

Gobierno electrónico: la desarticulación de políticas de información y cultura de información

Fredy Oropeza Herrera

fredyoro@yahoo.com

Estudiante del Programa de Maestría en Ciencias de la Información
Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (EGCTI)
Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras
Edificio José M. Lázaro, 3ro. Piso,
Río Piedras, San Juan, Puerto Rico, 00931-1906

Resumen

El manejo de la información en el actual gobierno de Puerto Rico se ha enfocado en el desarrollo e implementación de una agenda integrada de ‘gobierno electrónico’ para mejorar los servicios gubernamentales y así facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno. El Principal Ejecutivo de Información de Puerto Rico (PEI) o Chief Information Officer (COI) será el encargado de unificar los sistemas de tecnología del Gobierno. Sin embargo, en la regulación gubernamental sobre ‘gobierno electrónico’ que desarrollará el PEI se puede advertir la desarticulación de políticas de información y cultura de información, elementos paradigmáticos en el proceso de producción, difusión y consumo de información. Este enfoque parcial sobre el manejo de la información bajo la figura de ‘gobierno electrónico’ se abordará en el ensayo.

Palabras claves

Gobierno electrónico, políticas de información, cultura de información

Keywords

E-government, information policies, information culture

El modelo de sociedad del siglo XXI exige un manejo integral de la información desde cualquier perspectiva: del Estado, de la academia o del ciudadano. La realidad puertorriqueña no es ajena a ese paradigma que impone la sociedad de la información. El manejo de la información en el actual gobierno de Puerto Rico se ha enfocado en el desarrollo e implementación de una agenda integrada de ‘gobierno electrónico’ para mejorar los servicios gubernamentales y así facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno.

Esta iniciativa se enfoca en unificar los sistemas de tecnología del Gobierno, sin embargo, no apuesta por el desarrollo de una cultura de información entre los ciudadanos como estrategia fundamental para un mejor aprovechamiento de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

La iniciativa que se ha puesto en marcha se enfoca principalmente en agilizar los procesos administrativos en la esfera gubernamental y para cumplir con ese objetivo el gobernador Luis Fortuño nombró, el 24 de febrero de 2009, a Juan E. Rodríguez de Hostos como Principal Ejecutivo de Información de Puerto Rico (PEI) o Chief Information Officer (COI).

En la regulación gubernamental sobre ‘gobierno electrónico’ que desarrollará el PEI se puede advertir la desarticulación de políticas de información y cultura de información, elementos paradigmáticos en el proceso de producción, difusión y consumo de información. Este enfoque parcial sobre el manejo de la información bajo la figura de ‘gobierno electrónico’ se abordará en este ensayo. Como primer paso es pertinente conceptualizar lo que implica políticas de información y cultura de información.

Políticas de información

Con relación al concepto de política de información en diversas disciplinas (incluida la bibliotecología) se viene generado una serie de planteamientos y debates que giran alrededor de cuestiones metodológicas y teóricas, además las definiciones establecidas revelan las posturas de cada gremio profesional, según Sánchez Vanderkast (2006). Sin embargo, el propio Sánchez Vanderkast (2006) propone que las políticas de información deben formularse y estudiarse en el campo de la bibliotecología y justifica su planteamiento con base a estudios que señalan que:

“la bibliotecología es la disciplina que estudia la naturaleza, las conductas y las necesidades de la información, las tecnologías de información y comunicación, los sistemas de información, la información en las sociedades contemporáneas como son: la sociedad del conocimiento y de la información; la industria de la información y el flujo de la información, entre otros” (p. 25)

Este planteamiento es correcto si se tiene en cuenta que la biblioteca como institución cultural se caracteriza por divulgar y universalizar la información. De ahí que la política bibliotecaria, de acuerdo con García Martínez (2005), incluye en sus preceptos la noción de política de información, la cual se define como “un conjunto de decisiones que adoptan los

poderes públicos inspirados en un esquema de valores o principios con la finalidad de satisfacer la necesidad de información de la población” (p. 27).

