

XII Jornadas de Gestión de la Información.
Valor económico de la información: mercados, servicios y rentabilidad.
SEDIC, 18-19 de noviembre de 2010

Administración electrónica: el profesional de la biblioteca entre la administración y los administrados

Juárez Urquijo, Fernando. Bibliotecario/Web master. Biblioteca de Muskiz, C/ Cendeja 29. Muskiz 48550, ferjur@gmail.com

Resumen: Las administraciones necesitan modificar sus modelos de gestión para poder acometer con éxito los retos de la administración electrónica. Más allá de la pose institucional hacia las nuevas tecnologías, la importancia de las TIC y el manido lema “24/7” nos encontramos en un escenario en el que la legislación obliga a tener presencia activa en la red (ser y estar) y en el que los administrados, gracias a las tecnologías de la web social, poseen unas destrezas informacionales que no obtienen una respuesta satisfactoria desde la administración.

En este escenario uno de los pocos servicios que se acerca al paradigma “24/7” y en el que los usuarios “perciben” comunicación bidireccional es la biblioteca. Y no por casualidad; los cambios en la gestión de la información llevan años incidiendo en el día a día de las bibliotecas. La introducción de las herramientas de tecnología social nos han hecho replantearnos nuestro rol de intermediadores y sabemos de la importancia de los usuarios. Tanto es así que llevamos décadas de reconversión continua reinterpretando nuestra relación con ellos.

La administración electrónica será realidad en el momento en el que la tecnología sea, además de herramienta de trabajo, una herramienta de comunicación. En ese tránsito los profesionales de las bibliotecas (que ya hemos recorrido gran parte del camino) podemos aportar nuestra experiencia.

Para poder ayudar en la construcción de la nueva administración debemos mejorar la imagen estereotipada que como profesionales ofrecemos acometiendo iniciativas que incidan en la creación y modificación de nuevos servicios a la ciudadanía. Servicios en los que quede patente nuestro conocimiento de la realidad web y del nuevo entorno informacional.

En esta comunicación se hace un repaso a la actividad desarrollada en este sentido por la biblioteca de Muskiz en su municipio.

Palabras clave: Sociedad de la información, Administración electrónica, bibliotecas, profesionales de la información

Summary: Governments need to change their management models in order to face successfully the challenges of eGovernment. Beyond the institutional pose for new technologies, the importance of ICT and the hackneyed theme of "24 / 7" we are in a scenario in which the law requires to have an active presence on the network and in which, thanks to the social web technologies, users have some informational skills who do not get a satisfactory answer from the administration.

In this scenario one of the few services close to the paradigm "24 / 7" and in which the users "notice" two-way communication is the library. And not coincidentally, the changes in information management for years have been affecting the daily life of the libraries. The introduction of social technology tools have made us rethink our role of intermediaries and we know the importance of users. So much that we have been restructuring our relationship with them for decades.

EGovernment will be possible when technology is also a work tool, a communication tool. In this passage the library staff (we have already covered much of the way) can share our experience.

To assist in the construction of the new administration, we must improve the stereotyped image that we offer as professionals undertaking initiatives that affect the creation and modification of new services to citizens. Services, which become apparent in our knowledge of reality and the new web information environment.

In this paper we review the activity in this regard by the Muskiz library in their municipality.

Keywords: Information society, eGovernment, libraries, information professionals

Introducción.

1 La sociedad de la información

A finales del XX se hace patente que las tecnologías están conformando un nuevo espacio social. En EE.UU., durante el periodo Clinton/Gore, se empieza a hablar de 'las autopistas de la información' para referirse a nuevas tecnologías, especialmente Internet, que, como las redes de carreteras, transportan información. En Europa, tal vez más concienciados "socialmente", se acuña el concepto *Sociedad de la información* resaltando el aspecto social frente a la visión exclusivamente tecnológica.

Esta idea ha tenido muy buena recepción porque refleja que las nuevas tecnologías influyen en la creación de una nueva sociedad, distinta de la industrial (de hecho, muchos autores la denominan 'post-industrial'). Las actividades sociales se desarrollan cada vez más por medio de estas nuevas tecnologías que condicionan nuestra vida cotidiana y propician la aparición de un nuevo espacio social, el 'Tercer Entorno' del que hablaba Javier Echeverría¹ a principios del milenio; un entorno muy dinámico y en pleno desarrollo caracterizado por su "movilidad, geoposicionamiento, instantaneidad, comunidad y brevedad"².

En este nuevo escenario la naturaleza de los conceptos "espacio" y "tiempo" es peculiar: ya no hace falta confluir físicamente en un mismo recinto, nos podemos relacionar a través de redes telemáticas y es necesario adaptarse para poder seguir realizando nuestras actividades cotidianas (económicas, laborales,...). La adaptación pasa por la comprensión y asimilación de las nuevas reglas.

2 Hacia un nuevo concepto de la administración pública

Si acceder a este nuevo espacio exige saber manejar las interfaces propias del mismo (dispositivos, internet, ...) cobra vital importancia para los estados la defensa de una alfabetización digital universal que garantice el derecho universal de acceso a la red y a todos sus espacios.

¹ Echeverría, Javier. "Sociedad y nuevas tecnologías en el siglo XXI" Consultado en: 20-09-2010 "<http://servicios.elcorreo.com/auladecultura/javierecheverria2.html>

² Orihuela, Jose Luis. "Entrevista sobre redes sociales" En: Ecuaderno. Consultado en: 20-09-2010 [http://www.ecuaderno.com/2010/05/10/entrevista-sobre-redes-sociales-2/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed:+ecuaderno+\(ecuaderno\)](http://www.ecuaderno.com/2010/05/10/entrevista-sobre-redes-sociales-2/?utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed:+ecuaderno+(ecuaderno))

Los poderes públicos superiores son conscientes de la necesidad de una nueva administración capaz de atender a los ciudadanos en la sociedad de la información. Y ello pasa por comprender las transformaciones del marco sociotécnico y su incidencia en la conformación de las relaciones ciudadanos-administración (Alvarez, 2009). Se acuñan nuevos conceptos³ (“administración electrónica” “e-administración”, “open government”...), se empieza a hablar de los principios de transparencia, participación y colaboración y se aplican políticas verticales (arriba-abajo) para impulsar los cambios.

Los esfuerzos por adaptar la administración al nuevo entorno han conseguido inyectar una gran cantidad de dinero para la compra de dispositivos, cables y páginas web. Es evidente que se han conseguido avances en la informatización de los procesos administrativos pero parece que no se ha logrado 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, es el reflejo de una inadecuada comprensión de la transformación del marco sociotécnico y su incidencia en la conformación de las relaciones ciudadanos-administración. (Alvarez, 2009)

2 *Las bibliotecas, “laboratorio” de la Sociedad de la información*

Las bibliotecas surgen por la necesidad del ser humano de tener acceso a una información controlada. Al ser instituciones intermediarias entre las personas y sus necesidades de información es normal que estén receptivas a las condiciones en las que esta se genera, almacena, y difunde; también es normal que tengan presente cómo evolucionan los usos sociales para poder atender a los usuarios.

La aceleración tecnológica de finales del XX y su impacto en los servicios y productos informacionales provocan incertidumbre y motivan reflexión en el mundo bibliotecario; se reflexiona sobre la asimilación y utilización de las tecnologías y sobre el papel de las bibliotecas y sus profesionales (Jantz, 2002). En un entorno informacional muy cambiante la biblioteca replantea su "modelo" de servicio para adaptarlo a la sociedad de la información.

En el espacio bibliotecario confluyen las nuevas herramientas, las personas que las utilizan y unos profesionales que observan y analizan la nueva situación intentando crear nuevos servicios. Allí donde hay una biblioteca los poderes públicos tienen un pequeño laboratorio en el que se están implementando experiencias aplicables a la nueva administración que se persigue.

De nosotros, bibliotecarios - profesionales de la información, depende poner en valor esa realidad y hacernos visibles en nuestra propia casa. Los esfuerzos realizados para comprender los cambios y nuestra actividad como usuarios de la web social son nuestra carta de presentación.

2 **El caso de Muskiz**

Muskiz es una población vizcaína de 7.000 habitantes con administración local propia desde finales del XIX. Al igual que en 1.900 el vecino que necesita hacer un trámite municipal tiene que ir a las oficinas del ayuntamiento en horario de oficina; obviamente las dependencias municipales tienen poco que ver con las de principios del XX: su mobiliario es actual (cómodo, funcional) y hay mucha tecnología para automatizar procesos que permitan dar un adecuado servicio al ciudadano (teléfonos, ordenadores con acceso a internet, impresoras...). Curiosamente este no

³ Alorza, Iñaki. “Conceptos y etiquetas sobre administración electrónica” En: Administraciones en Red. Consultado en: 20-09-2010. <http://eadminblog.net/post/2010/08/25/conceptos-y-etiquetas-sobre-administracion-electronica>

dispone de ningún terminal de acceso a internet ni puede utilizar su propia tecnología wifi para realizar otro tipo de gestiones, amenizar esperas, o consultar la web municipal. Sustancialmente la relación administración-administrado no ha cambiado mucho en un siglo.

El mismo vecino que debe desplazarse al ayuntamiento tiene a su disposición una biblioteca muy agradable con horario amplio de mañana y tarde, ordenadores⁴ y wifi abierto; la web de la biblioteca le permite realizar trámites sencillos (peticiones, renovaciones, reservas...) o conversar utilizando las redes sociales. El usuario tiene capacidad para elegir cuando y donde establecer contacto con su biblioteca. En 20 años⁵ la relación biblioteca-usuario se ha transformado radicalmente...

El ideario de administración electrónica que se pretende estimular desde instancias superiores es más evidente (aunque muy incipiente) en la biblioteca que en ningún otro departamento. Ese detalle no ha pasado desapercibido para los responsables políticos municipales; actualmente la biblioteca de Muskiz es la encargada de administrar (y crear) la página web municipal y sus opiniones son tenidas en cuenta a la hora de tomar decisiones de modernización tecnológica. El ayuntamiento está bien dotado (comprar tecnología es fácil), y nuestros esfuerzos se están focalizando en cambiar hábitos y mentalidades.

2.1 Dos ecosistemas diferentes en el mismo ayuntamiento

Pero ¿por qué la administración trata de diferente manera al ciudadano en función de la dependencia municipal?, ¿a qué se debe ese diferente comportamiento en la propia administración? Podríamos pensar en factores económicos (mayor dotación presupuestaria, más recursos humanos), jerárquicos (ser un servicio muy importante) e incluso generacionales (disponer de personal más joven). Y acertaríamos aunque, a priori, todos esos factores perjudican al, en este momento, servicio más avanzado.

La administración municipal, con el reparto de “roles” entre sus secciones, favorece la aparición de “ecosistemas” diferentes; los cambios propiciados por las nuevas tecnologías de la información inciden de manera diferente en ellos.

Nuestra biblioteca se inaugura en los albores de la sociedad de la información (1.987), en los años de transición entre el modelo industrial y el post-industrial, cuando las corporaciones democráticas llevaban una década de rodaje, la estructura administrativa se ampliaba (y rejuvenecía) y los políticos empezaban a profesionalizarse.

Se estaba gestando una nueva forma de hacer “política” caracterizada por una apertura en el acceso a los órganos de decisión (partidos políticos, elecciones) pero que mantenía el principio básico de supeditación en la relación del ciudadano con la administración. En este contexto las relaciones dentro de la administración están muy jerarquizadas y se considera “lógico” y “necesario” tener toda la actividad bajo control.

La estructura municipal realiza toda su actividad bajo la premisa de “servicio tutelado y custodiado”. El modelo/concepto de conversación es siempre vertical y se sabe, “grosso modo”, qué (y qué no) se puede hacer. Se trabaja sobre la “certeza” de lo conocido; cada persona sabe su guión y se limita a cumplir lo establecido; no hay margen para la improvisación ni para la toma de decisiones. La conversación, además de vertical, es intradepartamental, de tal manera que los flujos de información se circunscriben a entornos reducidos y no se produce un “transvase” de conocimiento entre las diferentes áreas. Los diferentes departamentos desconocen sus respectivas actividades.

⁴ Muchos de esos ordenadores que están a disposición de los usuarios son máquinas desechadas en las oficinas del ayuntamiento que la biblioteca “ha reciclado” utilizando software libre (y gratuito).

⁵ La biblioteca es muy reciente; se inauguró a finales de los ochenta y es también un servicio de la administración local.

La biblioteca se concibe y nace como un servicio “cenicienta”⁶ al que se dota escasamente y al que, todo hay que decirlo, se le exige en consonancia. Esa debilidad estructural (endémica falta de recursos económicos y humanos, pocas expectativas depositadas en nuestro servicio por parte de los gestores locales) propicia un ambiente de trabajo basado en la autosuficiencia, la improvisación y la flexibilidad.

2.2 Dos modelos de conversación con el ciudadano

En el ayuntamiento los cauces de conversación con los administrados están definidos y son estrictos; toda la tramitación de las actividades está protocolizada. El ciudadano puede conversar / hablar con su administración y tiene derecho a obtener respuesta en los plazos y términos estipulados. Se crea un ambiente en el que se “sabe” qué es lo que hay que transmitir y cómo ha de transmitirse...de tal manera que se establece de antemano qué puede preguntar el ciudadano y cómo se va a responder.

Las bibliotecas son lugares de socialización comunitaria: los vecinos se acercan demandando información, formación y ocio. Obviamente no sabemos qué nos van a preguntar y nuestros desvelos están en conseguir contestar :-). Nuestro hábitat natural es la incertidumbre; la conversación es informal y, desde un principio optamos por la laxitud de las normas y el reforzamiento de la confianza⁷.

2.3 Los procesos administrativos y la irrupción de las TIC

En el ayuntamiento la rigidez también es la característica de los procesos administrativos, de la manera de hacer administración. La evolución tecnológica es evidente⁸ y no se puede negar la mejora de los procesos productivos en estos últimos años pero la adquisición de nuevas herramientas no viene acompañada de una nueva forma de acometer las tareas.

Del componente TIC se ha asumido el aspecto tecnológico, pero no el informacional ni el comunicacional. Se mantiene la certeza de que hay que seguir haciendo las mismas cosas (ofrecer los mismos servicios al ciudadano con un plus de automatización que mejore las prestaciones) sin analizar las implicaciones de los profundos cambios culturales y sociales que se están desencadenando.

En la biblioteca las necesidades de nuestros usuarios dejan al descubierto las carencias de nuestros fondos y nos impelen a buscar la información por todos los cauces posibles; aunque en la práctica no ejercíamos como redes siempre hemos tenido un espíritu cooperativo que transcendía nuestro ámbito local. Cuando la aceleración tecnológica favorece el acceso a herramientas para el tratamiento de la información, y, sobre todo, cuando se populariza el uso de internet, la biblioteca intuyen que por ahí pasa su servicio de intermediación con el ciudadano. Y reflexiona sobre su actividad cotidiana, sobre lo que los vecinos demandan y lo que puede ofrecerles...La tecnología no es (solo) una herramienta para hacer más de lo mismo; es también algo desconocido que está cambiando nuestra gestión, nuestra relación con otros profesionales, nuestra manera de interactuar con nuestros usuarios.

2.4 Dos maneras diferentes de afrontar el cambio de escenario

La sociedad a la que tenemos que servir no ha estado ajena al cambio; tiene acceso a una tecnología barata y de bajo coste de aprendizaje; se está habituando a nuevas formas de ocio, a nuevas formas de relación social, a gestionar su

⁶ Aquellos servicios que estando alejados de los centros de toma de decisiones son considerados secundarios por administradores y administrados

⁷ No es necesario apuntar que eso es posible porque somos un “pueblo” en el que se mantienen relaciones sociales tradicionales y los usuarios son, en el mayor de los casos, conocidos.

