

Apostando por la biblioteca pública: oportunidades ante la administración en línea

Fco. Javier García Gómez

BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL, AYUNTAMIENTO DE SAN JAVIER (MURCIA)

Resumen

Los gobiernos y las administraciones públicas de cualquier ámbito territorial están incorporando las tecnologías de la información y comunicación en sus actividades diarias con la intención de reducir costes, mejorar el servicio público a los ciudadanos y democratizar el acceso a la información, en especial a través de Internet. Se habla entonces de administración o gobierno en línea.

El desarrollo de servicios y recursos de gobierno electrónico precisa de actuaciones directas y transparentes que posibiliten el acceso democrático a la información originada por los estamentos administrativos y de gobierno de una comunidad, especialmente la de su propio ámbito territorial.

En esta comunicación analizamos las posibilidades que tienen las bibliotecas públicas, como servicio público por excelencia, de acceso libre y gratuito para toda la ciudadanía, y de gran tradición y experiencia en la gestión y difusión de información, para contribuir al desarrollo de los servicios en línea que ofrecen las administraciones públicas, en especial la de ámbito local.

Introducción

Existe el convencimiento general de que las modernas tecnologías de la información cumplen una función primordial a la hora de mejorar el servicio que, desde los ámbitos de las administraciones públicas, se ofrece a la ciudadanía. En su afán por agilizar los trámites administrativos, las distintas administraciones públicas han ido incorporando todo tipo de instrumentos tecnológicos que han supuesto una transformación radical en la relación que mantienen los administradores con los administrados. Se comienza a hablar de administración electrónica, o más aún, de gobierno electrónico, para referirse al hecho de que la Administración está aplicando herramientas tecnológicas para el cumplimiento de sus servicios en un nuevo entorno de trabajo marcado por un perfil cada vez menos presencial, con la prestación de todo tipo de servicios a través de las redes de telecomunicaciones sin la necesidad de que los administrados tengan que desplazarse hasta las instalaciones oficiales para la resolución de sus gestiones administrativas.

Esta evolución en las tareas administrativas desde un ámbito presencial a uno digital se planteó como un objetivo clave de competitividad para las administraciones públicas por la OCDE ya en 1998. La OCDE consideró al gobierno electrónico¹ como «la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas»². Por tanto, lo fundamental de la administración electrónica o gobierno electrónico es la pretensión de ofrecer servicios administrativos y/o gubernamentales haciendo uso de medios electrónicos e informáticos.

No obstante lo dicho, no existe unanimidad para denominar a este nuevo fenómeno de «gobernanza electrónica». Algunos autores consideran que administración electrónica y gobierno electrónico son dos realidades totalmente distintas. Así, consideran que la administración electrónica supone una simple traslación al medio electrónico de la gestión administrativa tradicional, una «Administración pública fuertemente soportada por la TIC» (García Arribas y López Crespo, 2003, p. 5), mientras que gobierno electrónico supone un fenómeno complejo y realmente novedoso que implica nuevas facetas que aportan valor añadido. Por eso algunos gobiernos intentan disfrazar su administración electrónica (transacciones entre el ciudadano y la Administración susceptibles de informatizar) como un gobierno electrónico, entre otras razones, porque resulta más rentable que una administración clásica pues se precisa menos personal para realizar el mismo o más trabajo, porque es más eficiente, porque es más sencillo integrar sistemas de información entre sí para crear repositorios centrales de información³, y porque la información relacionada con las actividades de los ciudadanos es más fácil de controlar y perfilar⁴.

En consecuencia, gobierno electrónico es un concepto más amplio que integra el uso de las tecnologías de la información y, sobre todo, Internet, en las relaciones que mantiene la Administración con los ciudadanos a fin de conseguir una mejor organización y configuración de los servicios en un entorno de redes de telecomunicaciones, de amplia interconexión que repercuta en la calidad y transparencia del sistema (e-governance)⁵.