En la orden ejecutiva que establece lineamientos para elaborar la agenda integrada de ‘gobierno electrónico’ se puede advertir por ejemplo que al PEI se le otorga facultades y responsabilidades para asesorar al Gobernador en temas relacionados con la creación e implementación de política pública sobre el uso de las TIC en el Gobierno. Sobre este tema es pertinente señalar que para establecer un modelo de comunicación de cara a una mayor organización social se debe tener en cuenta el impacto que también tiene la TIC en la cultura de los ciudadanos, pues el efecto no sólo se da en las relaciones económicas y las relaciones de poder.

La denominada reingeniería en los procesos gubernamentales debe articularse con el nuevo lenguaje y las nuevas prácticas de comunicación en entornos web a los que están expuestos los ciudadanos. Si el Estado pretende ofrecer eficiencia en el servicio al ciudadano debería considerar los modos en los que la ciudadanía se puede apropiarse de las tecnologías de la información como Internet, plataforma en la que se articulan unos lenguajes y herramientas que cambian continuamente producto de las innovaciones tecnológicas. Ante este panorama es válido plantear estas preguntas ¿Es posible pensar en un ‘gobierno electrónico’ si no se conoce las necesidades de información de la población? ¿Es posible pensar en un ‘gobierno electrónico’ en un contexto de desigualdades económicas e informativas?

La iniciativa de ‘gobierno electrónico’ del gobernador Fortuño lleva implícita para Puerto Rico la propuesta de transición a una sociedad en red. Pero qué implica este cambio en la estructura de una organización. Al respecto, Karam (2002) ofrece la siguiente explicación:

El primer reto es la consideración de la red no sólo como organización, sino como una *cultura* y una *epistemología*. Articularse en red no es sólo enlazarse vía módem o correo electrónico, sino que implica una nueva epistemología de la propia organización que permita gestionar la acción social en el nuevo escenario cultural y político. No se *es* red, se *piensa* en red (p. 246).

Este planteamiento constituye un reto para los ciudadanos, pues implica asumir un nuevo modo de pensar, es decir adquirir y aplicar conocimiento en un entorno impactado por las innovaciones tecnológicas. Este nuevo panorama se expande a nivel global y enfrentarlo en el contexto de un escenario local como el de Puerto Rico constituye un desafío individual y colectivo para reducir la ‘brecha digital’ a pesar de que “a veces portavoces gubernamental, académicos y del sector privado proyectan la idea de que todos estamos conectados y andamos con paso firme hacia la economía del conocimiento” (Sánchez Lugo, 2006, p. 3)

Cultura de información para administrar el conocimiento

Saber administrar el conocimiento como capital económico requiere del ciudadano poseer ciertas destrezas en relación con el acceso, apropiación y transformación de la información en

conocimiento. Es decir desarrollar una cultura de información si se pretende avanzar hacia un 'gobierno electrónico' como el que pondrá en marcha el PEI en el caso de Puerto Rico.

Por ello es importante internalizar que "la cultura de información está estrechamente ligada a la educación, a la adquisición del hábito de lectura y la costumbre de usar la información en todas las tareas que emprendamos; en otras palabras, ésta deberá estar incorporada a nuestra experiencia" (Córdova, 2002, p.32).

La ausencia de una cultura de información, según Córdova (2002), tiene los mismos efectos de un alto índice de analfabetismo funcional. No basta con saber leer y escribir sino profundizar en la interpretación de los mensajes que se transmite mediante un texto escrito, un cartel, una página de Internet, entras fuentes de información. Si bien no se conoce el grado de desarrollo que ha alcanzado la cultura de información en Puerto Rico y en otros escenarios del contexto caribeño o latinoamericano, es importante recordar que la cultura de información está relacionada con el uso de la información y la lectura.

Si se quiere sistematizar y manejar la información vía Internet para promover el desarrollo económico y agilizar los procesos de administración gubernamental se debe tener en cuenta también las destrezas en el uso de las nuevas tecnologías de la información entre la comunidad de usuarios a los que se quiere impactar.

Un contexto social sin cultura de información, según Córdova (2002), la persona no es consciente de su necesidad de información, además enfatiza que "un pueblo sin cultura de información no usa las bibliotecas, no lee por placer, no le interesan los libros, aunque éstos sean parte de su trabajo, aunque estén a la mano y la formación sea ofrecida constantemente" (p.32).

