciones significativas	Frecuencias
Alemania	Austria	10	USA (4), Reino Unido (4)	4, 4
China	USA	10	Hong Kong (3), Reino Unido (3)	3, 3
USA	Corea	9	Países Bajos (5), China (10)	5, 10
España	México	8	Ecuador (7), Portugal (4)	7, 4
Italia	España	8	USA (6), Reino Unido (5)	6, 5
Bélgica	Países Bajos	5	Luxemburgo (3)	3
Brasil	Portugal	5	España (3), USA (3)	3, 3

Bélgica mantiene fuertes lazos regionales en Europa, mientras que Brasil prioriza colaboraciones ibéricas y latinoamericanas, como el estudio de Criado et al, (2021) sobre i-labs en España y Brasil, que resaltó su rol en la creación de valor público y colaboración ciudadana. España e Italia extienden sus redes en Europa y América Latina, con España colaborando intensamente con México y Ecuador.

Santamaria-Philco et al, (2019) analizaron la participación electrónica

en México y Ecuador, identificando conceptos clave y la necesidad de sistemas prácticos para teorías existentes. Estas colaboraciones impulsan áreas como tecnología de gobernanza, infraestructura digital y gestión pública, mientras los países menos conectados representan oportunidades para expandir el conocimiento global.

4.6. Agenda de investigación futura

El objetivo (O5) busca identificar

las áreas temáticas críticas para el desarrollo futuro del campo. Estas áreas se han determinado a partir del análisis y los resultados obtenidos de los

objetivos anteriores, O1, O2, O3 y O4. A continuación, se presenta el Cuadro 1 que resume la agenda de investigación futura.

Cuadro 1

Preguntas de Investigación y sus enfoques

Enfoque Temático	Pregunta de Investigación
Impacto a Largo Plazo de la Digitalización	¿Cómo influyen las tecnologías digitales en la eficiencia y efectividad de la gestión pública a largo plazo?
	¿Cuál es el papel de la inteligencia artificial y los algoritmos en la toma de decisiones gubernamentales?
Transparencia y Rendición de Cuentas en la Era Digital	¿Cómo puede la digitalización mejorar la transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública?
	¿Cómo afecta la transparencia digital a la confianza pública en las instituciones gubernamentales?
Integración de Tecnologías Emergentes	¿Cómo se pueden integrar las tecnologías emergentes en los procesos de políticas públicas?
	¿Qué implicaciones tiene la adopción de tecnologías como blockchain e inteligencia artificial en las políticas públicas?
Adopción y Actitudes hacia la Automatización	¿Cómo varían las actitudes hacia la automatización y la toma de decisiones algorítmica en diferentes culturas?
	¿Cómo impactan estas tecnologías la inclusión y equidad en la prestación de servicios públicos?
Respuestas Tecnológicas a Emergencias y Crisis	¿Cómo han sido utilizadas las tecnologías digitales en respuestas a emergencias y qué lecciones se pueden aprender?
	¿Cuál es el papel de las tecnologías digitales en la gestión de desastres y emergencias?
Colaboraciones Internacionales en Gobierno Digital	¿Cuál es el impacto de las colaboraciones internacionales en el conocimiento de Gobierno Digital y Gestión Pública?
	¿Qué mejores prácticas y lecciones aprendidas de colaboraciones exitosas podrían replicarse en otros contextos?

El cuadro 1 destaca los enfoques temáticos y las preguntas de investigación que orientarán y profundizarán el estudio de estos temas. Este marco tiene como fin comprender los desafíos actuales y anticipar las necesidades futuras del sector público en un contexto digital y globalizado.

5. Conclusiones

Las conclusiones del estudio se estructuran en torno a los objetivos planteados. En relación con el análisis

de la evolución de las tendencias sobre gobierno digital y gestión pública (O1), el estudio identifica que, entre 2019 y 2024, las tecnologías digitales, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, han transformado significativamente la gestión pública, especialmente en la toma de decisiones y la gestión de crisis, con un impacto crítico durante la pandemia de COVID-19. Esto refleja una transición hacia un gobierno digital más eficiente y transparente.