Lo que realmente podemos considerar como gobierno electrónico presenta las siguientes características (Rosa y Senso, 2003, p. 173):

- Implementación electrónica de los mecanismos básicos de un sistema democrático, como por ejemplo el voto electrónico.
- Integración de los sistemas de automatización de los diferentes grupos representativos: empresa privada, ONG, instituciones educativas, *media*, organizaciones de ciudadanos, partidos políticos, sindicatos, asociaciones religiosas, etc.
- Implementación de canales para la participación ciudadana, intercambio de información con los ciudadanos, etc.
- Integración con sistemas electrónicos de otros países y sistemas supranacionales.
- Oferta de nuevos servicios electrónicos a los ciudadanos.
- Desarrollo de nuevas posibilidades dirigidas a aumentar el nivel de participación ciudadana.

Se considera que la puesta en marcha de una administración electrónica supone un trabajo que sigue varias fases de implementación (Lara Navarro y Martínez Usero, 2002, p. 429):

- Sitio *web* promocional con información básica sobre la organización sin posibilidad de interacción
- Portal: transacción bidireccional de poca complejidad de una organización con sus usuarios
- Ventanilla única: integración con la intranet y posibilidad de gestionar y efectuar pagos *on-line*
- Administración electrónica: integración global de todas las organizaciones públicas y gestión global.

Pero gobierno electrónico, ¿para qué?⁶: fundamentalmente, para reducir costes, ofrecer mejores servicios, acercar la Administración al ciudadano mejorando sus interrelaciones, y optimizar la gestión administrativa de las instituciones. En principio, se supone que con el gobierno electrónico los ciudadanos podrán acceder a informaciones y servicios públicos por medio de un sistema más fácil y ágil que responde a las necesidades e intereses de los administrados. El gobierno electrónico pretende la integración y organización de los servicios públicos de una manera rentable tanto para los ciudadanos como para los organismos administrativos. El acceso a la información administrativa y a los procedimientos y

decisiones gubernamentales se potencia y facilita con el uso de medios electrónicos y telemáticos, por lo que es de desear y suponer que el ciudadano de hoy estará mejor informado y podrá participar de forma más activa en su comunidad.

Froud y Mackenzie (2003, p. 13) reconocen que el gobierno electrónico debe procurar las siguientes parcelas de información:

- Información gubernamental.
- Información sobre la comunidad.
- Una agenda de aprendizaje, con aprendizaje a largo plazo y formación continuada.
- Progreso tanto a nivel social como cultural.
- Tramitación de diferentes operaciones.
- Comunidades electrónicas: redes entre los pueblos.
- Democracia electrónica.
- Desarrollo de la ciudadanía.

En consecuencia, se precisa diseñar servicios que ofrezcan soluciones a las necesidades e intereses de los ciudadanos, así como a las empresas, organizaciones, instituciones, etc., en definitiva a la sociedad en general, para que perciba que la Administración también se encuentra a su disposición. Porque a pesar de lo dicho, son pocos los países⁷ que realmente están apostando por la implantación de sistemas de gestión pública en línea completos y plenamente desarrollados desde el punto de vista de la oferta de servicios como desde el punto de vista de la forma en que se prestan. Hasta ahora lo que se ha realizado ha sido una simple automatización de los trabajos administrativos, pero sin evolucionar en las estructuras de los servicios y en su calidad y eficacia.

En el ámbito de la Unión Europea, la Comisión Europea, haciéndose eco de la necesidad de intercomunicación y colaboración entre instancias administrativas, ha elaborado un cuadro de servicios públicos básicos definidos como referencia para medir la evolución de la administración electrónica entre los países miembros⁸. Uno de esos veinte servicios públicos básicos para valorar el nivel de «gobernanza electrónica» existentes en un determinado país resulta que es la biblioteca pública.