Lo señalado por Córdova nos obliga a reflexionar sobre nuestra capacidad para usar la información y de quienes pretenden promover su uso y apropiación mediante políticas nacionales descontextualizadas. Otro elemento a destacar y rescatar es el papel que cumple la biblioteca y los bibliotecarios en el proceso de impulsar y consolidar una cultura de información.

En este sentido es válido reiterar que toda política de información debe pensarse contextualmente y aprovechar la experiencia y conocimiento del sistema bibliotecario de cada región, pero sobre todo la biblioteca como institución cultural debe formar parte de toda política pública relacionada con el manejo de la información, lo cual no se ha considerado en la propuesta de 'gobierno electrónico' en ninguna de sus etapas.

Como se afirmó anteriormente la biblioteca se caracteriza por divulgar y universalizar la información, sin embargo, en el contexto de la sociedad de la información la institución bibliotecaria también debe innovar su servicio y sus procesos de sistematización, difusión y acceso de los recursos que posee. El factor tecnológico es uno de los elementos de innovación en los sistemas bibliotecarios. Sin embargo, según Lozano (2008), aspectos no tecnológicos son los verdaderos potenciadores de la capacidad de innovación de las organizaciones y que son claves en la sociedad del conocimiento.

Una parte significativa de la innovación se ha desplazado hacia factores relacionados con las personas y con el crecimiento de redes, vínculos e interacciones, precisa Lozano (2008), quien además destaca que toda unidad de información como la biblioteca pública es ante todo una organización prestadora de servicios.

En el escenario de las bibliotecas, para Lozano (2008), la innovación e implementación son complementarias:

La capacidad de innovar constituye un recurso intangible más de la biblioteca, al igual que sus recursos tangibles, y por tanto debe ser gestionado de una manera rigurosa y eficiente para potenciarla correctamente...Puede ser tan útil una línea de innovación con base tecnológica como cualquier otra destinada a establecer nuevos vínculos y redes en la comunidad, promocionar los servicios de la biblioteca, diseñar un nuevo modelo de comunicación externa, de relaciones exteriores, de cambio de la imagen corporativa, etc. (p. 130)

Estos servicios y redes que puede establecer la biblioteca pública como parte de su innovación constituyen a su vez puentes para estrechar sus vínculos con la sociedad. La posibilidad de tener una biblioteca integrada a su comunidad debe apoyarse desde el Estado para consolidar y expandir una cultura de la información. Además, la alianza entre el Estado y la red de bibliotecas nacionales, públicas, municipales y escolares posibilitaría una mejor sistematización, gestión y difusión de la información.

De acuerdo con Lozano (2008) la biblioteca debe consolidarse como una institución social integrada a su comunidad. En este sentido, por ejemplo, señala que manifiestos y directrices consideran a la biblioteca pública como servicio público trascendental, pero generalmente se la asume como un servicio de ocio y entretenimiento.

Si bien el proceso de masificación de los servicios de Internet ha alejado a los usuarios de las bibliotecas públicas, es importante señalar que esa unidad de información se debe consolidar en su función de alfabetizadora informacional. Esta función, en opinión de Lozano (2008), debe trascender los programas de formación de usuarios para ayudar a los ciudadanos a convertir la información que circula en diversos formatos en conocimiento. En efecto esta propuesta es fundamental para desarrollar una cultura de la información y para efectos de insertarse a una sociedad en red. Estos planteamientos deben ser apoyados desde el Estado si es que se proyecta estructurar políticas públicas sobre uso de las TIC en el Gobierno para la mediación con la ciudadanía como en el caso del 'gobierno electrónico' de Puerto Rico.

Para que un 'gobierno electrónico' tenga éxito en establecer redes de comunicación los ciudadanos deben demostrar alfabetización informacional (manejo y transformación de información en conocimiento) y alfabetización digital (lectura, escritura y aplicaciones en soportes multimedia). Sin embargo, el manejo de la información desde las instancias de gobierno no toma en cuenta estas destrezas fundamentales para que el ciudadano y sociedad en su conjunto se integre a la sociedad de la información y del conocimiento.

Estas consideraciones una vez más nos remite al rol fundamental que deben cumplir las bibliotecas, en especial la red de bibliotecas públicas las cuales deben replantear su papel como unidades de información. En esta línea Lozano (2008) sostiene que en la biblioteca pública debe primar la información local y comunitaria, la defensa de la identidad y memoria locales, la historia local, regional y nacional, además de ofrecer información útil que permita la reflexión y la crítica constructiva.

Sin embargo, aparte de las bibliotecas públicas, en el contexto comunitario una de las herramientas fundamentales para la alfabetización informacional y digital es la informática comunitaria (IC). En opinión de Sánchez Lugo (2006) “la IC no es un concepto tecnológico, ésta considera al equipo, al usuario y al contexto de manera sistémica ya que tiene una razón de ser muy específica, i. e., apoyar el desarrollo y la autogestión de las comunidades...la IC busca que las TIC sean adaptadas a los modos comunitarios y no al revés” (p. 7-8)

Como afirma Sánchez Lugo (2006) no se trata de insertar las comunidades en locura tecnológica sino de generar iniciativas y espacios comunitarios para el uso de las TIC. La idea es considerar la tecnología como un bien social, como herramienta de desarrollo, apoderamiento y libertad. Sin embargo, una iniciativa de IC debe ser real, sostenida en el tiempo y comprometer el apoyo de otros protagonistas:

Una iniciativa de IC no se logra entrando a una comunidad, adiestrando personas y retirándose de regreso a nuestras labores académica. La capacitación de apoyo tiene que ser constante, el acompañamiento sostenido y la identificación real. La universidad tiene la posibilidad de cumplir este papel. Es una responsabilidad incuestionable de las universidades buscar y crear los espacios los espacios para acompañar a las comunidades (p. 10).

La visibilización de la IC en el caso de Puerto Rico se da a través de los Infocentros. Estos espacios sociales cuentan con tecnología que permiten acceder a la información que necesitan las comunidades para diseñar proyectos dentro de la comunidad y hacia afuera de ésta, señala Sánchez. La idea de destacar el servicio que brinda la biblioteca pública y de los denominados Infocentros en el contexto de una comunidad es pertinente como instancias a considerar cuando se trata de establecer estrategias de comunicación y políticas de información desde el Estado.

De lo que se trata es que el Estado y la sociedad vuelquen su mirada hacia los Infocentros como espacios para fomentar la autogestión comunitaria, estrategia que ha resultado en algunos países de América Latina. El interés del Estado también debe ser hacia las bibliotecas, entre ellas la biblioteca pública, porque es una institución cultural que se caracteriza por democratizar el acceso a la información y las TIC. Es decir el Estado debe establecer redes de comunicación con los Infocentros y bibliotecas públicas para facilitar la interacción de la comunidad con el gobierno.

Redes de comunicación

Con la expansión de Internet las bibliotecas dejaron de ser las únicas instituciones que facilitaban el acceso a la información. Las bibliotecas públicas, y lo mismo aplica a los Infocentros, tienen que reinventarse para establecer mejores redes de comunicación con la comunidad. Como parte de este proceso de reinversión deben orientar sus servicios “a satisfacer la demanda de información y conocimiento de nuestra comunidad, la denominada información local –aquella generada o que trata sobre nuestro entorno más inmediato- deviene en estratégica” (Lozano, 2008, p.132).

En ese proceso de reinversión las bibliotecas públicas se convierten en centros de información (servicio de ocio, información y formación), además deben enfocarse en ofrecer información local y comunitaria, defender la memoria e identidad local, regional y nacional, además de dar acceso a todo tipo de información útil que promueva la reflexión, apunta Lozano (2008). Sin embargo, la capacidad de supervivencia de las bibliotecas y los Infocentros ante el impacto de las prácticas de comunicación e información en entornos web 2.0 también debe incluir la cooperación para la creación de contenidos y productos informativos relacionados con la información local y comunitaria.

Por su parte, el Estado debe internalizar la idea de que en el Siglo XXI las necesidades de información, cultura y formación son más exigentes. Además, en una sociedad multicultural esas necesidades se multiplican. Sin embargo, ante la necesidad de reposicionar la biblioteca pública generalmente se presentan proyectos que no pueden considerarse innovadores y este tipo de iniciativas, a veces, parte del propio Estado.

Lozano (2008) identifica dichas propuestas bajo los siguientes nombres:

- Proyecto ‘fantasma’: pretenden innovar, pero en realidad están sobredimensionados. Se comunica la idea sin haber realizado un diagnóstico mínimo.
- Proyectos ‘paracaidistas’: impuestos desde arriba, obligados por una directriz política.
- Proyectos ‘secretos’: se diseñan alejados de la dinámica y necesidades de la biblioteca.
- Proyectos ‘útiles-inútiles’: Es una versión resumida de los anteriores. De realizarse ocasiona desperdicio de dinero público.
- El ‘copy-paste’ de proyectos ajenos.
- El activismo errático. Innovar no es sinónimo de hacer muchas cosas. Es mejor hacer poco y bien.

Descartar este tipo de propuestas es requisito principal antes de establecer redes de comunicación como parte de proyectos de cooperación e innovación en escenarios del sistema de bibliotecas y también en los proyectos sobre Infocentros. El Estado también debe evaluar los proyectos que no pueden considerarse innovadores para evitar desperdiciar dinero público.

Desarrollar e implementar una agenda integrada de ‘gobierno electrónico’ para mejorar la prestación de servicios gubernamentales sin duda se configura como un proyecto innovador

desde el punto de vista tecnológico, pues implica la integración de los múltiples sistemas de TIC que se utilizan en diferentes entidades gubernamentales.

Sin embargo, retomando los conceptos de Lozano (2008) es pertinente recordar que en las organizaciones del siglo XXI el factor tecnológico no es el único elemento innovador. Los capitales intangibles de toda organización como su capital humano, estructural y relacional y la capacidad de aprendizaje organizacional también forman parte de la gestión de innovación. El propósito de la innovación al margen de aspectos tecnológicos se hace para aumentar la creación de conocimientos para generar ideas y así ofrecer nuevos servicios o mejorar los existentes.

El proyecto de ‘gobierno electrónico’ en el caso de Puerto Rico se enfoca en la creación e implementación de una política pública sobre el uso de las TIC en el gobierno, es decir el proceso de innovación se centra en el uso de herramientas tecnológicas que utiliza un sector de la población representado por las agencias de gobierno. El principio 5 de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico establece que ese nuevo paradigma democrático “tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios a través de consultas participativas de los ciudadanos” (p.8).

Se asume que el modelo de ‘gobierno electrónico’ debe articularse en función de lo que ofrece Internet. Actualmente en esa plataforma digital de comunicación se imponen las denominadas aplicaciones Web 2.0 en el que los usuarios producen y comparten información, generan colaboración para producir contenidos. Estos principios deberían incorporarse en todo proyecto de ‘gobierno electrónico’ como herramientas de consulta participativas. Con la participación ciudadana, mediada por la tecnología digital, se puede mejorar los servicios gubernamentales. Sin embargo, es fundamental adiestrar a la comunidad de usuarios en aplicaciones de soportes multimedia y en el manejo y transformación de la información en conocimiento, es decir impulsar y consolidar la cultura de información. Para cumplir con estos objetivos es fundamental la participación de las bibliotecas públicas e iniciativas como los Infocentros.

Referencias

- Centro Latinoamericano para el Desarrollo (2009). Carta Iberoamericana de gobierno electrónico. Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Recuperado de <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>
- García Martínez, A. (2005). *Sistemas bibliotecarios, análisis conceptual y estructural*. Asturias: Ediciones Trea, S.L.
- Karam, T. (2002). Globalización, comunicación y movimientos sociales. En *Crítica de la Economía Política de la Comunicación y Cultura*. F. Quiroz y F. Sierra (directores). Sevilla: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Lozano (2008). Innovación en bibliotecas públicas; algo nuevo, algo útil, algo de calidad. *El profesional de la Información*, 17 (2), pp. 129 -34. DOI: 10:3145/epi.2008.mar.01
- Sánchez Lugo, J. (2006). Informática comunitaria y la sociedad de la información en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación*, 8, 1-16. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/256/25600802.pdf>
- Sánchez Vanderkast, E. (2006). *Panorama de la investigación sobre políticas de información en América Latina*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762006000100007&script=sci_arttext&tlng=es