



E-Ciencias de la Información

ISSN: 1659-4142

Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Voutssás Lara, Jennifer Alejandra

Gobierno abierto en bibliotecas públicas: planeación estratégica y el valor público

E-Ciencias de la Información, vol. 7, núm. 1, 2017, Enero-Junio, pp. 113-133

Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v7i1.26275>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476855013007>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org
UAEM

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA



DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v7i1.26275>

Volumen 7, número 1, ensayo 1, Ene-Jun 2017 | e-Ciencias de la Información



Los hipervínculos son
señalados con esta clave

e-Ciencias de la Información

**Gobierno abierto en bibliotecas públicas: planeación
estratégica y el valor público**

» Jennifer Alejandra Voutssás Lara

Publicado 01 de enero, 2017 / Ensayo 1

Revista electrónica semestral ISSN-1659-4142



Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
Universidad de Costa Rica

Visite el sitio web de e-Ciencias de la Información



➤ Gobierno abierto en bibliotecas públicas: planeación estratégica y el valor público

Open government in public libraries: strategic planning and public value

➤ Jennifer Alejandra Voutssás Lara¹

RESUMEN

La información no es la única que ha cambiado sus modelos a través de las herramientas digitales, sino que la misma sociedad se transforma constantemente en nuevos modelos y relaciones sociales. Esto ha obligado a las instituciones públicas a replantear también su labor en cuanto a la oferta de servicios a los ciudadanos, por lo que ha planteado un modelo basado en la administración de empresas privadas para una mejor administración en el ámbito público y optimización de los servicios que se ofrecen. Esta investigación ofrece un panorama conceptual del gobierno abierto, los conceptos de planeación estratégica y valor público para exemplificar cómo fueron implementados en las bibliotecas públicas que atienden ahora a ciudadanos en ejercicio principalmente del derecho a la información y, a su vez, permitiendo el ejercicio de otros derechos fundamentales. Para ello, fue utilizada como metodología a través del análisis documental de fuentes directas sobre gobierno abierto a nivel mundial y de instituciones públicas internacionales que vigilan este derecho; así como casos en diversas bibliotecas públicas en Estados Unidos donde se llevaron estrategias de gobierno abierto en bibliotecas públicas. Finalmente, se consideraron las fuentes indirectas; por ejemplo, información no referente a estos conceptos, pero que ejemplifican el valor público y la planeación estratégica de las bibliotecas públicas en México y que, por medio del encadenamiento deductivo, complementan la comprensión del gobierno abierto en las bibliotecas como instituciones públicas y proponer nuevas estrategias de valor público en estos espacios.

ABSTRACT

Information has changed in different ways through ICT in the last years. Although the society itself constantly changes into new models of social relationships under the influence of these innovations. With these changes, public institutions had to replan their work in regard of the supply of services for the citizens. A recent model was taken from practices of private corporations in management and has been transferred to the public sector for a better performance for the citizens. This research pretends to give a conceptual overview of Open Government, the concepts of strategic planning and public value and how these model has been implemented in public libraries, who help primarily to exercise the right of information, but also they allow to exercise other fundamental rights. In this research, methodology was used through the analysis of direct resources of international and particularly information about open government, strategic planning and public value as concepts; some cases in United States about how open government is used in public libraries; and also the analysis of indirect resources to exemplify how the strategic planning and public value has been implemented in some public libraries in Mexico, in order to understand how Open Government works in these public places. New proposals are given too for future public libraries.

¹ Universidad Nacional de México (UNAM). Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Ciudad de México, México D.F., MÉXICO. Orcid: orcid.org/0000-0002-1336-7712. javoutssas@gmail.com

Palabras clave

gobierno abierto; bibliotecas públicas del Estado; transparencia; planeación estratégica; derecho a la información; acceso a la información; México

Keywords

open government; public value; public libraries; transparency; strategic planning; information rights; information access; Mexico

Recibido: 17 set, 2016 | Corregido: 24 nov, 2016 | Aprobado: 01 dic, 2016

1. Introducción

La sociedad del conocimiento es un término que ocupa de manera global en las ciencias duras, las ciencias sociales y las humanidades. En ese orden, las primeras han estudiado y desarrollado conceptos y dispositivos reflejados en las Tecnologías de Información y Comunicación (en adelante TIC); las ciencias sociales, por su parte, estudian las transformaciones para ofrecer una visión a futuro de las políticas y acciones a seguir en cuanto los fenómenos sociales derivados de las TIC (Krüger, 2006). Por último, las humanidades, especialmente aquellas enfocadas en la formación de las personas, han estudiado la organización y distribución del conocimiento y el aprendizaje para las nuevas generaciones. Aunque en México, la Bibliotecología aparece en este último grupo, es una disciplina que ronda de acuerdo con las necesidades informativas de los usuarios, apoyándose en teorías y metodologías de las ciencias sociales.

Uno de los escenarios donde se identifica una nueva oportunidad para la Bibliotecología consiste en los temas de la gobernanza, la formación ciudadana y el concepto de gobierno abierto. El derecho al acceso a la información, unido a estos términos, se encuentra enfocado en desarrollar la facultad de ejercer el derecho a la libre expresión, pero también, ante este nuevo escenario, el derecho a la información se convierte para el ciudadano en un derecho llave y base, pues teniendo información, el ciudadano es capaz de informarse y utilizarlo para el ejercicio de otros derechos fundamentales (Michel, 2007).

La información no es la única que ha cambiado sus modelos a través de las herramientas digitales, sino que la misma sociedad se sigue transformando en nuevos modelos y relaciones sociales debido a los avances tecnológicos, obligando a las instituciones públicas a replantear también sus modelos de interacción y oferta de servicios. En esencia, la propuesta de gobierno abierto se plantea como

un nuevo paradigma y modelo de relación entre gobernantes, administraciones y sociedad: ... a partir de cuya plataforma o espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de las burocracias estatales. (Ramírez-Alujas, 2011, citado por Biblioteca CEPAL, 2016, párr. 2)

Es decir que, gracias a los avances tecnológicos como medios facilitadores de servicios, las instituciones públicas especialmente aprovechen el potencial para generar cambios sociales y establecer relaciones constructivas de participación y colaboración.

Por tanto, se considera que la biblioteca pública, como un espacio público y de formación de individuos, tiene un gran potencial en el apoyo de formación ciudadana que puede apoyar a disminuir la brecha comunicacional entre gobernantes, instituciones y ciudadanos a través de bienes y servicios focalizados en información que el Gobierno comparte para su participación y colaboración.

A través de esta investigación, se dará el panorama mundial que desembocó en gobierno abierto, los conceptos como planeación estratégica y valor público y cómo esto se ha implementado en las bibliotecas públicas para poner al ciudadano en el centro de la gestión de los servicios que permitan el ejercicio del derecho a la información, abriendo oportunidades de empoderamiento ciudadano y le permitan también el ejercicio otros derechos fundamentales a partir de este.