⁸ (pantallas y pcs han sustituido a máquinas de escribir, hay impresoras, fotocopiadoras, escáneres...)

tiempo según nuevas reglas. Empieza a tener unas expectativas de servicios que desbordan las respuestas válidas en el entorno de la sociedad industrial (¿porqué su ayuntamiento le obliga a estar en un sitio y a una determinada hora para poder atenderle? ¿porqué no contesta sus correos?).

La estructura jerarquizada, rígida y protocolarizada propia de la sociedad industrial ha llegado al cambio de escenario adoptando las herramientas pero, aparentemente, sin la necesidad de replantearse su modelo de gestión; no ha percibido ni asimilado 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 el ayuntamiento la posesión y la capacidad de uso de la tecnología refleja status y desconfianza: inicialmente el acceso a internet, el correo electrónico, los lectores/grabadores de cds están a disposición del superior jerárquico; los escalafones inferiores (administrativos, auxiliares, aquellos en los que se canaliza el trato directo con los ciudadanos) no acceden a la red o lo hacen bajo control y sin posibilidad de enviar/recibir correos.⁹

En 2006 se inaugura la primera web institucional; es una web estática, con bajo índice de actualización, que informa de los departamentos y no busca el feedback con los administrados. La creación y mantenimiento se externaliza; los funcionarios interiorizan que es un producto más que el ayuntamiento compra pero que no tiene que ver con su cometido. El ayuntamiento “está” pero no es sujeto activo de internet.

Por contra, la estructura liviana, flexible y poco jerarquizada de la biblioteca ha tenido tiempo de ir asumiendo los cambios a medida que implementaba las nuevas herramientas en su rutina. Tal vez no sepa satisfacer las expectativas de los usuarios pero es consciente de que estas existen y en la medida de sus posibilidades intenta crear servicios acordes al tercer entorno. En 1994 iniciamos nuestra automatización, en 1996 conseguimos acceso a internet¹⁰ tanto para nosotros como para los usuarios; en 2002 la biblioteca crea su página web¹¹ en el dominio muskiz.com que el ayuntamiento no utiliza; en 2006 renovamos su estructura implementando sindicación de contenidos, etiquetado social, presencia en flickr, youtube, twitter...adquiriendo el aspecto actual¹². Y empezamos a contar nuestra experiencia¹³, ejercicio de reflexión que nos ha dado visibilidad profesional, cierto prestigio y nos ha permitido evolucionar hacia una biblioteca que ya no distingue entre servicios/usuarios virtuales y presenciales (Juárez, 2008).

2.5 La experiencia de la biblioteca en el ayuntamiento: ¿en qué podemos ayudar?

“La reflexión de carácter general sobre la sociedad del conocimiento, sobre la sociedad red, sobre cómo han actuado esas transformaciones en la vida cotidiana, en los negocios, en las esferas más diversas de la vida privada y social puede ser muy importante para orientar bien los esfuerzos de los gobiernos que estén interesados en producir cambios”. (Alvarez, 2009).

⁹ Muchas veces he preguntado a políticos y técnicos sobre ello; la respuesta era unánime: no lo necesitan para su trabajo. Será necesario que el mercado evolucione para que todos los pcs traigan, por defecto, lector/grabador, pantallas planas...

¹⁰ Mucho antes que en el ayuntamiento gracias a fondos estructurales de la UE. Utilizamos un programa denominado “Gaztenet” que dependía del Ayuntamiento de Barakaldo y que pretendía difundir el uso de internet. A modo de curiosidad podemos apuntar que las bibliotecas de Barakaldo, sometidas a una disciplina administrativa más férrea, no pudieron beneficiarse de aquel programa porque su Corporación no lo consideraba “pertinente”

¹¹ No solicitamos ayuda económica al ayuntamiento y asumimos el coste de aprendizaje. Fue una decisión importante porque decidimos dejar de hacer cosas “imprescindibles” en una biblioteca para dedicar tiempo a experimentar y aprender; dejar de hacer cosas importantes para hacer algo nuevo es uno de los paradigmas de la web 2.0. El ayuntamiento dejó bien claro que la web desaparecería al inaugurarse la web oficial, mostró su contrariedad porque no usábamos los colores corporativos y, de cuando en cuando, se preguntaban si no estaríamos perdiendo demasiado tiempo jugando...