La biblioteca pública, una institución que propicia el cambio

Igual que van cambiando las sociedades, las instituciones y organismos que nacieron en su seno van modificando sus menesteres y actuaciones. Con más trabas de las que pudiéramos imaginar, las bibliotecas públicas han ido evolucionando paulatinamente, aunque no al ritmo que muchos profesionales desearíamos. Problemas de todo tipo se han topado las bibliotecas públicas para ir adaptándose a cada momento histórico: recortes presupuestarios, personal mal formado y poco cualificado, edificios y locales insuficientes, colecciones y servicios mínimos, profesionales reticentes a cambiar, políticos que valoran poco las bibliotecas, etc.

La biblioteca pública debe ser un servicio público que interactúa con su entorno, es el servicio público más cercano al ciudadano y tiene que cumplir un papel primordial en la asociación de los ciudadanos a la hora de la toma de decisiones individuales y colectivas. La biblioteca pública no puede vivir aislada del resto de instituciones y organismos locales, sociales, culturales y económicos de su zona de influencia, debe crear nexos de unión y colaboración mutua, debe cambiar y propiciar cambios.

Como dice el Manifiesto de la UNESCO⁹, la biblioteca pública es, ante todo, «un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos»¹⁰ que debe «garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria; prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones; contribuir al mejoramiento de la capacidad de información y de las nociones básicas de informática; y prestar apoyo a las actividades y programas de alfabetización destinados a todos los grupos de edad, participar en ellas, y de ser necesario, iniciarlas», entre otros objetivos, que

globalmente se pueden agrupar, en consonancia con lo dictado en el Manifiesto, en cuatro grandes frentes: «la información, la alfabetización, la educación y la cultura». Más aún, «la biblioteca pública, paso obligado del conocimiento, constituye un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y los grupos sociales». En esta línea se manifiestan las nuevas directrices de la IFLA cuando expresan que la finalidad de la biblioteca pública en el momento histórico actual es la de «facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. Desempeñan un importante papel en el progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones» (IFLA, 2002, p. 2).

Todo lo dicho anteriormente sirve para reafirmarnos en la idea de que la biblioteca pública no sólo debe cambiar, sino que debe saber gestionar el cambio e impulsarlo convenientemente. El auge de los procedimientos de transmisión de información por medios telemáticos supone una razón de peso para apostar por las bibliotecas públicas: tienen experiencia en gestionar y difundir información, especialmente aquella de interés para su comunidad, son el servicio público por antonomasia y son fácil y libremente accesibles por todos los ciudadanos sin restricción alguna, son un punto clave y privilegiado en el acceso a la información, en especial de aquella que se produce y transmite electrónicamente, al poner al servicio de los ciudadanos las herramientas precisas para su consulta, así como las actuaciones necesarias para un mejor aprovechamiento y uso de esa información. En definitiva, son el centro de acceso a la información y gestión del conocimiento libremente disponible a todo ciudadano, con las repercusiones, responsabilidades y posibilidades que ello conlleva. La (r)evolución que están propiciando las tecnologías de la información en la sociedad actual genera retos y desafíos, pero también problemas y momentos de incertidumbre que, por supuesto, no quedan ajenos a las bibliotecas públicas en su labor diaria. Gestionar correctamente este cambio e implicar a la comunidad en el mismo, es una tarea que debe abordar de inmediato la biblioteca pública para convertirse en el centro de información de la comunidad, un lugar de paso obligado para el ciudadano en su quehacer diario. Lo que está en juego, pues, es la constitución de un nuevo modelo de biblioteca pública.

Este cambio de modelo de biblioteca pública tiene que implicar dos cosas: por una parte, la biblioteca pública gestiona y maneja conocimientos, no sólo información o libros, es decir, información útil y novedosa que permite, que favorece la toma de decisiones. La expresión de que «la información es poder» tiene hoy más que nunca su plena consideración. Por otra parte, la alfabetización informacional, la lucha contra los riesgos de exclusión que propicia la existencia de una brecha cada vez mayor entre los que tienen y no tienen acceso a la información, entre los que saben y no saben utilizarla, y entre los que pueden y no pueden utilizarla. Estamos ante una brecha informacional (los que se informan y los que no se informan, los que pueden informarse y no los que no pueden, los que saben informarse y los que no saben) que viene alentada por una brecha tecnológica o digital (los que tienen acceso a Internet y los que no, los que pueden tener acceso a Internet y los que no, los que saben utilizar Internet y los que no) ante las que la biblioteca pública tiene la oportunidad de volver a sentirse indiscutiblemente necesaria: hoy, más que nunca, la biblioteca pública debe facilitar el acceso a la información, al conocimiento que genera y a las herramientas que lo originan, debe formar en su uso y correcto aprovechamiento, debe asistir al ciudadano en sus necesidades de información. Estamos, pues, en un momento clave que hay que saber aprovechar y asumir como propio. Es el momento de volver a sentirnos útiles, es el momento de cambiar y de propiciar el cambio.

Biblioteca pública y Administración/Gobierno en línea

Hemos de reflexionar sobre cómo pueden contribuir las bibliotecas públicas en el desarrollo de servicios en línea aportados por las distintas administraciones públicas. Es hora de que la biblioteca pública

asuma un nuevo rol y aborde la prestación de servicios propios vía Internet, así como de aquellos otros procedentes de las instituciones administrativas de las que depende según su ámbito de actuación local, regional o nacional.

Partimos de la idea inicial de que la biblioteca pública cumple (o debe cumplir) un doble cometido en relación con el gobierno electrónico (Froud y Mackenzie, 2003, p. 11):

- El acceso a la información, que les exige trabajar en colaboración con otras instituciones u otras instancias de la administración para facilitar y divulgar información a cualquiera que la solicite de forma personalizada y sin limitaciones.
- Salvar el abismo digital garantizando el acceso a la información, desarrollando programas de formación para la comunidad, asegurándose de que toda la población (incluidos los discapacitados) tiene acceso a la información y analizando el impacto que tienen las nuevas tecnologías en la vida de las personas.

Este doble cometido que tiene que asumir la biblioteca pública se establece en una época de grandes cambios y nuevos retos para la profesión y misión bibliotecaria, también una época caracterizada por lo digital y todo lo relacionado con Internet. Se prevé que en los próximos años aumentará la necesidad de empleos con conocimiento informáticos a nivel de usuario, una gran mayoría de los trabajadores europeos y norteamericanos harán uso de Internet a diario como herramienta de trabajo, el número de usuarios conectados o con acceso a Internet seguirá subiendo progresivamente y algunas actividades nacidas al amparo de Internet, como las transacciones comerciales vía telemática, registrarán un aumento significativo.

La función de la biblioteca en el desarrollo, implementación y prestación de servicios electrónicos relacionados con el gobierno electrónico se fundamenta en su espíritu democrático. No es ningún secreto que la biblioteca pública es un agente democratizador en el acceso y difusión de la información. Se ha convertido en un servicio público que es usado a diario por millones de personas en el mundo entero, un servicio gratuito que posibilita por igual que todo ciudadano con independencia de su capacidad económica, creencias religiosas, raza, costumbres, edad, sexo, etc. pueda hacer uso de aquellos recursos informativos para la resolución de sus necesidades individuales y colectivas. Y, sobre todo, es un lugar para el encuentro, las relaciones humanas y sociales, para el debate y la transmisión de conocimientos en el que sus profesionales cuentan con una gran experiencia en la gestión y difusión de información, en el asesoramiento en el uso de fuentes de información y en la formación en el uso y aprovechamiento de herramientas informáticas. Todo ello conforma un coctail de funcionalidades y amplias posibilidades para la biblioteca pública, convirtiéndola en un agente esencial en la prestación y mejora de servicios electrónicos administrativos y gubernamentales, un servicio esencial para el ciudadano.

Con acierto, Lozano (2004) se pregunta lo siguiente: «Y si los ciudadanos de nuestra comunidad necesitan información: ¿tenemos en la biblioteca la información que el ciudadano necesita?, ¿la tenemos actualizada, completa y pertinente para poder responder eficazmente a sus expectativas?, ¿conoce el ciudadano que en la biblioteca pública puede solucionar sus demandas de información?». La pelota está en el tejado de la biblioteca pública y debe tomar la iniciativa a la hora de ofrecer servicios de información novedosos para o sobre su comunidad, que sean de interés para su comunidad. Uno de ellos puede ser el de impulsar el acceso a todo tipo de información local y/o municipal, incluso regional y estatal, implicándose al máximo y liderando actuaciones de desarrollo de servicios administrativos y gubernamentales vía Internet.

Internet es el elemento clave en la propulsión de servicios de gobierno electrónico. Como dice Lozano (2004), «la biblioteca pública por primera vez en su historia, está en situación de poder configurarse como una verdadera ventana única de la información para su comunidad, atendiendo y solucionando no únicamente las demandas del público estudiante y las de un nivel básico, sino que puede y debe

convertirse en la base informativa y cultural de su comunidad, un verdadero centro de información, no limitado por las colecciones generalistas de sus fondos. Internet permite a las bibliotecas públicas acceder a una inmensidad de unidades que generan información y a una multiplicidad de informaciones de todo tipo y se ha configurado como una herramienta eficaz para el trámite y la gestión de las consultas más específicas que antes eran dificultosas de resolver».

En países de gran tradición bibliotecaria, como Reino Unido o Estados Unidos, la biblioteca pública se está convirtiendo en un servicio público fundamental para la construcción de un gobierno local electrónico¹¹ eficiente en el que sea posible el ofrecimiento de nuevos servicios públicos, el desarrollo del potencial humano, la resolución de cuestiones de ámbito rural y urbano, el impulso del desarrollo económico y social de su área de influencia, la formación y asesoramiento en el uso de recursos de información, la creación de servicios avanzados de interés para su comunidad, y su implicación y colaboración en la creación y difusión de programas de gestión gubernamental para su comunidad. Por tanto, es posible afirmar que la biblioteca pública debe asumir un papel protagonista en la implantación y desarrollo del gobierno electrónico en su comunidad.

Un ejemplo: la Biblioteca Pública de Tarragona¹² se está implicando plenamente en la constitución de sistemas de gestión pública en línea colaborando desde el principio en el desarrollo de nuevos servicios bibliotecarios vía *web* con el proyecto «Administració Oberta de Catalunya» (Cat365)¹³. Al mismo tiempo, la biblioteca actúa como punto de atención presencial de dicho proyecto: la biblioteca se encarga de formar e informar al ciudadano necesitado en la utilización de los recursos tecnológicos y en la gestión de los trámites administrativos.

Todo parece indicar que el camino a seguir por la biblioteca pública es el desarrollo de servicios de información perfilados a las necesidades y características de su comunidad, servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos en su vida diaria y en su ejercicio como ciudadanos, suministrándoles aquellos recursos y servicios que favorezcan su desarrollo individual y colectivo. A través de los recursos y servicios de gobierno electrónico en la biblioteca pública, el ciudadano tiene la impresión de que puede encontrar toda la información que necesita para el desarrollo de su vida cotidiana, en su relación con las administraciones, así como aquella relevante para conocer y ejercitar sus derechos y deberes como ciudadano.

Estos servicios de acceso y difusión de información de gobierno electrónico deben concebirse como apuestas útiles, innovadoras y estimulantes para el ciudadano que repercutan en la imagen de la biblioteca pública. La biblioteca deberá servir de punto de acceso a la administración en línea, fomentará la participación ciudadana en los nuevos sistemas de gobierno, proveerá acceso a información de interés para la ciudadanía, formará y asistirá al ciudadano en el uso de las nuevas tecnologías, y fomentará el desarrollo y participación de iniciativas relacionadas con el gobierno electrónico.

Conclusiones

La biblioteca pública debe huir de esa imagen que queda impregnada en la mente de muchos ciudadanos que consideran a la misma simplemente como un centro cultural; la biblioteca pública debe transformarse, debe cambiar y propiciar cambios en su comunidad, debe constituirse en la base cultural e informativa de su comunidad.

La biblioteca pública es un servicio público especializado en ofrecer acceso a la información y en proporcionar utilidades y asesoramiento en su uso, redundando en la eficacia y eficiencia del servicio. Como plataforma de acceso a las tecnologías de la información, la biblioteca pública puede convertirse en portal de acceso a la administración o gobierno en línea. Así sucede con varias bibliotecas públicas españolas (Girona¹⁴, Lleida¹⁵ o Tarragona) y de países como Australia, Reino Unido o Finlandia¹⁶. En este contexto, las bibliotecas públicas juegan un papel fundamental como proveedores de información y como puntos de acceso público a los servicios y trámites administrativos.

No cabe duda, la biblioteca pública tiene ante sí una gran oportunidad: contribuir activamente a que los ciudadanos pueden desenvolverse fácilmente en un nuevo entorno de trabajo y comunicación propiciado por la red Internet, posibilitar el acceso y aprovechamiento de recursos de información electrónica mediante programas y servicios de alfabetización informacional y tecnológica (superando las diferencias y desigualdades que pudieran producirse entre los ciudadanos) y garantizar el acceso y transmisión de información procedente de las administraciones públicas por medios telemáticos implicando una mejora de las relaciones entre las administraciones y los administrados, y en la resolución eficaz de aquellas gestiones cotidianas para el desarrollo de la vida diaria. Nuestro papel en la democratización y transparencia de la actividad pública, en la promoción de la vida ciudadana y en la participación social y política puede llegar a ser muy relevante.

NOTAS

- 1 El término «gobierno electrónico» (*e-government*) apareció por primera vez en 1997 en Estados Unidos en un informe del Government Information Technology Services Board.
- 2 OCDE: Impact of the emerging Information Society on the policy development process and democratic quality [En línea]. París, 1998 <[http://www.oelis.oecd.org/olis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA\(98\)15](http://www.oelis.oecd.org/olis/1998doc.nsf/LinkTo/PUMA(98)15)> [Consulta: 07/07/2004].
- 3 La necesidad de un repositorio único de datos es una de las metas a conseguir para un correcto desarrollo de las actividades de gobierno electrónico. Las entidades financieras lo han entendido así y son un ejemplo, en este sentido, a seguir, unificando e integrando bases de datos en una red de comunicación multi-canal y multigeográfica. Muchas veces entre los propios departamentos de la Administración no existen los canales de comunicación precisos lo que ocasiona, en no pocas ocasiones, molestias y estupefacción entre los ciudadanos a la hora de realizar sus gestiones. Frases como las de «vaya a esta sección y que le sellen este documento» o «entregue este documento en aquella ventanilla» causan incomodidad e incluso incompreensión entre el ciudadano. La solución, pues, pasaría por la integración de los sistemas de información administrativos en uno que cubra todas las parcelas administrativas. Un ejemplo de acceso único a la actividad administrativa lo encontramos en el portal web de las administraciones públicas catalanas «Cat365», desde el cual, se puede realizar cualquier gestión referente a cualquiera de las administraciones públicas del ámbito de Cataluña.
- 4 Como toda novedad tecnológica, su repercusión social expresa una cara pesimista y otra optimista. Es decir, con el gobierno electrónico se espera solucionar algunos problemas, pero también es posible que los problemas existentes se acentúen, incluso pueden originarse nuevos problemas. La versión optimista nos dice que con el gobierno electrónico, el ciudadano podrá acceder a más información y a mejores servicios pudiendo implicarse de manera más satisfactoria en su comunidad. Mientras, la versión pesimista expone que el gobierno electrónico puede suponer un mayor nivel de control y manipulación informativa, lo que podría repercutir en una ciudadanía más controlada y más desinformada, indefensa ante los intereses políticos y comerciales de cada momen-
- to. Las principales consecuencias que acarrea la implantación de un gobierno electrónico son numerosas y de interpretación diferente. Recomendamos, a tal respecto, la lectura del trabajo de Rosa y Senso (2003).
- 5 Existen dos términos muy parecidos pero que significan dos cosas bien distintas; son «e-government» y «e-governance». El primero, como ya hemos indicado, se refiere al uso eficiente de los medios tecnológicos en el trabajo de la administración y en la gestión de sus servicios con el fin de rentabilizar su coste y productividad, mientras que el segundo se refiere al uso eficaz de la tecnología para facilitar una mejor comunicación que implique mejores tomas de decisiones tanto para los ciudadanos como para los administradores, redundando en la calidad y transparencia del sistema. Es decir, podemos considerar que el segundo es un término de significado mucho más amplio que el primero. Más información sobre estos términos puede consultarse en <http://www.knowledgedemocracy.org/library/docs/amc/kd_concepts.pdf> [Consulta: 17/07/2004].
- 6 Según Liikanen (2003), la administración electrónica debe concebirse, no como un objetivo en sí misma, sino como una herramienta que debe ayudar a proveer una mejor administración pública haciendo uso de métodos y procedimientos útiles, tanto para el ciudadano como para la sociedad en general.
- 7 Estudios recientes informan que los países más adelantados en materia de «gobierno electrónico» son Australia, Canadá, Estados Unidos, Finlandia, Singapur, Reino Unido y Suecia. Más información, al respecto, en dos informes: «Rhetoric vs. Reality: closing the gap» (<http://www.accenture.com/>) y «Transformation not Automation. The E-government challenge».
- 8 El lema del programa que, sobre gobierno electrónico está desarrollando la Comisión Europea, es «mejor en línea que en la cola». Más información en «Hacia la Europa basada en el conocimiento. La Unión Europea y la sociedad de la información», informe de la Comisión Europea (2002), p.15 y en la URL <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm> [Consulta: 17/07/2004]. Existe igualmente un estudio reciente sobre la evolución del «gobierno electrónico» en el seno de la Unión Europea, siendo España uno de los países que mejor panorámi-

- ca presenta. Véase: HERNÁNDEZ ALONSO, Juan V., «El despegue de los Servicios Públicos *on-line* en Europa». *Novática*, n.º 162 (2003), pp. 39-41.
- 9 El Manifiesto de la UNESCO de 1994 puede consultarse en línea en la URL <<http://www.fundaciongsr.es/documentos/frames.htm>> [Consulta: 17/07/2004].
- 10 Otra definición de biblioteca pública es la que aporta la IFLA en sus recientes Directrices, al considerarla como «una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción» (IFLA. 2002, 1-2).
- 11 Sería el caso de las bibliotecas públicas de Leeds o del condado de Somerset en Reino Unido <<http://www.leeds.gov.uk/library/library.html>> <<http://www.foursite.somerset.gov.uk>> [Consulta: 29/07/2004], y de las bibliotecas públicas de Fairfax (Virginia) en Estados Unidos <<http://www.co.fairfax.va.us/living/libraries/default.htm>> [Consulta: 29/07/2004].
- 12 <<http://cultura.gencat.es/bpt/>> [Consulta: 29/07/2004].
- 13 <<http://cultura.gencat.es/bpt/cs/virtual/index.htm>> [Consulta: 29/07/2004] y <<http://www.cat365.net/>> [Consulta: 29/07/2004]. El sistema CAT365 es un portal *web* de servicios y trámites admi-

