

C.1. Las bibliotecas, laboratorios de la administración electrónica

Por **Fernando Juárez-Urquijo**

26 octubre 2010

Juárez-Urquijo, Fernando. "Las bibliotecas, laboratorios de la administración electrónica".
Anuario ThinkEPI, 2011, v. 5, pp. 63-66.



Resumen: *Ante el retraso de las administraciones públicas en implementar en la vida práctica y cotidiana la e-administración que facilite la vida de los ciudadanos, las bibliotecas públicas demuestran estar mucho más avanzadas y ofrecen tanto infraestructura técnica como asesoramiento a los usuarios para buscar información y hacer trámites. La administración electrónica adolece de ineficiencia tecnológica y además refleja poca comprensión de la transformación del marco sociotécnico y su incidencia en la conformación de sus relaciones con los ciudadanos.*

Palabras clave: *Administración pública, Servicios a los ciudadanos, Infraestructura, Hábitos, Transformación social, Administración electrónica, e-Administración.*

Title: *Libraries as e-government laboratories*

Abstract: *Given the backwardness of public administrations to implement e-government tools in practice and in everyday life to make life easier for citizens, public libraries prove to be far more advanced, offering both technical infrastructure and advice to their users to search information and to carry out transactions. E-government suffers from technological inefficiency and also reflects little understanding of the transformation of the socio-technical framework and its impact in shaping relationships with citizens.*

Keywords: *Public administration, Services to citizens, Infrastructure, Habits, Social transformation, e-Government, e-Administration.*

UN CIUDADANO necesita renovar una licencia emitida hace 20 años y se dirige a su ayuntamiento; el mobiliario y la tecnología se han renovado pero no su relación con la Administración: como "siempre" sigue teniendo que ir en horario de oficina.

La espera para ser atendido tampoco ha variado: no encuentra ningún terminal de acceso a internet, ni una red wifi para realizar otro tipo de gestiones, amenizar esperas o consultar la web municipal.

Probablemente el mismo ciudadano que debe desplazarse al ayuntamiento tiene a su disposición una biblioteca pública, con horario amplio de mañana y tarde, ordenadores y wifi en abierto; la biblioteca le permite conversar utilizando diversos canales (presencial, teléfono, correo electrónico, chat, redes sociales...) y realizar trámites sencillos vía web (peticiones, renovaciones, compras, reservas...). En esos 20 años su relación con la biblioteca se ha transformado; ahora tiene más capacidad para elegir cuándo y dónde establecer contacto con ella.

¿Por qué la Administración trata de diferente manera al ciudadano en función del servicio

utilizado? ¿A qué se debe ese diferente comportamiento?

"Empezamos a tener unas expectativas de relación con la Administración que desbordan las respuestas válidas en el entorno de la sociedad industrial"

El nuevo espacio social

A finales del siglo XX se hace patente que las tecnologías de la comunicación y la información condicionan nuestros actos cotidianos y conforman un nuevo espacio social, muy dinámico y en pleno desarrollo¹: la sociedad de la información.

Toda persona/institución que no esté capacitada para desempeñar actividades diarias en el nuevo entorno estará marginada y en riesgo de exclusión. Necesita saber manejar dispositivos, interactuar en internet y comprender que los

conceptos “presencial” y “tiempo” han evolucionado (ya no hace falta confluír físicamente en un mismo recinto, nos podemos relacionar a través de redes telemáticas).



Jubilado haciendo trámites en la Cherry Hill Public Library, NJ

La relación ciudadano-Administración no es ajena a estos cambios. Lo que era válido hasta finales del siglo XX empieza a ser cuestionado: los usos sociales evolucionan y el ciudadano percibe que la Administración no le acompaña; siente que le sigue exigiendo realizar actividades de una manera “gravosa” para sus intereses: no le deja gestionar su tiempo y sus opiniones cuando ya está habituado a hacerlo en el resto de sus actividades.

“¿Por qué la Administración trata de diferente manera al ciudadano en función del servicio utilizado?”

Los poderes públicos superiores son conscientes de la necesidad de una nueva Administración capaz de atender a los ciudadanos. Se acuñan nuevos conceptos² (administración electrónica, e-administración, *open government...*), se empieza a hablar de transparencia, participación y colaboración, se aplican políticas para impulsar los cambios y se inyecta una gran cantidad de dinero en la tarea.