La metodología de esta investigación fue realizada a través del análisis documental en tres grandes bloques: primero, se tomaron fuentes directas sobre conceptos, estrategias y desarrollo del gobierno abierto. El criterio de selección de estas fuentes consideró primordialmente la propuesta base a nivel mundial emitida por la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), en el año 2011. Además de esta, se consideraron las publicaciones oficiales de las instituciones públicas que tienen el fin de crear una cultura sobre el acceso a la información; por ejemplo, la Asamblea de las Naciones Unidas a nivel internacional y el Instituto Nacional de Acceso a la Información en México a nivel nacional. Sin embargo, gobierno abierto no es un concepto monolítico, sino que se forma de otros conceptos que le anteceden como *gobernanza*, el cual implica la planeación estratégica y el valor público., Además, se realizó una recopilación de producción académica sobre este tipo de gobierno, la cual desde 2010 ha incrementado paulatinamente, sin embargo, es limitada en este gremio.

Segundo, se localizaron los casos de implementación del gobierno abierto en bibliotecas públicas de Estados Unidos, pioneros de esta cultura. Tercero, este trabajo fue alimentado de fuentes indirectas como información no referente a estos conceptos, pero que exemplifican el valor público y la planeación estratégica de las bibliotecas públicas en el caso de México y que, por medio del encadenamiento deductivo, complementan la comprensión del gobierno abierto en las bibliotecas como instituciones públicas.

2. Marco teórico y conceptual

2.1. Importancia del concepto de transparencia y acceso a la información.

El auge al acceso a la información en la segunda mitad del siglo XX se da debido a la presión social para el esclarecimiento de los actos de los Gobiernos involucrados en las Guerras Mundiales y la Guerra Fría. Los archivos almacenados eran fuentes de información valiosas para conocer la verdad de los actos gubernamentales llamados “secretos de estado”. Al abrirse

gradualmente estas fuentes de información, otros países siguieron este modelo democrático a la caída de regímenes autoritarios entre 1990 y 2000 (Canavaggio, 2011).

Los Gobiernos comienzan a apostar por las TIC en la década de los 80, especialmente cuando comienzan a llegar las computadoras de escritorio; por ejemplo, el Gobierno de Estados Unidos de Norteamérica, durante la presidencia de Bill Clinton, propuso la inmersión de las tecnologías para el desarrollo de servicios óptimos en el gobierno en beneficio a los ciudadanos. De aquí surge el concepto de e-gobierno y gobernanza digital. El objetivo de incorporar las TIC es afianzar los modelos empresariales dentro de la gobernanza en beneficio de la calidad de vida de la ciudadanía y así crear un Gobierno más eficiente. *Gobernanza* es utilizado inicialmente en el siglo XV y se refería al “arte de gobernar” (Calame, 2009, p. 25). Actualmente, la gobernanza se entiende como “la capacidad técnica del Estado para responder a las demandas sociales y económicas con eficiencia y transparencia” (Campero, 2002, p. 2).

A finales de los 90 y principios del milenio, el concepto de acceso a la información se extiende y se establece con dos nuevos pilares del acceso a la información: *transparencia* y *rendición de cuentas*: en ellos se incluye la justificación de las actividades y gastos de los Gobiernos en desempeño hacia los ciudadanos. Cada uno de estos conceptos ha establecido principios que deben aplicarse en todos los Gobiernos y, en particular, la mayoría de los Gobiernos ha establecido leyes, normas y reglamentos para el cumplimiento de estos principios.

La transparencia, en términos generales, se refiere a la visibilidad pública de las acciones y actividades de las instituciones públicas ante los gobernados. Específicamente, la información que por obligación es publicada por las instituciones sin necesitar la solicitud por parte del ciudadano y es publicada principalmente en portales electrónicos y, en caso de que el ciudadano no tenga los recursos, ofrece los medios físicos en sus instalaciones para el acceso.

La rendición de cuentas proviene del inglés *accountability* y, pese a su ambigüedad, se establece una relación con palabra la responsabilidad en español. El concepto anglosajón implica también la exigencia de cuentas, por derecho, por parte de los ciudadanos:

como sugiere esta noción, rendir cuentas implica la obligación de responder ... Pueden pedirles a los funcionarios que informen sobre sus decisiones o que expliquen sus decisiones. Pueden preguntar por los hechos (la dimensión informativa de cuentas) o por razones (la dimensión argumentativa de cuentas). (Schedler, 2015, p. 12-13)

Acceso a la información consiste en el ejercicio, por parte del ciudadano, de requerir información de manera abierta ante las entidades públicas, al tiempo que estas últimas están obligadas a dar una respuesta oportuna, verídica y clara de su cuestión. López (2015) menciona que “es la garantía que tienen las personas a conocer de manera activa o pasiva las ideas, opiniones, hechos o datos que se producen en la sociedad” (p. 11).

La biblioteca, en especial la pública, hasta el día de hoy es una institución donde la “responsabilidad social estriba en concretar estos derechos [de la ciudadanía], expresados desde la construcción y consolidación de algunas prácticas ciudadanas transversales en el uso de



bienes públicos y de la institución” (Jaramillo, 2010, p. 289-290). Dada la importancia que tiene como institución que disminuye las barreras culturales y socioeconómicas a través del acceso a la información, la biblioteca debe estar a la vanguardia del contenido de información que provee a sus usuarios y adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos y culturales que se presentan en la sociedad.

Hay muchos elementos por estudiar en la innovación por parte de las bibliotecas públicas y se considera que, para este estudio, una planeación estratégica que amplíe su función y valor público, le permitirá establecer una práctica adecuada para adaptarse a los cambios y las necesidades sociales actuales de los usuarios de la información. Los elementos de planeación estratégica aplicados en el gobierno abierto tienen gran potencial para ser adoptados e implementados por parte de las bibliotecas públicas para ampliar su función y valor público y adaptarse así a los cambios y necesidades sociales actuales de los usuarios de la información. Este cambio será benéfico para las bibliotecas, en especial las públicas, no solo por la incorporación de contenidos pertinentes como “datos abiertos”, sino también por la estrategia de cambio que conlleva esta cultura para incrementar el valor de las instituciones públicas y generar confianza ciudadana. Se explicarán a detalle los conceptos de planeación estratégica y valor público más adelante.

2.2. Gobierno abierto

Los entonces presidentes de Estados Unidos de Norteamérica, Barak Obama, y de Brasil, Dilma Rousseff, establecieron las primeras iniciativas de gobierno abierto, una oportunidad de transparentar la administración pública, la gobernanza, el uso de las tecnologías de la información y la apertura de datos para la colaboración y participación de los ciudadanos más allá del simple acceso a la información. En el 2011, surgió la AGA (Alianza para el Gobierno Abierto), donde hasta hoy, 70 países se han sumado a este movimiento. Formado por diversos agentes de la sociedad como organizaciones civiles, Gobiernos y académicos para implementar en sus países respectivamente los grandes ejes temáticos. Cuando aparece el *gobierno abierto* en 2009, además de incluir esta parte del e-government, aspira a dar un paso más ambicioso: la apertura de datos gubernamentales para una construcción colaborativa con diversos agentes, ya sean ONG, académicos, informáticos y ciudadanos comunes.

Gutiérrez-Rubí (2011), citado por Biblioteca CEPAL, 2016, menciona que:

gobierno abierto se trata de una nueva cultura de la comunicación, un nuevo modelo organizativo y la liberación del talento creativo dentro y fuera de los perímetros de la función pública. No hablamos sólo de tecnología, sino de una tecnología social y relacional que impulsa y estimula una cultura de cambio en la concepción, gestión y prestación del servicio público. (párr. 3)

Se replantea con este nuevo modelo una estrategia de cambio en los servicios y productos públicos que benefician a nivel interno y externo de la institución y, tal y como se menciona, no comprende solamente la incorporación de la tecnología en dichos cambios para estar a la

vanguardia, sino que va de la mano con la organización social y pilares fundamentales como la *colaboración y la participación*.

Gobierno abierto es un concepto todavía más avanzado, el cual pretende la apertura en todos los niveles y mayor acceso a la información y proceso democrático cumpliendo con tres metas: *transparencia, participación y colaboración*; es decir, que la vida ciudadana no depende solamente de expresar su opinión en los asuntos del Gobierno transparente, sino de cooperar y crear un trabajo en conjunto con el Gobierno. Dentro de este concepto, se definen a continuación sus tres pilares:

- **Transparencia**, dividida en dos rubros:

- Transparencia activa:

es la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada ... acerca de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación) entre otros. Entrega que debe ser permanente, actualizada y de forma accesible y comprensible. (Consejo para la Transparencia, 2016, párr. 1)

- Transparencia pasiva: la administración actúa sólo ante solicitudes expresas de información por parte de los ciudadanos ([Unidad de Gestión de la Información Institucional](#), 2012).
- **Participación**: Peek (2010) menciona que: "el gobierno solicitará conocimientos fuera de su sede para un mejor desarrollo de políticas públicas con beneficio de mejor información" (p. 15-16). Un espacio seguro a individuos para el debate y monitoreo de las acciones que son tomadas en sectores públicos y privados.
- **Colaboración**: considera la participación de la ciudadanía y de otros como empresas, asociaciones, grupos académicos, etc., para realizar trabajo en conjunto.

A diferencia de otros modelos sociales, gobierno abierto pretende ser más que una promesa o un cuerpo de lineamientos. Su objetivo es implementarse como una nueva forma de asociación entre agentes (stakeholders) con las instituciones gubernamentales y, para ello, se construye con base a estudios académicos y prácticos para lograrlo:

se constituye como un modo y/o estrategia para el diseño, implementación, control y evaluación de políticas públicas y para procesos de modernización administrativa, y que ubica al ciudadano en el centro de atención y de prioridad, ofreciendo así una alternativa para la gestión de lo público. (Cruz-Rubio, 2014, p. 7)

A continuación, se mencionan algunas de las estrategias de implementación de gobierno abierto que son sugeridas por la ILPES (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, 2016) especialmente creado al efecto para las instituciones públicas:

2.3. Planeación estratégica

Problemas en las democracias del occidente como devaluaciones de moneda, los actos impunes de corrupción y cada vez una mayor desigualdad económica entre sus habitantes llevó, en la década de los 70, a la reflexión del desempeño de los gobiernos de acuerdo con sus estrategias políticas (Camou, 2010). Menciona Valdés (2008) que:

La preocupación más significativa consistía en ofrecer un diagnóstico de gobernabilidad de las sociedades en las que los bienes y servicios proporcionados por el Estado a diversos grupos sociales representaban una *sobrecarga insostenible* a mediano plazo, debido al creciente déficit fiscal que implicaban y a la consecuente disminución de su capacidad para mantener economías de alto desempeño. (p. 4)

Resultado de ello, desde la década de los 80, temas como la gobernanza, gobernabilidad y la administración pública se convirtieron en estudios por parte del círculo académico y también una metodología de implementación en el sector público.

Alberto Camou (s.f.) menciona que: “la crisis de gobernabilidad consiste en un *estado de desequilibrio, o de desfase, entre el mayor volumen de las demandas sociales ('sobrecarga') y las menguadas capacidades de respuesta de los Gobiernos democráticos*” (párr. 25). La gobernabilidad consiste en la capacidad de lograr sus objetivos, previamente establecidos, asumiendo responsabilidades claras del desempeño que hace como institución por medio de una visión de liderazgo corporativo, y que en la práctica se toman prácticas del sector privado como es la planeación estratégica, elemento base del gobierno abierto, donde define las responsabilidades que le competen como institución y, otras las comparte con los grupos que conforman a un estado: organizaciones, empresas y ciudadanos trabajando en conjunto para lograr un fin en común.

Este parece ser un concepto general, pero no por ello menos importante. La planeación estratégica, según Caymaz, Volkan Akyon y Erenel (2013, p. 2):

Es un proceso que empieza con la identificación de la actual situación de la organización con respecto a los factores externos, y procede con el diseño de estrategias viables que mantengan la existencia de la organización, permitan la implementación de estas estrategias, y finalmente evalúen el desempeño.

Así también Contreras Sierra (2013, p. 10) menciona que:

Toda organización necesita tener un norte, directrices o políticas que la guíe, que faciliten a través del análisis, tanto interno como externo, saber cuáles son los objetivos que se espera obtener a futuro y es allí, donde surge la *planeación estratégica*.²

Este concepto se vuelve un elemento fundamental e inicial en una institución al momento de arrancar un nuevo proyecto o un cambio institucional que redefinirá el presente y el futuro de la institución.

La planeación estratégica se ha concebido dentro del modelo de negocio del sector privado, debido a que: 1) los ingresos de las empresas dependen directamente de los ingresos de los bienes y productos que ofrecen, por lo que su planeación está enfocada a que sean acorde con las necesidades de los clientes para continuar dentro del mercado; 2) la planeación estratégica es también fundamental para una adecuada administración de los ingresos, para ser eficientes, efectivos y que ofrezcan la mayor productividad y beneficio a la empresa. Sin embargo, a diferencia del sector público, este cuenta con un presupuesto asignado (Moore, 1998), lo cual le da una cierta estabilidad al sistema burocrático del ejercicio y por lo que no se ha visto al ciudadano como el usuario final del servicio, sino como proveedor que la ha llevado en muchas ocasiones a dificultar los servicios al ciudadano. Además, como parte del campo político y de acuerdo con las promesas electorales, se establecen metas para la implementación de proyectos, lo cual queda a criterio tanto del poder ejecutivo como del legislativo cuáles proyectos tienen mayor importancia y cuáles no. En el caso de las instituciones públicas que reciben un menor presupuesto y tienen compromisos que cumplir, el reto es hacer más con menor presupuesto. Por ello, la planeación estratégica es relevante para cumplir compromisos institucionales y sociales.

No debe confundirse este término con un simple concepto de modelo de negocios. La expansión y la repercusión social de las TIC y la internet en la sociedad ha difuminado las barreras de exclusividad de la planeación estratégica aplicada solo a empresas para incorporarse ahora a instituciones gubernamentales y públicas, ya que puede mejorárlas tanto a nivel interno, disminuyendo los conflictos entre áreas o empleados, como a nivel externo, creando una imagen de eficiencia y confianza ante los ciudadanos. Tampoco debe interpretarse la planeación estratégica como el simple desarrollo de empresas creadas por funcionarios para beneficiarse económicamente, ya que esto se pretende evitar con la legislación para la rendición de cuentas de funcionarios públicos.

2.4. Valor público

Así también, dentro de la planeación estratégica para el gobierno abierto existe otro elemento fundamental, el *valor público*. Este concepto es un acercamiento reflexivo sobre la administración pública y una comprensión de lo que el público en verdad “valora” como un servicio o un producto (Moore, 1998). Este valor surge también desde una visión estratégica de las empresas para

² Las cursivas se dejan tal y como viene en la fuente original.

traducirse en la administración pública y que el ciudadano reciba un producto tan eficiente como el de una empresa privada.

El producto o servicio que quiere ofrecer, en principio, se estudia (ya sea por medio de una encuesta o un focus group) para conocer las necesidades y preferencias de sus usuarios. Posteriormente, el producto o servicio se adapta para satisfacer dichas necesidades y demandas; finalmente se pone en marcha y se da seguimiento de los resultados de ese producto o servicio para mejorarse. Sin embargo, sabemos que, dentro de una empresa, todo este procedimiento está financiado con el objetivo de generar la mayor ganancia posible. La pregunta sería ¿Cómo podemos transformar dentro de una institución pública sin contar con un financiamiento para el estudio de esas necesidades? Más aún si ello no conlleva a una ganancia económica directa para la institución.

Moore (1998) profundizó todavía más en este concepto, llevándolo al ámbito de las bibliotecas; ejemplo, él habla del papel del bibliotecario público, atendiendo la demanda de niños que asisten a la biblioteca cuando los padres se encuentran en actividades laborales (*latchkey children*). El Centro para el Desarrollo Democrático del Instituto Federal Electoral, hoy Instituto Nacional Electoral (2012) en México, retoma la teoría de Moore para realizar una reflexión institucional y mencionó que:

dada la naturaleza cambiante y la demanda cada vez mayor por servicios públicos por parte de los ciudadanos, las organizaciones públicas ahora deben preocuparse no sólo por cumplir con sus funciones básicas; también deben ser capaces de -experimentar, innovar y reposicionarse de mejor manera. (Moore, 1998, citado por IFE, 2012, p. 8).

Así, de acuerdo con Moore, el éxito administrativo consiste en “incrementar el valor producido por las organizaciones del sector público tanto en el corto como en el largo plazo” (1998, p. 9). Lo que plantea Moore (1998) en su ejemplo es que, dentro de una visión doctrinaria y tradicional, la biblioteca solamente sería un espacio silencioso donde las personas van a leer y consultar libros, pero ahora ante un nuevo problema la biblioteca se convirtió en una guardería, mientras los padres se ausentan. Ante esto, podemos introducir el debate acerca de la conveniencia o no de este cambio. Desde esa visión doctrinaria y tradicional, la biblioteca no es ni ha sido nunca una guardería y, por tanto, el cambio no es conveniente. No obstante, podemos ver esto como una oportunidad de atraer a las personas a la biblioteca.

De este modo, el valor público no se centra en atender las demandas de los niños (ya que esto sería fijar nuestra meta), se trata de encontrar otro valor que la sociedad da a la biblioteca que apoya así a la atención de un problema social que -si bien no lo creó la biblioteca- contribuye a los cambios sociales. El valor público de la biblioteca ante este problema consiste en que los padres de familia sepan que existe un espacio recreativo y sano para sus hijos, mientras ellos se ausentan por la necesidad de trabajar. La biblioteca no recibirá una remuneración económica por esto, sin embargo, con el paso del tiempo y la participación ciudadana en el uso de recursos, esos padres abogarán por un mayor ingreso a la biblioteca que por otros espacios públicos, sabiendo que otorga un bien social a ellos mismos y a su comunidad.

3. Gobierno abierto y bibliotecas públicas

3.1. Casos implementados de gobierno abierto en bibliotecas públicas

Cabe notar, que el modelo de gobierno abierto puede implementarse en una gran gama de instituciones públicas. No debe confundirse con el término que es pertinente en exclusividad al Poder Ejecutivo. Este modelo no excluye a las bibliotecas. Es más, se considera que hay un gran potencial de reinención de sus espacios con este nuevo modelo y ya existen ejemplos valiosos en el mundo. Un estudio realizado por *Center for Technology in Government, University at Albany* (Burke, Kowlowitz, Pardo y Sutherland, 2014) en el Estado de Nueva York nos muestra los siguientes proyectos en bibliotecas considerados como gobierno abierto:

- Empoderamiento ciudadano: el *King County Library System (KCLS)*, junto con la ciudad y su Centro de Artes, crearon oportunidades presenciales y en línea a ciudadanos para aprender y hacer sugerencias sobre los usos potenciales del antiguo ferrocarril de Burlington Norte Santa Fe, adquirido por la misma ciudad.
- La biblioteca pública de Wichita, bajo el proyecto *Activate Wichita*, abre un espacio tanto físico como electrónico donde tocan temas relevantes para la comunidad (agua, presupuestos, inversiones) y fomentan la participación de la ciudadanía. El mismo programa fue realizado en otras bibliotecas como la Biblioteca Pública de Calgary, la Biblioteca Pública de Hartford, la Biblioteca Pública de Anchorage, entre otras.
- La Biblioteca Pública de Topeka y Shawnee County ha entrenado a su personal y su administración para reinventar el rol de los bibliotecarios en el siglo XXI y explotar un mayor potencial, ayudando también a reconciliar las diversas perspectivas y enseñar a la gente como realizar consensos para alcanzar una mayor calidad de vida; demostrar al valor de los bibliotecarios como una comunidad de confianza y agente de cambio y construir una ciudadanía con capacidades para la toma de decisiones.

La Universidad de Maine (University of Maine, 2016) documentó diversos casos donde las bibliotecas públicas hicieron el cambio y mostraron el valor público ante la sociedad; por ejemplo:

- La *West Seattle Public Library* ofrece sin costo el apoyo de internet y uso de correo electrónico para que personas sin trabajo puedan realizar las solicitudes correspondientes y documentar casos de éxito al respecto.

- Las bibliotecas médicas asisten a todas las personas que así lo requieran acerca de información sobre medicamentos, efectos secundarios, etc. D.A. Clark, bibliotecario de la Red de Bibliotecas de Salud de Maine, menciona un caso donde esto ha ayudado específicamente a personas que presentan problemas ante el uso de medicamentos.
- El Centro Bibliotecario Harold Washington del Sistema de Bibliotecas Públicas de Chicago creó el “laboratorio del innovador”, el cuál es un lugar donde se prueban ideas, servicios, programas y productos. Voutssás-M (2015) menciona que este centro: “incluye préstamo y capacitación en el uso de impresoras en 3-D, cortadores láser y máquinas-herramienta como tornos, cepillos, fresadoras y taladros” (p. 205).

3.2. El valor público y las bibliotecas: una reflexión

Las ciudades, centros de la economía en escala, son los sitios donde se experimenta con las innovaciones en productos, servicios y tecnología. Esto ha llevado a la apropiación de grandes espacios que en apariencia son públicos, pues en ellos se puede andar libremente, pero en realidad son espacios privados y que requieren de una interacción económica para participar en ellos, es decir, el consumo de los transeúntes. Un ejemplo típico son las grandes plazas y centros comerciales, que son espacios donde el acceso es aparentemente libre, pero en realidad están basados en el intercambio comercial; sus usuarios poco pueden hacer sin intercambio económico.

Por otra parte, existen espacios que en verdad son públicos y son, por lo general, aquellos espacios libres de consumo y de intermediarios. Dichos espacios son asignados, protegidos y mantenidos por el Gobierno y delegaciones o municipalidades como parques, explanadas y plazas verdaderamente públicas. Así también en especial, hay edificios y lugares donde se almacena la cultura, el arte y la recreación y que son verdaderos espacios públicos, tales como museos, galerías y, por supuesto, las bibliotecas públicas. En la actualidad, cada vez son menos los sitios que en verdad son libres de un cobro de admisión o cuota de mantenimiento. Por tanto, la biblioteca pública es un sitio digno, de verdadero libre acceso y totalmente gratuito, donde la interacción del individuo no depende en lo absoluto de una interacción o consumo económico. Así lo menciona Caitlin Moran (2015):

En un centro comercial las tiendas son lugares en los que el dinero hace que el que lo tiene tenga más. En cambio la biblioteca es el lugar donde el dinero que pagan los que tienen te convierte en alguien un poco más extraordinario. (párr. 1)

Sin embargo, como se ha mencionado en un principio, las ciudades son las microeconomías que, si prosperan, serán implementadas a nivel nacional y mundial. Bajo una visión estrictamente funcionalista, aquello que no es consumido o no genera un interés público, corre el riesgo de ser

olvidado y, posteriormente, suprimido: “lo que no se usa se echa a perder y se descarta”. Algunas bibliotecas públicas están en peligro de ello, si no consiguen generar un interés público y un consumo de sus servicios. Los espacios privados buscarán siempre atraer cada vez más a la sociedad a estos espacios aparentemente públicos; mientras que, por su parte, las bibliotecas públicas deben buscar lo mismo como una estrategia de negocio, manteniendo el valor de su imagen ante el público y la demanda de sus servicios. Las bibliotecas dependen del presupuesto asignado por su financiador (ya sea Gobierno, municipalidades, etc.); si estas no logran una presencia en su comunidad, un valor público, una función social; en consecuencia, será cada vez menor el presupuesto asignado y estarán condenadas al descuido, al abandono y, posteriormente, a su cierre.

Por supuesto, este no es el caso de las grandes bibliotecas como las nacionales o bibliotecas emblemáticas o representativas de cada país. Pues en ellas la gente acude y son figuras representativas de la ciudad. No obstante, aquellas bibliotecas pequeñas, como las delegacionales, rurales o escolares han sido ya olvidadas, aún no cuentan con la infraestructura tecnológica para ofrecer al usuario acceso digital e incluso algunas ya han sido cerradas por su falta de popularidad. Así también, el bibliotecario, al menos en este espacio público, ve desvalorizada su profesión al ser “invisible” ante la sociedad (Varela-Prado y Baiget, 2012).

Está claro que la misión central de la biblioteca es ofrecer servicios de información a la población de usuarios que atiende y que su visión es posicionarse como una institución que ofrece la mejor información disponible para ellos, sea cual fuera la biblioteca de la que hablamos. En el caso particular de las bibliotecas públicas, falta un elemento vital para atender a esta población: el valor público, y esto significa convencer al ciudadano que ese producto o servicio que ofrece (la información y un espacio público) responden a las demandas o las necesidades del contexto en que ese ciudadano en realidad vive actualmente. Por supuesto, a mayor valor público en ellas, mayor demanda de servicios y, por lo tanto, mayor financiamiento por parte del Gobierno hacia esa biblioteca pública. Esta última idea es el núcleo central de este estudio.

Sin embargo, este reposicionamiento de las bibliotecas a través del valor público no puede ser planteado sólo desde los encargados de las bibliotecas públicas; debe ser un plan estratégico y, por ello, se retoma el planteamiento de gobierno abierto como este gran modelo de implementación, por los siguientes argumentos:

- A. Gobierno abierto propone un modelo de implementación estratégica de las administraciones para desarrollar el valor público de las instituciones y mejorar sus servicios, los cuales son viables para las bibliotecas públicas, debido a que estas son también instituciones de carácter público.
- B. La colaboración y la participación son los pilares que se proponen, por lo que esta tarea no es responsabilidad de una institución, sino de diversos agentes (Gobierno, Red Nacional de Bibliotecas Públicas, encargados de las bibliotecas y ciudadanos principalmente).

C. La base de esta propuesta es el empoderamiento ciudadano para un nuevo modelo de organización social y las bibliotecas públicas son un agente imprescindible en este nuevo modelo social por ser espacios públicos donde las desigualdades sociales, económicas y culturales dejan de existir.

A continuación, se propone, a partir de la estrategia de gobierno abierto, algunas propuestas para reposicionar las bibliotecas públicas basadas en el valor público y en las necesidades actuales para una ciudadanía participativa e informada.

3.3. Bibliotecas públicas en México: proyectos nacionales y ejemplos de valor público

La estructura de gobierno abierto es una propuesta no solo de apertura informacional, sino de la reestructuración interna de las instituciones públicas basada en el replanteamiento del modelo de organización, con apoyo de las TIC como una herramienta para la modernización de procesos que facilite tanto el trabajo interno de las instituciones como servicios y productos de calidad.

La implementación de gobierno abierto en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas en México se encuentra justificada debido a que en diciembre de 2015, el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) se transformó en la Secretaría de Cultura, teniendo una línea de mayor acción en México, con mayores responsabilidades, competencias y atribuciones; las bibliotecas públicas son ahora parte de esta nueva institución y, por lo mismo, deben ampliar su campo de acción, competencias y atribuciones en igual proporción. Mientras se realiza este orden normativo, la institución realiza los siguientes proyectos acordes con el Programa Especial de Cultura y Arte 2014-2018 (Decreto por el que se aprueba el Programa Especial de Cultura y Arte 2014-2018, 2014), propuestos por el Gobierno en ejecución:

- Meta Nacional: México con Educación de Calidad
 - Objetivos relativos a la RNBP:
 - Capacitación de bibliotecarios (presencial y en línea).
 - Biblioteca Híbrida
 - Biblioteca Digital.

Como hemos visto, el concepto de valor público es un término acuñado en la década de los 80 y que ha sido retomado para hablar del fenómeno de gobierno abierto. Sin embargo, el objetivo de este apartado es mostrar casos de valor público en bibliotecas públicas sucedidos en México que cumplen con la esencia de este concepto incluso antes de ser difundido en la localidad. A continuación, serán presentados dos ejemplos en México sobre el valor público:

A. La biblioteca escolar dentro de la biblioteca pública.

La Biblioteca México es una institución que ha destacado por el apoyo a la educación básica y media. Aunque dentro de sus objetivos principales no estaba el apoyo a estudiantes de educación básica y media, fue el público quien comenzó a definir su valor público en la sociedad. Esta biblioteca recibía, en un principio, a los alumnos de niveles básicos, asistiéndolos con las

tareas escolares y, paulatinamente, incrementó el nivel de oferta a este grupo de usuarios. La biblioteca no perdió de vista esta oportunidad y comenzó a enfocar sus colecciones y servicios a estas comunidades. Incluso se puede mencionar que, pese a que muchas escuelas han sido transferidas a otras zonas de la Ciudad, la biblioteca continúa siendo popular entre los alumnos de educación básica y media de toda la ciudad. Esto le ha permitido consolidarse y establecer otras colecciones para grupos como personas con capacidades diferentes, adultos mayores, entre otros. Este es un claro ejemplo de cómo la sociedad construye la biblioteca si esta se enfoca en el interés público para retroalimentarse y replantearse.

B. “Más libros, más libres”

La revista *El Bibliotecario* informó sobre un caso de éxito que ejemplifica el valor público y una estrategia de difusión y colaboración en diversas esferas sociales. En el estado de Coahuila, ubicado al norte de México, el Gobierno junto con la Secretaría de Educación Pública (SEP) y CONACULTA organizaron la *Cruzada Estatal por los Libros, la Lectura y las Bibliotecas Públicas* (CONACULTA, 2001). En la convocatoria, fueron llamados ciudadanos, organizaciones civiles y entidades del Gobierno tanto federal como estatal para donar materiales que serían entregados a las diversas bibliotecas del Estado y que, además, se fijaron claramente las temáticas de los acervos que se requerían en estos recintos, lo que permitió recibir acervos de calidad en vez de cantidad. El resultado fue mejor de lo esperado, pues su objetivo era lograr la recaudación de 50,000 libros y logró una meta de más del doble con 102, 908 libros. Finalmente, se aprovechó la campaña para promover y difundir los servicios bibliotecarios ofrecidos a la comunidad. Con esta actividad, se logró un acercamiento de los ciudadanos a las bibliotecas, los cuales sintieron que aportaron parte sus acervos personales para ser compartidos en estos espacios públicos, generando confianza en las instituciones públicas, las privadas y el Gobierno.

En esencia, el valor público es un concepto relativamente reciente, sin embargo, el bibliotecario en los espacios públicos ha desarrollado estrategias y planes que le han permitido trascender en su función pública, así como ser visible y útil dentro de una entidad.

3.4. Propuestas de gobierno abierto en bibliotecas públicas

El rol del bibliotecario y de la biblioteca pública puede no tener fin al hacer que sus servicios siempre sean necesarios en la comunidad. Además, la inclusión de las TIC desde 2001 en estos espacios públicos se vuelve un reto cada vez más complejo por resolver, debido a las grandes cantidades de información que se manifiestan en el plano digital y las nuevas oportunidades de gestión del conocimiento. Para ello, mucho de lo estipulado viene con la promoción de la información pública y transparente que permita la colaboración y creación. Los próximos retos de las bibliotecas serán apoyar a las personas como ciudadanos interactivos y proactivos de su nación. Incluso la International Federation of Library Associations and Institutions (2015) ha contemplado, en el documento de Planeación Estratégica 2016-2021, la formación ciudadana a través de la información pública:

2.3. Influir en el futuro de la gobernanza de Internet.

Actividad 2.3.1. Promover el rol esencial de las bibliotecas en el acceso público a internet.

Continuaremos haciendo campaña por el acceso público a Internet y elaboraremos una declaración de principios sobre el acceso público dentro del contexto de la Coalición Dinámica sobre Acceso Público en las Bibliotecas del Foro de Gobernanza en Internet. Participaremos de la revisión de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) CMSI+10 y de los Foros de Gobernanza de Internet (IGF) nacionales, regionales e internacionales. (p. 5)

Así también la más reciente Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública de México (2015) contempla a las bibliotecas como auxiliares en el ejercicio del derecho a la información en el Título Segundo, Capítulo 1, Sección IV, Artículo 43, inciso III:

Promover, que en las bibliotecas y entidades especializadas en materia de archivos se prevea la instalación de módulos de información pública, que faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información y la consulta de la información derivada de las obligaciones de transparencia a que se refiere esta Ley. (pp. 14-15)

Y en el inciso IX:

Desarrollar, con el concurso de centros comunitarios digitales y bibliotecas públicas, universitarias, gubernamentales y especializadas, programas para la asesoría y orientación de sus usuarios en el ejercicio y aprovechamiento del derecho de acceso a la información. (pp. 14-15)

Con base en la normativa jurídica es posible proponer algunos servicios que la biblioteca pública puede promover en apoyo a la formación ciudadana para información pública:

1. Trámites en internet, orientación del bibliotecario

Como se sabe, el Gobierno a partir del siglo XXI se ha enfocado en la modernización de sus recursos con apoyo de las TIC y así, disminuir las barreras del tiempo y el espacio para los ciudadanos, conocido inicialmente como e-gobierno. Actualmente, hay diversos trámites ciudadanos que se gestionan desde una computadora y los pagos se realizan en los bancos (por ejemplo: líneas de captura), para así, agilizar el trámite y asistir solamente a la entrega. Además, como resultado de gobierno abierto en México, se desarrolló un portal único del Gobierno llamado *Tu gobierno en un solo punto* (<http://www.gob.mx/>), donde se concentran toda la información, trámites y servicios que se gestionan con las instituciones públicas, facilitando el acceso. Aunque ha sido implementado, queda mucho por hacer para que sea amigable con el usuario.

En México, una de las ideas primarias de apoyo al ciudadano, en el derecho a la información por medio del e-gobierno, fue la visualizaron de los kioscos o “módulos de información” que apoyan a los ciudadanos en trámites y servicios. Hasta hoy, en la mayoría de las ocasiones, los kioscos

instalados han requerido de una persona para apoyar al ciudadano a gestionar el servicio y esto aunque sean nativos digitales o no, ante un nuevo procedimiento tienden o temen equivocarse, pues un error puede extender el tiempo y desplazamiento del usuario para su corrección, por lo que termina prefiriendo regresar a las antiguas rutinas de gestión.

Se propone, entonces, en apoyo a los ciudadanos, que las bibliotecas públicas vayan más allá de ser instituciones para apoyar, en la educación formal, el fomento a la lectura y actividades recreativas. Sino que sean instituciones que apoyen a las personas en trámites e información que les permitan disminuir aún más los tiempos y el desplazamiento a diversas instituciones, siendo centros de gestión de trámites institucionales y módulos de información. Además, las bibliotecas públicas se vuelven espacios que pueden acercar al Gobierno con los ciudadanos. La biblioteca pública tiene un gran potencial de difusión de servicios ciudadanos, por lo que las bibliotecas y las instituciones públicas, si colaboran en conjunto, pueden tener un mayor alcance de sus servicios a través de este espacio público.

2. Apoyo en la búsqueda de empleo a través de las bibliotecas

Las bibliotecas no solamente son espacios de educación y convivencia, sino conectores sociales. Si bien a través de internet se ha tenido un mayor alcance de búsqueda de empleo de las personas e incluso, existen instituciones privadas que se dedican exclusivamente a canalizar a una persona en un empleo adecuado. Sin embargo, no todas las personas pueden o quieren adquirir este servicio.

La biblioteca pública tiene un gran potencial en usuarios de edad adulta para ser atraídos por la biblioteca más allá del préstamo de equipo de cómputo e internet. La biblioteca pública puede colaborar tanto con instituciones privadas y públicas de la zona para recibir las ofertas de trabajo y ponerlas a disposición de los usuarios y que estos, por lo general, son personas que viven cerca de la zona donde asisten a la biblioteca. Los resultados tendrían un impacto en diversos aspectos como el ambiental, porque las personas disminuirían el uso de transporte; en lo personal, porque disminuye también el tiempo de desplazamiento de un lugar a otro y pueden realizar otras actividades recreativas, de descanso u otras; y por supuesto beneficia a la empresa porque las probabilidades de ausencia de su personal son menores por la facilidad que tienen de llegar al trabajo, despreocupándose de caos viales o contratiempos de desplazamiento; y las bibliotecas públicas, por supuesto, cumplen con funciones sociales que benefician a toda la comunidad.

3. Datos abiertos para la construcción de nuevos servicios

Uno de los grandes beneficios de las TIC, en la actualidad, es la creación de nuevos contenidos, servicios y aplicaciones que estén al alcance de profesionales y nativos digitales. Dentro de la información pública, los datos abiertos son uno de los principales objetivos del gobierno abierto para la colaboración y participación, a través de la apertura y reutilización de datos que benefician a la sociedad en general.

Toda institución, pública o privada, automatizada o no, genera datos que son de valor para la creación de nuevos servicios o para detectar necesidades y oportunidades. Son dos las

principales tareas que las bibliotecas, responsables y profesionales deben considerar: en primer lugar, tomar un rol en la organización y difusión de datos abiertos, de una manera sencilla, clara, organizada y recuperable para todos, independientemente de su nivel de estudios, pues generaciones como los Millennials son nativos digitales que saben aprovechar estos servicios sin ser necesario tener una especialización o formación educativa. Estudios como el de *Telefónica Global Millennial Survey* (Telefónica, 2014) han comprobado que los nativos digitales utilizan estas herramientas para el emprendimiento de servicios y bienes tanto para negocios propios y en beneficio a la sociedad. En segundo lugar, las bibliotecas públicas y coordinadores podrían crear un taller de formación sobre estos servicios, tanto para aquellos que no son nativos digitales y que quieran adentrarse en el tema, como para formar a los usuarios en derechos de uso sobre los datos abiertos, pues si bien son de uso libre, es necesario el reconocimiento del gestor, considerar que los datos tienen un objetivo de uso legal y con beneficio de la sociedad en general.

En un futuro no muy lejano, la biblioteca pública y sus coordinadores deberían considerar un taller del creador, que ofrezca el espacio, los programas, contenido y herramientas como software para que los usuarios experimenten con los datos y manifiesten su potencial. Finalmente, se considera que también las bibliotecas públicas tienen datos que pueden estar en formato abierto y disponible para el público que permitan crear aplicaciones o servicios que beneficien a la biblioteca, instituciones, Gobierno y la sociedad en general.

4. Conclusiones

En primera instancia, en esta investigación se explica el concepto de gobierno abierto y se concluye que este no es exclusivo para el Gobierno, pues cabe destacar que va más allá de la rendición de cuentas y la transparencia. Gobierno abierto refiere a la apertura informacional de datos que permitan mejorar las relaciones entre los diversos grupos sociales e instituciones en una sociedad, permitiendo la confianza y la cohesión social, así como una interacción y colaboración proactiva que mejore las relaciones, convirtiéndose en beneficios y calidad de vida.

Así también, el modelo de gobierno abierto toma metodologías de las empresas privadas, de modo que las instituciones públicas se reconozcan no como una institución que provee un servicio de acuerdo con las necesidades o carencias que hay en una comunidad, sino que sea una institución que ofrece un servicio de calidad y que beneficia a tanto a la sociedad como a ella misma. Las bibliotecas públicas son también unas instituciones públicas que ofrecen un servicio y aún más importante, tienen una función valiosa en la sociedad, pues son de los pocos espacios públicos donde se difuminan las desigualdades sociales y las personas reciben los mismos servicios y oportunidades por igual.

Como se ha visto, pese a que el concepto de valor público tiene más de treinta años, apenas ha sido retomado por el gobierno abierto para poder crear esta nueva percepción del ciudadano e invitarlo a ser parte activa de la sociedad. Así también, se puede decir del concepto de valor público que, independientemente de la conceptualización para el Gobierno, no tiene como condición exclusiva en instituciones públicas de salud, educación o finanzas. Como se demostró,

su alcance puede llegar a toda institución, tal y se han observado casos donde la biblioteca pública ha encontrado el valor público que tiene su institución ante sus visitantes y ha tomado las oportunidades para aumentar sus recursos, visitantes y servicios. En el caso particular de las bibliotecas públicas, es imperativo retomar el concepto de valor público y esto significa convencer al ciudadano de que los productos y servicios que ofrece (la información, un espacio público digno y la asesoría) responden a las demandas o las necesidades del contexto en que ese ciudadano en realidad vive actualmente. Por supuesto, a mayor valor público en ellas, mayor demanda de servicios y, por lo tanto, implica mayor financiamiento por parte del Gobierno hacia ellas.

Es importante destacar que la Dirección General de Bibliotecas de CONACULTA, desde el año 2001 y con el apoyo de Programa Nacional de Educación 2001-2006 (Secretaría de Educación Pública, 2001), las bibliotecas públicas fueron equipadas con servicios de cómputo e internet, modernizando la infraestructura y los servicios de estos espacios públicos, por lo que la biblioteca pública sí ha incorporado herramientas digitales para estar a la vanguardia. Sin embargo, año tras año la información que aparece en estos espacios intangibles es incalculable, por lo que las personas requieren ser guiadas para encontrar información fiable, precisa y pertinente. Las bibliotecas públicas, responsables, coordinadores y profesionales de la información no solamente deberán preocuparse por el mantenimiento de estos servicios, sino de formar a los usuarios para encontrar información que mejore su calidad de vida, la simplifique, que le permita tener oportunidades para crear y formar una conciencia tanto independiente como colectiva.

Como se ha mencionado en un principio, el derecho a la información es un derecho llave, porque permite acceder a otros derechos fundamentales. En un futuro no muy lejano, las bibliotecas públicas y los archivos públicos deberán considerar empatar sus objetivos organizacionales, misión y visión para colaborar a su vez con instituciones gubernamentales y públicas y detectar las necesidades informativas de los ciudadanos, para ponerlas al alcance y facilitar servicios elementales como salud, finanzas, desarrollo social, entre otras. Refiriéndonos a la apertura de espacios para el diálogo y la colaboración a través de información, herramientas, datos y servicios con el objetivo de crear convenios y proyectos multidisciplinarios que puedan detectar las necesidades informativas y crear nuevas herramientas de servicios para el ciudadano.

En muchas instituciones, tanto públicas como privadas, se practica comúnmente una gran inversión en tecnologías para facilitar servicios. Sin embargo, es importante recalcar que estas herramientas cumplen solamente una parte de un magno proceso y debe considerarse el gran cuadro. Las bibliotecas públicas deben tomar en cuenta que requieren indispensablemente nuevos proyectos y replanteamientos. La planeación estratégica y el valor público son ejemplos de nuevos conceptos para el propósito de brindar mejores productos y servicios. Es probable que le tome un mayor tiempo antes de implementar herramientas tecnológicas, pero una vez aclaradas las necesidades y las estrategias, tendrá sin duda mejores resultados.

5. Referencias

- Biblioteca CEPAL. (2016). *Qué es el Gobierno Abierto*. Recuperado de <http://biblioquias.cepal.org/c.php?g=159545&p=1044390>
- Burke, B., Kowlowitz, A., Pardo, T., y Sutherland, M. (2014). *Enabling Open Government for all: A roadmap for Public Libraries*. Recuperado de https://www.ctg.albany.edu/publications/reports/enabling_open_gov_for_all/enabling_open_gov_for_all.pdf
- Calame, P. (2009). *Hacia una revolución de la gobernanza: reinventar la democracia*. Santiago, Chile: LOM Ediciones.
- Camou, A. (2010). El discurso sobre la crisis de la gobernabilidad de las democracias capitalistas avanzadas: una revisión del informe de la "Comisión Trilateral" (1975-2010). *Questión*, 27(1), 1-15. Recuperado de <http://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/990/903>
- Camou, A. (s.f.). Gobernabilidad y Democracia. *Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática*, (6). México: Instituto Federal Electoral. Recuperado de http://www.ife.org.mx/documentos/DECEYEC/gobernabilidad_y_democracia.htm
- Campero, J. (2002). *El combate a la corrupción como base de la reforma de la administración pública*. Ponencia presentada en el VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0044104.pdf>
- Canavaggio, P. (2011). *El acceso a la información pública en el mundo. Un derecho humano emergente*. Ponencia presentada en el VII Seminario Internacional de Archivos de Tradición Ibérica, Río de Janeiro, Brasil.
- Caymaz, E., Volkan Akyon, F., y Erenel, F. (2013). An exploratory research on strategic planning in public institutions: Turkish prime ministry disaster and emergency management presidency case. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 99, 189-195. doi:[10.1016/j.sbspro.2013.10.485](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.485)
- CONACULTA. (2001). Cruzada Estatal por los Libros, la Lectura y las Bibliotecas Públicas un éxito, en Coahuila, la campaña para enriquecer los acervos. *El bibliotecario*, (6), 5-6. Recuperado de <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/RevistaBibliotecario/2001/Bibliotecario6.pdf>
- Consejo para la Transparencia. (2016). *¿Qué es la transparencia activa?* Recuperado de <http://www.conejotransparencia.cl/que-es-la-transparencia-activa/consejo/2012-12-19/230022.html>



- Contreras Sierra, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y Gestión*, (35), 154-181.
- Cruz-Rubio, N. (2014). *Hacia el Gobierno Abierto: Una caja de herramientas*. Washington, Estados Unidos: Organización de los Estados Americanos.
- Instituto Federal Electoral. (2012). *Valor público: Una reflexión Institucional*. Recuperado de <http://www.ine.mx/docs/IFE-v2/CDD/CDD-estructura/DOCS/estudiovalorpublicoenIFE.pdf>
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. (2016). *La Estrategia Digital en la Era del Gobierno Abierto. Curso “Gobierno Digital en la Era del Gobierno Abierto*. Chile: Comisión Económica Para América Latina y el Caribe, Organización de los Estados Americanos.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2015). *Plan estratégico de la IFLA 2016-2021*. Recuperado de <http://www.ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic-plan/2016-2021-es.pdf>
- Jaramillo, O. (2010). La biblioteca pública, un lugar para la formación ciudadana: referentes metodológicos del proceso de investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 33(2), 287-313.
- Krüger, K. (2006). El concepto de la Sociedad del Conocimiento. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, 11(683). Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm>
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (4 de mayo de 2015). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5391143&fecha=04/05/2015
- López, S. (2016). El acceso a la información como un derecho fundamental: la reforma al artículo 6º de la Constitución Mexicana. *Cuadernos de transparencia*, (17).
- Moore, M. (1998). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Estados Unidos: Harvard University Press.
- Moran, C. (2015). Quotable quote. Recuperado de <http://www.goodreads.com/quotes/529202-a-library-in-the-middle-of-a-community-is-a>
- Peek, R. (2010). Open government = open access? *Information Today*, 27(2), 1-16.
- Programa Especial de Cultura y Arte 2014-2018. (28 de abril de 2014). Diario Oficial de la Federación.
- Schedler, A. (2015). ¿Que es la rendición de cuentas? *Cuadernos de transparencia*, (3).



Secretaría de Educación Pública. (2001). *Plan Nacional de Educación 2001-2006*. México: Autor. Recuperado de www.oei.es/historico/quipu/mexico/Plan_educ_2001_2006.pdf

Telefónica. (2014). *Telefónica Global Millennial Survey: resultados globales*. Recuperado de <http://static.pulso.cl/20141015/2019231.pdf>

Unidad de Gestión de la Información Institucional. (2012). *Manual General de Transparencia Pasiva*. Chile: Universidad de Chile. Recuperado de http://www.uchile.cl/documentos/manual-general-de-transparencia-pasiva-pdf_80282_3_1327.pdf

University of Maine. (2016). *Effective and Memorable Public Value Narratives: Examples for Public Libraries – Additional Examples*. Recuperado de <https://extension.umaine.edu/community/public-value/narratives-public-libraries/public-value-narratives-examples/additional-examples/>

Valdés, F. (2008) Propuestas para una agenda de investigación. *Perfiles Latinoamericanos*, (31), 95-119. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=11503105>

Varela-Prado, C., y Baiget, T. (2012). El futuro de las bibliotecas académicas: incertidumbres, oportunidades y retos. *Investigación Bibliotecológica*, 26(56), 115-135.

Voutssás-M, J. (2015). *Biblioteca Digital 2.015*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Recuperado de http://132.248.242.6/~publica/archivos/libros/biblioteca_digital_2015.pdf



e-Ciencias de la Información

¿Desea publicar su trabajo?

[Ingrrese aquí](#)



O escríbanos a la siguiente dirección:

revista.ebci@ucr.ac.cr



2011

Origen: respuesta a una necesidad

En el año **2011**, la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI) de la Universidad de Costa Rica (UCR) reconoció la importancia de crear **nuevas y mejores alternativas** para difusión de la investigación. **e-Ciencias de la Información** es la respuesta a un contexto actual marcado por una mayor **apertura, flexibilidad, y rigurosidad** en la verificación de los datos y su procesamiento.

2013

Revista de la UCR

e-Ciencias de la Información es una **revista científica** que aborda las nuevas temáticas de desarrollo e investigación en las Ciencias de la Información, en el **ámbito nacional e internacional**. Así, colabora significativamente en el progreso de esta disciplina. Por sus parámetros de calidad, pertenece al grupo de **las revistas más importantes de la UCR** y se encuentra ampliamente indizada en los importantes catálogos.

En la actualidad

Posicionamiento internacional

Se encuentra en el **Cuartil A** del UCR Índex para el 2017, posicionándola como una de las mejores revistas de la Universidad de Costa Rica, un reflejo claro y conciso sobre su calidad y trascendencia en el área apoyado por otros hitos como su ingreso a Scielo, DOAJ, Latindex y otros.



SHERPA/ROMEO



e-prints in library & information science