Respecto al impacto de las principales fuentes académicas

(O2), las publicaciones en revistas como *Government Information Quarterly* demuestran la importancia de la innovación tecnológica en la administración pública, evidenciando una creciente relevancia de temas como la transparencia y la adopción de tecnologías disruptivas en la gestión pública. En cuanto a los temas más citados (O3), los hallazgos destacan el interés en tecnologías emergentes como blockchain e inteligencia artificial, y su capacidad para generar valor público y equidad social en distintos contextos. Esto subraya la necesidad de explorar barreras estructurales y culturales en la implementación de estas tecnologías.

Sobre las colaboraciones internacionales (O4), se observa que Alemania y Estados Unidos lideran la red global de cooperación, mientras que países como Brasil y España fortalecen conexiones regionales. Estas colaboraciones han promovido el desarrollo y la difusión del conocimiento, aunque persisten disparidades en la participación de regiones menos representadas. Finalmente, la agenda de investigación futura (O5) propone explorar el impacto a largo plazo de la digitalización en la efectividad gubernamental, integrar tecnologías emergentes en políticas públicas y profundizar en las actitudes hacia la automatización y su impacto en la equidad.

El estudio tiene limitaciones, como el uso exclusivo de la base de datos Scopus, que podría sesgar los resultados al excluir literatura de otras fuentes. Además, la selección metodológica y el enfoque en publicaciones recientes podrían omitir perspectivas históricas relevantes. Estas limitaciones invitan a futuras investigaciones a adoptar enfoques más inclusivos y a considerar la

multidimensionalidad del gobierno digital en diferentes contextos geopolíticos y culturales.

Referencias bibliográficas

- Afzal, M., & Panagiotopoulos, P. (2020). Smart policing: A critical review of the literature. En *Lecture Notes in Computer Science* (pp. 59–70). Springer International Publishing.
- Akhuseyinoglu, N. B., & Joshi, J. (2020). Access control approaches for smart cities. En *IoT Technologies in Smart Cities: From sensors to big data, security and trust* (pp. 1–40). Institution of Engineering and Technology.
- Baas, J., Schotten, M., Plume, A., Côté, G., & Karimi, R. (2020). Scopus as a curated, high-quality bibliometric data source for academic research in quantitative science studies. *Quantitative Science Studies*, 1(1), 377–386. https://doi.org/10.1162/qss_a_00019
- Battaglio, R. P., Jr, Belardinelli, P., Bellé, N., & Cantarelli, P. (2019). Behavioral public administration *ad fontes*: A synthesis of research on bounded rationality, cognitive biases, and nudging in public organizations. *Public Administration Review*, 79(3), 304–320. <https://doi.org/10.1111/puar.12994>
- Baudier, P., Ammi, C., & Deboeuf-Rouchon, M. (2020). Smart home: Highly-educated students' acceptance. *Technological Forecasting and Social Change*, 153(119355), 119355. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.06.043>
- Bonduki, M., & Cunha, M. A. (2022). Coordination of the Digital Transformation of Governments in Federalist Context. *15th*

International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, 528–533. <https://doi.org/10.1145/3560107.3560315>

- Brasileiro, B., Ávila, T. J. T., & Valotto, D. (2022). An overview of [Rede.gov.Br](#) as a federative mechanism for digital government development in Brazil. *DG.O 2022: The 23rd Annual International Conference on Digital Government Research*, 380–390.
- Castro, C., & Lopes, I. C. (2023). E-Government as a Tool in Controlling Corruption. *International Journal of Public Administration*, 46(16), 1137–1150. <https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2076695>
- Campos, S. L. B., & Figueiredo, J. M. (2023). Public services recommendation system: an alternative to customize the digital government transformation. *Proceedings of the 24th Annual International Conference on Digital Government Research*, 370–379.
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438–450. <https://doi.org/10.1108/ijpsm-07-2019-0178>
- Chhabra, V., Rajan, P., & Chopra, S. (2020). User acceptance of new technology in mandatory adoption scenario for food distribution in India. *International Journal on Food System Dynamics*, 11(2), 153–170. <https://doi.org/10.18461/ijfsd.v11i2.47>
- Cho, B. (2023). Bibliometric Analysis of Academic Papers Citing Dunleavy et al.'s (2006) "New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance": Identifying Research Clusters and Future Research Agendas. *Administration & Society*, 55(5), 892–920. <https://doi.org/10.1177/00953997231157753>
- Clarke, A. (2020). Digital government units: what are they, and what do they mean for digital era public management renewal? *International Public Management Journal*, 23(3), 358–379. <https://doi.org/10.1080/10967494.2019.1686447>
- Di Martino, B., Colucci Cante, L., Esposito, A., & Graziano, M. (2023). A tool for the semantic annotation, validation and optimization of business process models. *Software - Practice and Experience*, 53(5), 1174–1195. <https://doi.org/10.1002/spe.3184>
- Diamantopoulou, V., & Mouratidis, H. (2019). Practical evaluation of a reference architecture for the management of privacy level agreements. *Information and Computer Security*, 26(5), 711–730. <https://doi.org/10.1108/ICS-04-2019-0052>
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285–296. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070>
- Duhamel, F., & Sandoval-Almazán, R. (2021). Designing E-Government Legal Institutions. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.4018/IJPADA.20210101.oa1>
- Espina-Romero, L., & Guerrero-Alcedo, J. (2022). Fields Touched by Digitalization: Analysis of Scientific Activity in Scopus. *Sustainability (Switzerland)*, 14(21), 14425. <https://doi.org/10.3390/su142114425>

- Espina-Romero, L., Ríos Parra, D., Noroño-Sánchez, J. G., Rojas-Cangahuala, G., Cervera Cajo, L. E., & Velásquez-Tapullima, P. A. (2024). Navigating Digital Transformation: Current Trends in Digital Competencies for Open Innovation in Organizations. *Sustainability*, 16(5), 2119. <https://doi.org/10.3390/su16052119>
- Farhan HR, M., & Nurmandi, A. (2022). Government data processing mechanism to support smart city: A bibliometric review. En *Communications in Computer and Information Science* (pp. 498–506). Springer Nature Switzerland.
- Fabrègue, B. F. G., & Bogoni, A. (2023). Privacy and Security Concerns in the Smart City. *Smart Cities*, 6(1), 586–613. <https://doi.org/10.3390/smartcities6010027>
- Flores, C. C., Müller, A. P. R., Albrecht, V., Crompvoets, J., Steen, T., & Tambouris, E. (2021). Towards the Inclusion of Co-creation in the European Interoperability Framework. *ACM International Conference Proceeding Series*, 538–540. <https://doi.org/10.1145/3494193.3494320>
- Grover, P., Kar, A. K., & Janssen, M. (2019). Diffusion of blockchain technology: Insights from academic literature and social media analytics. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(5), 735–757. <https://doi.org/10.1108/jeim-06-2018-0132>
- Jamieson, D., Wilson, R., Martin, M., Lowe, T., Kimmitt, J., Gibbon, J., & French, M. (2020). Data for outcome payments or information for care? A sociotechnical analysis of the management information system in the implementation of a social impact bond. *Public Money and Management*, 40(3), 213–224. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1714306>
- Jiang, H., Wang, S., & Yao, J. (2022). Structuration analysis of e-government studies: A bibliometric analysis based on knowledge maps. *Journal of Information Science*, 48(5), 676–685. <https://doi.org/10.1177/0166551520978346>
- Kaun, A., Larsson, A. O., & Masso, A. (2024). Automating public administration: citizens' attitudes towards automated decision-making across Estonia, Sweden, and Germany. *Information, Communication & Society*, 27(2), 314–332. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2023.2205493>
- Kolovou, V., Kutsikos, K., & Bithas, G. (2019). Beyond digital government: The role of internal marketing in public sector innovation. *Proceedings of the European Conference on Innovation and Entrepreneurship, ECIE*, 1, 539–552. <https://doi.org/10.34190/ECIE.19.082>
- Krönke, C. (2023). Digital administrative assistant: The integrator of artificial intelligence (AI) into administrative action from the perspective of the Privatization Law. *Verwaltung*, 56(1), 31–74. <https://doi.org/10.3790/verw.56.1.31>
- Larsen, A. G., & Følstad, A. (2024). The impact of chatbots on public service provision: A qualitative interview study with citizens and public service providers. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101927. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101927>
- Lau-Hoyos, E. M., Erazo-Ordoñez, Y., Santa Cruz Carhuamaca, J. M., Uceda-Bazán, M. N., Moreno-Heredia, A. J., Castro-Navarro, M. A., Ramírez-Medina, B. E., Obregón-Vara, F. E., Rodríguez-Ortiz, C. E., & Facho-Cornejo, J. L. (2024). Digital Administration in the Improvement

- of Information Quality Processes in Teachers. Case, Local Educational Management Unit in Peru. In *Communications in Computer and Information Science: Vol. 1957 CCIS* (pp. 279–286). https://doi.org/10.1007/978-3-031-49212-9_35
- Lăzăroiu, G., Ionescu, L., Uță, C., Hurloiu, I., Andronie, M., & Dijmărescu, I. (2020). Environmentally responsible behavior and sustainability policy adoption in green public procurement. *Sustainability*, 12(5), 2110. <https://doi.org/10.3390/su12052110>
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. (david). (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.003>
- Lee, J., Kim, S., & Lee, J. (2022). Public vs. Public: Balancing the Competing Public Values of Participatory Budgeting. *Public Administration Quarterly*, 46(1), 39–66. <https://doi.org/10.37808/paq.46.1.3>
- Lee, J., Kim, S., & Lee, J. (2023). Mutual efforts for mutual trust: Impacts of citizens' knowledge and governmental communication channels on trust in participatory budgeting. *Journal of Public Affairs*, 23(4). <https://doi.org/10.1002/pa.2879>
- Li, J., & Zhang, X. (2023). Thinking to Proposal of Promoting the Standardization Construction of Digital Government Based on National Strategic Layout. *Proceedings of the 2023 14th International Conference on E-Business, Management and Economics*, 140–144. <https://doi.org/10.1145/3616712.3616742>
- Linhartova, V. (2021). Citizen participation in public administration: Case of Czech Republic. En *Advances in Public Policy and Administration* (pp. 72–93). IGI Global.
- Lips, M. (2019). *Digital government: Managing public sector reform in the digital era*. Routledge.
- Maulana, R. Y., & Dečman, M. (2023). Collaborative Governance in the Digital Transformation Age: A Systematic Literature Review with Bibliometric Mapping. *Central European Public Administration Review*, 21(1), 31–60. <https://doi.org/10.17573/cepar.2023.1.02>
- Mohamed, Z., Nadzri, F. A. A., Qureshi, S. F., Al-Dhubaibi, A. A. S., Arifin, J., & Yacob, N. (2020). Attracting inward foreign direct investment: An analysis on e-government practices and ease of doing business among countries in the asean region. *Contemporary Economics*, 14(4), 532–541. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.424>
- Neumann, O., Guirguis, K., & Steiner, R. (2024). Exploring artificial intelligence adoption in public organizations: a comparative case study. *Public Management Review*, 26(1), 114–141. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2048685>
- Noroño, J. G., Fernández, D. L. H., Espina-Romero, L. E., & Córdoba, V. H. (2023). Nuevas tendencias laborales y la zona gris de los “kidinfluencers” en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(ESPECIAL 8), 462–477. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40967>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting

- systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Peixoto, E., & Espina-Romero, L. C. (2024). Mapping digital marketing research in social networks: A short-term bibliometric analysis (2018-2023). *Revista de Ciencias Sociales*, 30(2), 15–31. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i2.41906>
- Pereira de Sousa, T., da Silva Cristóvam, J. S., & Ramos Machado, R. C. (2022). Constitucionalismo e administração pública digitais: inovação tecnológica e políticas públicas para o desenvolvimento no Brasil. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 12(2), 180–196. <https://doi.org/10.5102/rbpp.v12i2.7830>
- Purwanti, Y., Purwanto, B. H., & Jamaludin, M. (2022). Citizen Participation in Electronic Public Administration: The Considerations of Functionality and the Technology Acceptance Model. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 9(4), 90–101. <https://doi.org/10.18488/74.v9i4.3206>
- Santamaría-Philco, A., Macías-Mendoza, D., Cevallos, D., Zamora, W., & Quiroz-Palma, P. (2019). Modelo de los factores de confianza que influyen en los gobiernos electrónicos. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, 5(2), 19–27. <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijisebc/article/view/382>
- Schmidhuber, L., Piller, F., Bogers, M., & Hilgers, D. (2019). Citizen participation in public administration: investigating open government for social innovation. *R&D Management*, 49(3), 343–355. <https://doi.org/10.1111/radm.12365>
- Sharma, G. D., Yadav, A., & Chopra, R. (2020). Artificial intelligence and effective governance: A review, critique and research agenda. *Sustainable Futures*, 2(100004), 100004. <https://doi.org/10.1016/j.sfr.2019.100004>
- Simelio, N., Ginesta, X., de San Eugenio Vela, J., & Corcoy, M. (2019). Journalism, transparency and citizen participation: a methodological tool to evaluate information published on municipal websites. *Information, Communication & Society*, 22(3), 369–385. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1386706>
- Simonet, D. (2023). Health Care Reforms, Power Concentration, and Receding Citizen Participation. *Risk Management and Healthcare Policy*, 16, 1359–1364. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S421397>
- Szczepaniuk, E. K., Szczepaniuk, H., Rokicki, T., & Klepacki, B. (2020). Information security assessment in public administration. *Computers and Security*, 90. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2019.101709>
- Tamrin, M. H., Muhafidin, D., Nurasa, H., & Muhtar, E. A. (2024). Research mapping of policy network: A bibliometric analysis. *Chinese Public Administration Review*, 15(1), 57–71. <https://doi.org/10.1177/15396754241227988>
- Utsi, T., & Mufeti, T. K. (2021). An Investigation of E-Government Web Accessibility for Visually Impaired Persons in Namibia. In *CSR, Sustainability, Ethics and Governance* (pp. 403–420). https://doi.org/10.1007/978-3-030-78941-1_19
- Volodin, A., Sokolova, E., Degtereva, V. A., & Ivanov, M. (2023). Problems of Information Interaction Between Public Authorities and the Population of St. Petersburg in the Context of the Digital Transformation of the Region. In *Lecture Notes in Networks and Systems: Vol. 684 LNNS* (pp. 52–65).

https://doi.org/10.1007/978-3-031-32719-3_5

Wirtz, B. W., Birkmeyer, S., & Langer, P. F. (2021). Citizens and mobile government: an empirical analysis of the antecedents and consequences of mobile government usage. *International Review of Administrative Sciences*, 87(4), 836–854. <https://doi.org/10.1177/0020852319862349>

Wright, J. E., II, & Merritt, C. C. (2020). Social equity and COVID-19: The case of African Americans. *Public Administration Review*, 80(5), 820–826. <https://doi.org/10.1111/puar.13251>

Young, M. M., Bullock, J. B., & Lecy, J. D. (2019). Artificial Discretion as a Tool of Governance: A Framework for Understanding the Impact of Artificial Intelligence on Public Administration. *Perspectives on Public Management and Governance*, 2(4), 301-313. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>

doi.org/10.1093/ppmgov/gvz014

Zahn, J., Mourão, E., Bernardini, F., Maciel, C., & Viterbo, J. (2024). Mapping the Communication Channels in the General Ombudsman Offices of State Capitals in Brazil. In *Lecture Notes in Networks and Systems: Vol. 932 LNNS* (pp. 435–445). https://doi.org/10.1007/978-3-031-54235-0_39

Zupic, I., & Čater, T. (2015). Bibliometric Methods in Management and Organization. *Organizational Research Methods*, 18(3), 429–472. <https://doi.org/10.1177/1094428114562629>

Zuiderwijk, A., Chen, Y.-C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101577. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>