Es evidente que se han conseguido avances en la informatización de los procesos administrativos pero parece que no se ha conseguido ofrecer nuevos servicios, y empieza a ser preocupante la sensación de que posiblemente no se podrán ofrecer ni siquiera los tradicionales de manera más efectiva.

El inadecuado funcionamiento de la administración electrónica no es simplemente un problema de ineficiencia tecnológica, sino el reflejo de una inadecuada comprensión de la transformación del marco sociotécnico y su incidencia en la conformación de las relaciones ciudadanos-Administración³.

La Administración y sus ecosistemas

Con el reparto de roles entre sus departamentos, la Administración favorece la aparición de diversos ecosistemas administrativos, donde las nuevas tecnologías de la información inciden de diferente modo. Podemos encontrar dos ecosistemas, que denominaremos troncal y satélite.

En el primero (aquellos que están bajo la tutela directa de los gestores y se identifican con la gestión política), los cauces de conversación con los administrados están reglados y son estrictos; el ciudadano puede preguntar y tiene derecho a obtener respuesta en los plazos y términos estipulados. La Administración sabe qué es lo que hay que transmitir y cómo ha de transmitirse; se establece de antemano qué se puede preguntar y cómo se va a responder. Se trabaja sobre la certeza de lo conocido (no se improvisa) y se ofrece un servicio tutelado y custodiado.

La renovación tecnológica de estos servicios es evidente pero no viene acompañada de una nueva forma de acometer las tareas. Se mantie-



ne el principio de que hay que seguir haciendo las mismas cosas, ofrecer los mismos servicios (con un plus de automatización que mejore las prestaciones) sin analizar las implicaciones de los profundos cambios culturales y sociales que se están desencadenando.

Del entramado TIC se ha asumido el componente tecnológico pero no se ha asimilado (ni percibido a veces) que los hábitos sociales han evolucionado hacia un escenario en el que las conversaciones horizontales y en red desplazan a las verticales y unidireccionales.

“En un entorno informacional muy cambiante, la biblioteca replantea su modelo de servicio para adaptarlo a la nueva sociedad”

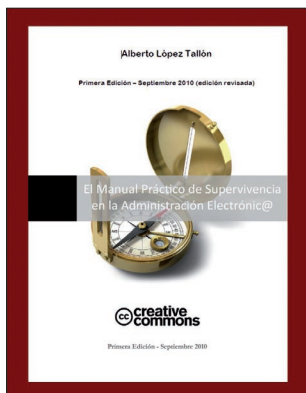
Los servicios del ecosistema satélite o “cenicienta” (entre ellos las bibliotecas) son aquellos que, estando alejados de los centros de toma de decisiones, son considerados secundarios por administradores y administrados. Esa menor presión administrativa propicia indirectamente un

ambiente de trabajo basado en la auto-suficiencia y la flexibilidad a la hora de realizar actividades.

Las bibliotecas son lugares de socialización comunitaria: las personas se acercan demandando información, formación y ocio. Esas necesidades dejan al descubierto las carencias de sus fondos y les impelen a buscar la información por todos los cauces posibles. Cuando ha irrumpido la sociedad de la información las bibliotecas están

receptivas a las condiciones en las que se genera y difunde la información y tienen presente cómo evolucionan los usos sociales; reflexionan sobre su actividad cotidiana, sobre lo que los usuarios demandan y lo que pueden ofrecerles⁴.

En un entorno informacional muy cambiante, la biblioteca replantea su modelo de servicio para adaptarlo a la nueva sociedad.



<http://www.microlopez.org/documentos/>

López-Tallón, Alberto. *El manual práctico de supervivencia en la administración electrónica. 1ª ed. revisada.* Madrid: Microlopez.org, sept. 2010, 250 pp. ISBN: 978-84-614-3413-8. Descarga gratuita (pdf, 15 MB)

Expectativas y miedos

Volvamos al vecino. Los ciudadanos a los que tenemos que servir no han estado ajenos al cambio: tienen acceso a una tecnología barata y de bajo coste de aprendizaje, se están habituando a nuevas formas de ocio, de relación social y a gestionar su tiempo con nuevos medios. Todos (administradores y administrados) somos usuarios de la Web en el ámbito privado, hemos oído hablar y/o utilizamos las redes sociales, tenemos móviles con acceso a internet. Y empezamos a tener unas expectativas de relación con la Administración que desbordan las respuestas válidas en el entorno de la sociedad industrial: ¿por qué la Administración obliga a estar en un sitio y a una determinada hora para atender?, ¿por qué no escucha?