¹² <http://www.muskiz-liburutegia.org/>

¹³ <http://www.muskiz-liburutegia.org/informes.html>

La certeza de que con las máquinas somos más eficaces se desvanece; es el momento de asumir que las cosas han cambiado¹⁴ y replantearse el modelo de administración. La relación vertical/tutelada que caracterizó a la administración de la sociedad industrial debe dar paso a una intermediación “horizontal” con el ciudadano como paso previo hacia un escenario de “no intermediación” al que (así parece) nos dirigimos.

En Muskiz los poderes locales empiezan a estar predisuestos (y obligados¹⁵) hacia el cambio; y no porque lo digan las instancias superiores (Unión Europea, el Estado o Autonomías) sino porque 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 perciben que en la administración que dirigen, en la administración 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, críticas de los ciudadanos, al plus de trabajo que se les avecina con la transparencia de la información...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.

Este es el momento del profesional de la información, es nuestro momento: sabemos usar las herramientas, ser transparentes, permitir y oír los comentarios, usar las redes sociales; podemos contar nuestra experiencia, ayudar a nuestros compañeros y, muy importante, sabemos que todo ello se consigue desde el respeto, la colaboración y el realismo. La biblioteca lleva años transitando ese camino¹⁶ y puede ayudar a impulsar pequeños cambios, casi imperceptibles, que modifiquen en el medio plazo conductas y modelos de gestión fosilizados en el espíritu administrativo.

Nuestra oportunidad llegó en 2008 cuando uno de los responsables políticos estimó oportuno “mejorar” la web municipal y nos propuso dirigir y tutelar el proceso desde la biblioteca. Tuvimos a nuestro favor la popularización imparable de las redes sociales, el factor generacional (el concejal es usuario cotidiano de la red) y nuestro bagaje en la web 2.0 (Juárez, 2006). Seguimos siendo un servicio cien por cien en cuanto a recursos humanos y presupuestos pero, curiosamente, gozamos de un reconocimiento “laboral” (y “tecnológico”) impensable cuando nos contrataron.

Desde hace unos meses está en funcionamiento www.muskiz.org, una web institucional con un incipiente, y tímido, espíritu 2.0.

Bibliografía empleada:

Alvarez, J. Francisco. “Ciberciudadanía, cultura y bienes públicos”. En: Arbor, 2009, v. 185, n. 737, pp. 569-579. Consultado en: 20-09-2010. <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/314/315>

Jantz, Ronald C. "Innovaciones tecnológicas en la biblioteca : proyectos digitales que ofrecen nuevas oportunidades al bibliotecario y a la biblioteca". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 2002, v. 67, pp. 61-69. Consultado en: 20-10-2010. <http://eprints.rclis.org/archive/00003185/01/67a4.pdf>

Juárez-Urquijo, Fernando “La biblioteca pública, un usuario más de la Web 2.0.”, 2006 . En III Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Murcia (Spain), 29-30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006. [Conference Paper]. Consultado en: 20-10-2010. <http://eprints.rclis.org/16194/1/web20ybiblioteca.pdf>

¹⁴ Para el que albergue alguna duda le animo a que consulte el BOE en papel :-)

¹⁵ 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>

¹⁶ Ya nos hemos enfretado a esos miedos, a esa incertidumbre

Juárez-Urquijo, Fernando (2008) "Tecnología, innovación y web social: el valor de la dimensión en la biblioteca pública. El caso de la biblioteca de Muskiz". En: El Profesional de la Información 17(2):pp. 135-143. Consultado en 20-10-2010. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00013614/01/epimuskiz.pdf>