- nistrativos integrados correspondientes a todas las administraciones públicas catalanas que permite unificar en un solo ente toda la actividad administrativa dirigida al ciudadano, las empresas y la sociedad catalana en general. El sistema pone a disposición de todos los interesados este portal de Internet y un centro de atención telefónica, con el objetivo de facilitar la interacción de los ciudadanos con la Administración y simplificar la tramitación administrativa con el intercambio, preferentemente electrónico, de documentación entre las administraciones. Más información en <http://www.cat365.net/Inici/Corporatiu/III2_SI_MostrarInformacio.htm?ruta=%2FChannels%2FAutors%2FInici%2FCorporatiu%2FPreguntesFrequents&I=0> [Consulta: 29/07/2004]. Desde el portal CAT365 es posible realizar ya las siguientes transacciones bibliotecarias: solicitar información bibliográfica, solicitar el carnet de usuario de la biblioteca, solicitar la reserva de un documento de la biblioteca, y solicitar el préstamo de un documento. Estas operaciones se pueden realizar desde <<http://www.cat365.net/Inici/Ciutadans/Cultura/Biblioteca/?I=0>> [Consulta: 29/07/2004].
- 14 <<http://cultura.gencat.es/bpg/cs/virtuals/index.htm>> [Consulta: 29/07/2004].
- 15 <<http://cultura.gencat.es/bpl/adreces.htm>> [Consulta: 29/07/2004]
- 16 Sería el caso de las bibliotecas públicas de Brisbane en Australia <http://www.brisbane.qld.gov.au/community_facilities/libraries/index.shtml> [Consulta: 29/07/2004] o de Tampere en Finlandia <<http://www.tampere.fi/kirjasto/english.htm>> [Consulta: 29/07/2004].

BIBLIOGRAFÍA

- ANG, Conny, «El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática». En: *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999; pp. 9-50.
- AZNAR ARIAS, Covadonga, «Ventajas del *e-government* para el ciudadano», *El Profesional de la Información*, vol.12, n.º 3 (2003), pp. 230-232
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Madrid: MEC2, 2002.
- FROUD, Rob, y MACKENZIE, Christine: *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas. Impulso a la información local*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2003.
- GARCÍA ARRIBAS, Gumersindo; LÓPEZ CRESPO, Francisco, «Panorama de la Administración Electrónica en los albores del siglo XXI» [En línea]. *Novática*, n.º 162 (2003), pp. 5-9 <<http://www.ati.es/novatica/2003/162/162-5.pdf>> [Consulta: 27/07/2004].
- LARA NAVARRO, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José A., «Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de información», *El Profesional de la Información*, vol.11, n.º 6 (2002), pp. 421-435.
- LARA NAVARRO, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José A., «Desarrollo de sitios *web* para la oferta de servicios característicos de la Administración electrónica», *El Profesional de la Información*, vol.12, n.º 3 (2003), pp. 190-199.
- LIIKANEN, Erkki, «Administración Electrónica y la Unión Europea» [En línea]. *Novática*, n.º 162 (2003), pp. 13-17 <<http://www.ati.es/novatica/2003/162/162-13.pdf>> [Consulta: 29/07/2004].
- LOZANO, Roser, «La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad» [En línea]. *Pez de Plata*, n.º 1 (2004) <<http://www.pezdeplata.org/numeros anteriores/Lozano.pdf>> [Consulta: 27/07/2004].
- PÉREZ SALMERÓN, Gloria, «Algunas propuestas para propulsar la administración en línea. La biblioteca pública como portal de acceso al *e-government*», *El Profesional de la Información*, vol.12, n.º 3 (2003), pp. 226-230.
- POUSTIE, Kay, *Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000.
- ROSA, Antonio de la; SENSO, José A., «Algunas consecuencias del desarrollo del Gobierno electrónico», *El Profesional de la Información*, vol.12, n.º 3 (2003), pp. 172-189.