Los poderes locales empiezan a estar predispuestos y obligados⁵ hacia el cambio, perciben que en la Administración que dirigen y en la que trabajan hay que cambiar cosas pero desconocen el uso social de las herramientas, tienen miedo a la pérdida de control, a los comentarios, peticiones y críticas de los ciudadanos, al plus de trabajo que se les avecina con la transparencia de la información, etc. Y muchas veces ignoran que en el espacio cotidiano de su Administración confluyen las nuevas herramientas, las personas que las utilizan y un “lugar” en el que casi siempre hay un profesional que observa y analiza el nuevo entorno intentando crear nuevos servicios para el ciudadano: la biblioteca pública.

Ese laboratorio llamado biblioteca

La biblioteca lleva años analizando la sociedad de la información y puede ayudar a impulsar pequeños cambios, casi imperceptibles, que modifiquen a medio plazo conductas y modelos de gestión fosilizados en el espíritu administrativo.

Allí donde hay una biblioteca la Administración posee un pequeño laboratorio en el que se están implantando experiencias aplicables a la nueva Administración que se persigue, y profesionales que pueden ayudar aportando su experiencia y su actividad como usuarios de la web social.

Por cierto, ¿es tu biblioteca un laboratorio?

Referencias bibliográficas

1. **Echeverría, Javier.** *Sociedad y nuevas tecnologías en el siglo XXI*, 2001. <http://servicios.elcorreo.com/auladecultural/javierecheverria2.html>
2. “Conceptos y etiquetas sobre administración electrónica”. *Administraciones en red*, 25 agosto 2010.

[http://leadminblog.net/post/2010/08/25/conceptos-y-etiquetas-sobre-administracion-electronica?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed:+administracionesenred+\(Administraciones+en+red\)](http://leadminblog.net/post/2010/08/25/conceptos-y-etiquetas-sobre-administracion-electronica?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed:+administracionesenred+(Administraciones+en+red))

3. **Álvarez, J.-Francisco.** "Ciberciudadanía, cultura y bienes públicos". *Arbor*, 2009, v. 185, n. 737, pp. 569-579.
<http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/314/315>

4. **Jantz, Ronald C.** "Innovaciones tecnológicas en la biblioteca: proyectos digitales que ofrecen nuevas oportunidades al bibliotecario y a la biblioteca". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2002, v. 67, pp. 61-69.
<http://eprints.rclis.org/archive/00003185/01/67a4.pdf>

5. *Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del sector público. Artículo 42.1 Perfil del contratante.*
<http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/31/pdfs/A44336-44436.pdf>



¿Hasta dónde quieres llegar?

ESTUDIOS DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

Grados

- Información y Documentación
- Comunicación

Licenciaturas de 2º ciclo

- Documentación
- Publicidad y Relaciones Públicas
- Comunicación Audiovisual

Formación de Posgrado

Másters universitarios

- Sociedad de la Información y el Conocimiento

Másters y posgrados propios (Inicio Octubre 2011)

- Máster- Dirección y gestión de la información y el conocimiento en las organizaciones
- Máster- Periodismo digital y dirección de proyectos de comunicación digital UOC El Periódico - Lavinia
- Diploma de Posgrado- Radio de entretenimiento deportivo y musical RAC1-RAC105/UOC
- Máster- Entretenimiento TV3-UOC
- Diploma de Posgrado- Media&Web Impact: estrategias de visibilidad y audiencia
- Diploma de Posgrado- Redes sociales e intercambio de conocimiento
- Diploma de Posgrado- Producción periodística multimedia UOC-ACN (Agència Catalana de Notícies)
- Diploma de Posgrado- Innovación en creación de contenidos audiovisuales UOC-Digitalent
- Diploma de Posgrado- Publicidad en Internet y nuevos medios digitales
- Diploma de Posgrado- Protocolo
- Especialización- Comunicación intergrupala e intercultural

Consulta toda nuestra oferta formativa en www.uoc.edu

Llámanos al 902 372 373, visita nuestra web www.uoc.edu o cualquiera de nuestras sedes en Barcelona, Madrid, Sevilla y Valencia.

UOC

Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu