

UNA APROXIMACIÓN A LA INFORMACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO: LA INFORMACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS¹

ANTONIO MUÑOZ CAÑAVATE

Profesor de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación.
Área de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura.
amunoz@alcazaba.unex.es

Resumen: Este trabajo trata de mostrar el interés que la información proveniente del sector público tiene para las Ciencias de la Documentación, tanto la que circula hacia el exterior de una Administración (ya sea de interés general como particular) como aquella que circula dentro de una Administración para uso exclusivo del organismo. La importancia estriba en que las Administraciones Públicas trabajan con flujos de información, y en muchos casos el producto de la Administración es información transformada.

Las novedades legislativas han establecido en los últimos años el marco legal que permite que las Administraciones Públicas puedan desarrollar nuevos servicios hacia el ciudadano. En este trabajo señalamos algunas de esas normas, reflejamos que se entiende, en ese marco legal, por información administrativa, resumimos algunos de los problemas que afectan a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración y se aportan algunas soluciones, haciendo referencia a contextos tanto españoles como europeos.

Palabras clave: Administración Pública, Información, Documentación.

Abstract: An attempt to show the importance for Information Science of information generated by the public sector, both that which, whether of general or of special interest, flows outwards from an Administration and that which circulates within

¹ Basado en mi tesis doctoral en Documentación titulada: *Sistemas y redes de información en el sector público. Estudio y evolución del uso estratégico de Internet como instrumento de difusión y gestión de información en el contexto de las Administraciones Públicas españolas*. Granada, 2000, 3 vols.

for its own exclusive use. Its importance resides in the fact that Public Administrations work with flows of information and, in many cases, the product of the Administration is transformed information.

In recent years new legislation has established legal framework allowing Public Administrations to develop new citizen-oriented services. In this work we point out some of these norms; we reflect on what is understood, within this legal framework, by administrative information; we summarize and offer solutions, with reference to both Spanish and European contexts, to some of the problems facing citizens in their dealings with the Administration.

Keywords: Public Administration, Information, Information Science.

INTRODUCCIÓN

La información que generan las Administraciones públicas comienza a tener un cierto protagonismo en los últimos años, como objeto de estudio en el campo de las Ciencias de la Documentación. Nos encontramos, así, ante un campo de análisis definido por procesos de comunicación (López Yepes, 1984) entre ciudadanos y Administración. Las Administraciones Públicas son instituciones de flujos intensos de información y como tales son sujetos de estudio que debemos analizar como sistemas de información. Tanto es así que para Cleveland (1986), Administración Pública e información es lo mismo, ya que la Administración trabaja con información y el producto de la Administración no es otro que información que ha sido transformada.

En este entorno y en esa variedad de recursos informativos se manifiesta la información de las Administraciones, y adquiere toda su proyección este tipo de información del sector público, que estudia los flujos externos de información hacia el ciudadano y en los recursos informativos de las Administraciones públicas, pretendiendo marcar el inicio de una serie de trabajos que definan una política de información institucional al ciudadano.

LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: ORGANIZACIONES Y FLUJOS DE INFORMACIÓN

Las Administraciones Públicas son, por tanto, organizaciones, y como tales tienen unas metas que alcanzar. Estas organizaciones se pueden definir desde distintas perspectivas, pero en el caso que nos ocupa, como un complejo de canales con diferentes flujos que van de un lado a otro de la organización y desde la organización a su entorno (Chaín Navarro, 1997). Ello lleva a pensar en

lo importante que es aplicar un sistema de información para cumplir los objetivos trazados para las Administraciones Públicas, y a pasar de considerar al sistema de información como una parte concreta y definida de la Administración, al concepto holístico de que la Administración es un sistema de información en sí misma.

El cambio en las organizaciones también se estudia a través del paso de las estructuras jerárquicas verticales a estructuras horizontales, ya que lo que Naisbitt denomina la crisis de las jerarquías conforma dentro de la organización una red de individuos que dialogan unos con otros, y que comparten ideas e información, además de recursos (López Yepes, 1989).

Estos cambios han dado lugar a acoplamientos traumáticos en estos organismos, derivados en parte de la nueva consideración de que la información es otro factor estratégico más, al mismo nivel que otros recursos estratégicos, como el uso de las tecnologías de la información o los cambios en las estructuras de poder. Hackney y McBride (1996) estudian el sector público en el Reino Unido y aseguran que la implementación de un sistema de información en una organización supone no sólo entender y asumir los aspectos técnicos, sino también los aspectos culturales y políticos que derivan de la introducción de tecnologías que cambian los esquemas de funcionamiento de los empleados de la Administración.

LA INFORMACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO: DEFINICIONES

Pero señalemos qué entendemos por información del sector público. Nos referimos a la información del sector público, desde una perspectiva general, como toda aquella información que sirve al ciudadano. Pues bien, marcamos bajo ese epígrafe general de *información del sector público* nuestro objeto de análisis, y dentro de ella a la información administrativa. A diferencia de la información científica y técnica, cuyos límites vienen marcados por sus propios usuarios, especialistas en cada área de conocimiento; la información que se deriva de los flujos informativos entre Administración y administrado, no tiene los límites anteriores, ya que cualquier ciudadano es usuario potencial de los servicios de una Administración (local, regional o nacional) y la información que se deriva de esos servicios ser motivo de tratamiento, y en el caso que nos ocupa de estudio.

Pero ¿qué entiende la normativa legal sobre información administrativa, o sobre los diferentes tipos que existen y que marcan los flujos entre ciudadanos y administraciones? Para aclarar este concepto reproducimos a continuación las dos definiciones que señala el Real Decreto 208/1996 de 8 de febrero por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, y

que diferencia dentro del contexto de información administrativa entre información general e información particular:

La información general es *“la información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación”*

La información particular es *“la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre”*.

LOS PROBLEMAS INFORMATIVOS DE LAS ADMINISTRACIONES

En los diferentes ámbitos de las Administraciones Públicas comenzó a ser habitual tratar al ciudadano como el eje sobre el que gravitaban los servicios públicos, frente a las teorías clásicas en las que ese rol era ejercido por el funcionario. Esta nueva concepción de lo que deben ser las Administraciones Públicas ha ejercido una cierta presión en los responsables políticos, de manera que son habituales las menciones al concepto responsabilidad y a las teorías del mercado aplicadas a la gestión administrativa responsable.

Sin embargo, este giro que ha permitido introducir la calidad en la gestión de las Administraciones no se fundamenta necesariamente en la informatización (como la única forma y más eficaz de mejorar los servicios al ciudadano). De hecho, si se piensa en los servicios al ciudadano como actividades que implican procesos, es decir procesos de información y procesos de personas, hay que afirmar como señala Martínez Díez (1989) que los procesos de información se han desarrollado como actividades eminentemente tecnológicas –actividades de informatización– pero que no han llevado necesariamente, aparejadas mejoras en la calidad del servicio al ciudadano. Dicho de otra manera, los procesos de tecnificación o de automatización no provocan un efecto inmediato de mejora de la cali-

dad en la atención al ciudadano, e incluso a veces sólo sirve para ignorar a éste. De esta manera, para Martínez Díez el debate debe orientarse en una doble perspectiva: "las condiciones en las que se desenvuelven el proceso de personas en la Administración Pública, y las condiciones de entorno en que se desenvuelve la aplicación de las tecnologías de la información en la Administración Pública". Estos debates expresan la total inadecuación con que se han llevado a cabo en los últimos años los procesos de informatización de las tareas burocráticas en el seno de las diferentes Administraciones Públicas, y que pueden encontrar su solución asumiendo la verdadera cuestión que hay detrás, y que no es otra que comprender que en los fines y objetivos de la organización (Miguel Castaño, 1989) el correcto tratamiento de los flujos de información se impone a los meros procesos de informatización.

Resumimos así los grandes problemas que afectan a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración:

- A) La excesiva compartimentación en algunos servicios ha dado lugar a una pérdida de calidad provocada por la descoordinación de unos servicios con otros², y en el conjunto de las Administraciones³.
- B) La inmensa cantidad de datos, ha originado problemas de estructuración de la información, y a su vez ha provocado problemas de dispersión de las fuentes de información.
- C) La compartimentación de los diferentes departamentos de las Administraciones (Martínez Díez, 1989).
- D) La percepción de ausencia de calidad en los servicios públicos (Fernández Benavide, 1995).

² En España la Comisión Interministerial de Información Administrativa refleja en sus documentos de trabajo la dificultad que ha existido en coordinar las labores informativas, ya no sólo de los diferentes órganos ministeriales, sino también la propia coordinación dentro de cada uno de los ministerios. Los términos *descoordinación e ineficiencia aplicados a las labores informativas de la Administración General del Estado* denotan una situación ineficaz que se mantiene para esta Comisión, incluso después de la aprobación de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

³ El autor de este trabajo dirigió el proyecto "Marco Institucional y Administración Regional" en el contexto del Plan Estratégico sobre la Sociedad de la Información en la Comunidad Autónoma de Extremadura. En dicho estudio se desprendería la descoordinación existente entre unidades de un mismo organismo administrativo, la descoordinación entre los convenios Ventanilla única Ayuntamientos/MAP y Junta de Extremadura/MAP. Y la falta de unificación en las poblaciones que disponían de Ventanilla única con los centros de atención administrativa de la Junta de Extremadura, lo que originaba en el ciudadano una situación de desconcierto ante la administración que debía solucionar sus problemas.

- E) El silencio administrativo⁴ derivado muchas veces de la generación de problemas administrativos internos en los flujos de información de las Administraciones.
- F) Los problemas de estructuración de dicha información, ya que no siempre es fácil de localizar, aún cuando está cerca.
- G) Y en esencia, la inadecuada comunicación entre Administraciones.

Podríamos preguntarnos a qué se deben los problemas de la Administración, si a causas meramente coyunturales, que pertenecen al paso de un estadio histórico a otro, y con ello nos referimos al proceso de informacionalización de las organizaciones; o si bien existe otra frecuencia de causas que han pertenecido o pertenecen más al cuadro estructural de los problemas históricos de la burocracia.

Alfons Cornella ha señalado que el problema de la Administración en el sector público, pero también de las empresas en el sector privado, pertenece al cuadro de la cultura informacional (Cornella, 1998). Para este autor el sistema educativo no enseña a aprender día a día, y ello deriva en estas prácticas que tienden al ocultamiento de la información⁵. Anotamos, por tanto, que el debate en este punto se refiere a la inexistencia de unas prácticas tendentes a mostrar el acceso a la información como una parte natural del sistema administrativo.

Sin embargo, en el seno de las propias Administraciones Públicas se observa un claro distanciamiento de un pasado caracterizado por asumir una opacidad hacia el ciudadano, y la propia legislación ha iniciado desde hace muy pocos años⁶ un camino diametralmente opuesto en el que se vislumbra una tendencia claramente aperturista que ha venido además potenciado en distintas legislaturas en la Administración central, desde el Plan de Modernización de la Administración General del Estado⁷ en 1992 al actual Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos en 2000.

⁴ En abril de 1999 se aprueba en España la reforma de la Ley de Procedimiento Administrativo y del Procedimiento Administrativo Común, que introduce cambios en las normativas que afectan al silencio administrativo. Así todas aquellas solicitudes que se presenten ante las Administraciones y no tengan ninguna respuesta en los plazos establecidos serán estimadas como favorables para los ciudadanos.

⁵ Cornella, en la obra referenciada antes, señala como ejemplo, que el 30% de las empresas activas inscritas en los Registros Mercantiles no presenta sus cuentas anuales a pesar de estar obligadas a hacerlo, y señala que es un efecto mimético a la opacidad de las Administraciones Públicas.

⁶ Obsérvese la existencia de la Ley 30/1992, a pesar de los problemas manifestados en algunas instancias de la AGE acerca de la escasa incidencia inicial de esta Ley en los procesos informacionales de la Administración; la Ley 263/1996, o la propia existencia de comisiones ministeriales e interministeriales de información administrativa.

⁷ En abril de 1992 se aprueba el Plan de Modernización de la Administración del Estado que se basa en la concreción inicial de la aprobación de 204 proyectos en una primera fase, reunidos en

Destacamos entre los aspectos legislativos los siguientes:

A) La Ley 30/1992⁸ de 26 de noviembre, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que ha permitido a las Administraciones establecer un marco legal para introducir el tratamiento automatizado de la información en las labores diarias. Esta Ley reconoce los derechos de los ciudadanos en materia informativa y los mecanismos para acceder a las fuentes de información por cauces informáticos.

B) El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, que regula las labores informativas de la Administración General del Estado y define qué es una unidad de información administrativa y señala las funciones que tienen.

C) El Real Decreto 263/1996 de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración.

D) El Real Decreto sobre la firma electrónica de 17 de septiembre de 1999.

Y entre los organizativos la creación de varias Comisiones:

A) La Comisión Interministerial de Información Administrativa, por el Real Decreto 208/1996.

B) La Comisión Interministerial para la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías, por el Real Decreto 1289/1999.

C) Y finalmente la reciente creación de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, adscrita al Ministerio de Ciencia y Tecnología (Real Decreto 557/2000)

Pero en este contexto hay que señalar, también, los esfuerzos realizados por la Unión Europea. Si bien las políticas iniciadas por las instituciones europeas reflejan un cuadro complejo, resumiremos en el *Libro verde sobre la información en*

cuatro estrategias: mejora de la información y comunicación al ciudadano; mejora de la calidad de los servicios; mejora de la gestión interna; y procesos integrales de modernización. A esta primera fase se une la segunda, después del bienio 1993-1994, al que se añadirá otra línea estratégica, reducción de costes y aumento de la productividad. La línea estratégica "mejora de la información y comunicación al ciudadano", ha basado su trabajo en el aumento de la información al ciudadano y su atención personalizada y en el aumento de las políticas de divulgación.

⁸ Esta Ley ha sido modificada en algunos aspectos por la Ley 4/1999, de 13 de enero. Si bien las modificaciones afectan al articulado referente a las responsabilidades derivadas de las Administraciones Públicas, en supuestos de daños, indemnizaciones, responsabilidades de derecho privado, responsabilidad penal, etc... Artículos 140, 141, 144, 145 y 146.

el sector público en la Sociedad de la Información (1998) las disquisiciones europeas sobre la información de las Administraciones hacia el ciudadano. Este documento europeo destaca que uno de los problemas de la información pública no es su volumen, es decir la producción de información que parece suficiente, sino su accesibilidad. Así señala que “de lo que se trata no es de que los estados miembros produzcan más información, sino de que la información que ya está disponible para el público sea más clara y accesible a sus usuarios potenciales.

El rol más economicista de las políticas de la Unión Europea refleja en todos sus documentos una perspectiva que señala a la información como recurso clave para el desarrollo y el bienestar económico⁹. Pero además, determinada información que hasta el momento había estado en poder de determinados órganos de las Administraciones estatales como la información de patentes ha sido puesta a disposición pública al observar que su gratuidad ahorra innumerables gastos a las Administraciones Públicas. Tal es así que la Oficina Europea de Patentes ha calculado que más de 18.000 millones de euros se gastan al año en investigaciones que ya se han realizado¹⁰.

LAS SOLUCIONES AL ENTRAMADO INFORMATIVO DE LAS ADMINISTRACIONES. ALGUNAS PROPUESTAS

El entramado de los problemas informativos de las Administraciones forman parte de lo que algunos autores han venido en denominar como el “Ecosistema Informativo Público”¹¹. Este Ecosistema se mantiene en base a muchos actores, ya

⁹ El *Libro Verde* inicia esta cuestión al señalar que “La información del sector público desempeña un papel fundamental para el buen funcionamiento del mercado interior y para la libre circulación de mercancías, servicios y personas. Si no pueden utilizar de forma fácil y asequible la información disponible de tipo administrativo, legislativo, financiero o del sector público, en general, los agentes económicos no pueden tomar decisiones con pleno conocimiento de causa”.

¹⁰ Esto ha dado lugar a la creación de un servicio denominado Spacenet y que hace accesible por Internet, una fuente en torno a 30 millones de documentos sobre patentes. Accesible en <<http://www.european-patent-office.org/>> [Consulta: 22 febrero 1999].

¹¹ José Eduardo Pérez Madrid plantea en su tesis “Los problemas de comunicación de las Administraciones Públicas” leída en la Universidad de Navarra, que buena parte de los problemas de comunicación de las Administraciones Públicas se derivan de la inadecuada articulación de los elementos que forman parte del proceso comunicacional, es decir emisor, mensaje y canales, pero que los problemas derivados de este ecosistema comunicacional administrativo son fácilmente solucionables gracias a redes de comunicación fluidas y sin obstáculos comunicacionales y lo que el autor llama sistemas de comunicación y efectiva comunicación interpersonal.

sean los generadores de información procedentes de la propia Administración, o los ciudadanos. La adecuada difusión al ciudadano debe tener presente que dichos flujos informativos deben llegar a todos los sectores sociales, aunque la aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones genera algunos problemas derivados de la falta de infraestructura final de la que no disponen muchos ciudadanos para poder acceder a las redes de información.

Los problemas derivados de esta cuestión han tenido varias soluciones. Así el acceso desde el hogar no es la única puerta abierta hacia la información, ya que la creación de puntos informativos dispersos y fácilmente localizables y cercanos al ciudadano en lugares públicos se aproxima como otra solución¹².

Se ha señalado cómo los procesos informacionales deben ser el referente en los diseños organizativos de las Administraciones frente a los procesos informáticos. El ciudadano se configura como la pieza clave del entramado burocrático. Sin embargo, el uso de las TIC en su definición informacional permite adecuar sistemas de interacción con el ciudadano que darán lugar a un mejor servicio. Oller Reduan (1991) señala que la aplicación de las TIC a la creación de nuevos servicios informativos al ciudadano debe derivar en una serie de consecuencias a la Administración:

- “Evolución tecnológica del ente administrativo.
- Servicio las 24 horas del día.
- Mayor oferta del ciudadano.
- Reducción de las llamadas de teléfono pidiendo información.
- Eliminación de las colas en las ventanillas.
- Reducción de los costes de producción.
- Y en general una mayor imagen unida a una gran utilidad de servicio”.

Los servicios de información que pueden ofrecerse a través de las redes se pueden englobar bajo la denominación de información del “gobierno electrónico”. La creación de sistemas de información bajo la plantilla que podemos observar en el siguiente cuadro permite acometer de manera más sistemática un diseño de sistema de información hacia el ciudadano. De esta manera, el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Administración adquiere un cariz pragmático para el ciudadano que a través de su casa puede realizar una serie

¹² En febrero de 2000, el Ministerio de Administraciones Públicas, presentó los primeros Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), que parecidos a los cajeros automáticos, permiten que los ciudadanos puedan realizar gestiones administrativas, desde delegaciones del Gobierno, y otras entidades oficiales, acercando la Administración a los ciudadanos desde lugares públicos.

de tareas que de otra forma deberían de realizar físicamente en dependencias de las Administraciones. El Libro Verde (1998) señala que los servicios del gobierno electrónico pueden desglosarse en tres funciones principales:

“Servicios de información para recoger la información ordenada y clasificada que se solicite.

Servicios de comunicación para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (como el correo electrónico o los foros de discusión).

Servicios de transacción, para adquirir productos o servicios en línea o para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios).

Tipología de los servicios del gobierno electrónico

	Servicios de Información	Servicios de comunicación	Servicios de transacción
Vida cotidiana	<ul style="list-style-type: none"> - Información laboral, doméstica, sobre educación, salud, cultura, transportes, medio ambiente, etc... 	<ul style="list-style-type: none"> - Debates sobre cuestiones de la vida cotidiana. - Tablón de anuncios de tipo laboral o doméstico 	<ul style="list-style-type: none"> - Reserva de billetes, matriculación en cursos
Administración a distancia	<ul style="list-style-type: none"> - Direcciones de servicios públicos. - Guía de procedimientos administrativos. - Registros y bases de datos públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contacto por correo electrónico con funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación electrónica de formularios
Participación	<ul style="list-style-type: none"> - Leyes, documentos parlamentarios, programas políticos, documentos de consulta. - Información previa sobre el proceso decisorio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Debates sobre problemas políticos - Contacto por correo electrónico con políticos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Referendos. - Elecciones. - Sondeos.

Fuente: Instituto de Evaluación Tecnológica, Academia de las Ciencias y Centro de Estudios Sociales de Austria. Extraído del Libro Verde sobre Información del Sector Público en la Sociedad de la Información.

Timothy Sprehe ha trazado un recorrido histórico, contextualizado en Estados Unidos, pero aplicable al resto de los países avanzados (con ciertas salvedades)

que marca el paso de una tendencia de la Administración definida por el bloqueo de la información a los ciudadanos, hacia un estadio (sobre todo precipitado en los últimos veinte años) donde se trata de hacer accesible la mayor cantidad posible de información pública (Sprehe, 1999).

Sprehe distingue entre *información inaccesible*, que es aquella clasificada por cuestiones de seguridad nacional o cubierta por leyes que protegen la privacidad de ciertos datos; la *información accesible* que es aquella que en Estados Unidos está regulada por la *Freedom of Information Act*; la *información que se revela a personas que lo solicitan*, como determinados registros públicos, patentes, u otras materias estipuladas en las leyes de procedimiento; y finalmente, la *información que se disemina* en la que encajaría cualquier publicación gubernamental o los *Webs* de las Administraciones.

Otros autores reflejan en sus estudios relaciones de tipos de información que deben figurar en los sistemas de información de las Administraciones¹³.

El Forum Europeo¹⁴ sobre la Sociedad de la Información ha reflejado en las conclusiones de sus diferentes grupos de expertos algunas reflexiones muy interesantes que tratan de soslayar la importancia que la nueva realidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones tiene en las Administraciones Públicas. Si bien se reconoce que la introducción de las TIC en los servicios públicos es un proceso complejo, el conocimiento de la realidad de las Administraciones Públicas europeas ha permitido señalar algunos obstáculos, es decir problemas de la Administración Pública europea que tienen sus correspondientes propuestas de soluciones. Destacamos aquí, por importantes y trascendentes, las conclusiones del Forum Europeo:

- La estructura vertical de la Administración debe ser reemplazada por estructuras y sistemas horizontales, lo que quiere decir que se deben de iniciar procesos de reingeniería del sector público que contribuyan a reducir el costo global de la Administración Pública.

- Los problemas formativos¹⁵, encuentran su solución en nuevos programas de aprendizaje para el personal de todos los sectores públicos, al orientar los

¹³ José Antonio y María Jesús Merlo Vega han realizado un interesante estudio "Servicios de información en línea para el desarrollo local", publicado en las Actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación, donde ofrecen un catálogo de servicios de información que puede proveer la Administración en sus sistemas de información online.

¹⁴ Disponible en <<http://www.ispo.cec.be/infoforum/pub/>> [Consulta: 23 Noviembre 1996].

¹⁵ La formación es una estrategia esencial que se refleja en todos los planes de modernización de las Administraciones públicas.

resultados en la consecución de una transformación radical de los métodos de trabajo.

– La información que se utiliza para el trabajo cotidiano e interno del personal de las Administraciones Públicas, y que se materializan en bases de datos internas que contienen abundantes recursos informativos, la mayor de las veces infrautilizados, puede en un futuro transformar su radio de interés –reducido ahora a los ámbitos internos de las Administraciones– al convertirse en bases de datos externas.

– En algunos países los derechos de los ciudadanos no quedan suficientemente claros, así para solucionar este problema algunos países deben transformar sus legislaciones¹⁶.

– El Forum refleja el problema insoslayable del peso que ejercen las políticas presupuestarias en el desarrollo de sus actividades, incluso se ven sometidas a presiones para reducir sus presupuestos. El Forum señala que dado que las empresas del sector de las telecomunicaciones van a beneficiarse pueden financiar parte de los servicios.

LOS CIUDADANOS Y EL USO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

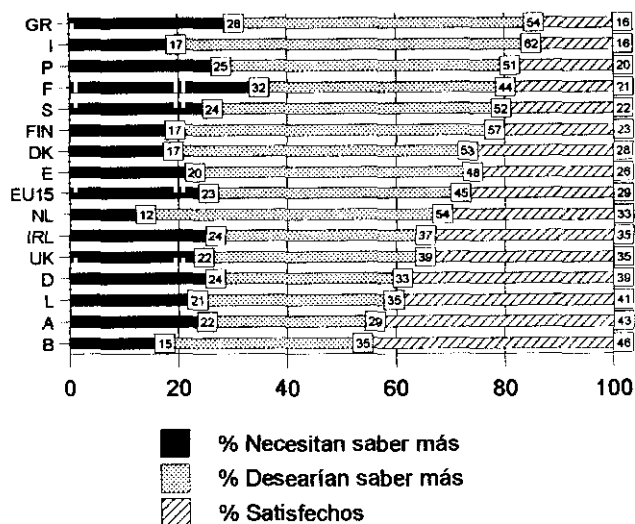
Se ha señalado, en líneas generales, la problemática existente en las Administraciones Públicas, y en el reconocimiento tácito, ya expresado por muchos autores, de aceptar que los procesos de modernización de las organizaciones, son procesos que afectan fundamentalmente a los sistemas de información.

Son fundamentalmente problemas de flujos informacionales, más que de problemas técnicos referidos a la implantación de las TIC. Pero cabe preguntarse qué papel juega el ciudadano en la provisión de servicios de información externos, a saber, los flujos informacionales que provenientes del interior de las Administraciones se dirigen al ciudadano como objetivo.

Los estudios ya analizados expresan que la descoordinación y la dispersión de información reflejan un panorama preocupante para las Administraciones, y por extensión para los ciudadanos. Sin embargo, existe una incógnita que se debe despejar, ya que si bien el ciudadano es el destinatario final de los servicios de información electrónicos sobre el que gira este trabajo, debemos conocer si el ciuda-

¹⁶ En el *Libro Verde sobre la Información del Sector Público*. COM (1998) 585, puede consultarse en el anexo 1 la situación actual de los Estados miembros en materia de legislación y política de acceso a la información del sector público.

dano está realmente interesado en conocer la información de las Administraciones Públicas. El Eurobarómetro 49-1998 refleja el deseo de los ciudadanos europeos por saber más sobre la Unión Europea.



Fuente: Eurobarómetro 49, 1998

A las preguntas sobre si necesitan saber más, desearían saber más o se encuentran satisfechos con los que ya saben, se desprende que los ciudadanos europeos necesitan mayoritariamente conocer más sobre la Unión Europea¹⁷. Así se desprende que:

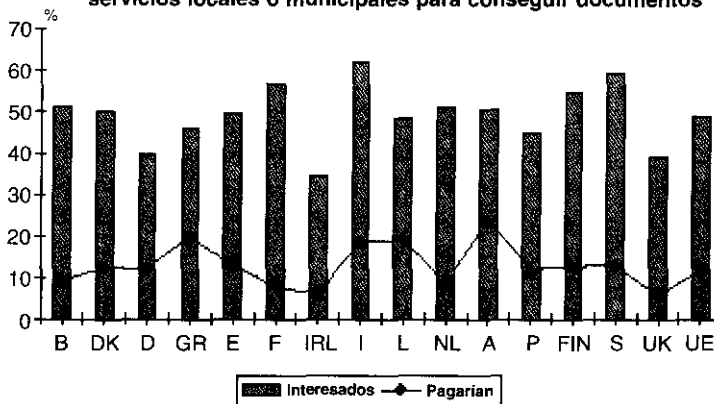
“El 68% de las personas encuestadas precisan o desearían mayor información sobre la Unión Europea. Las empresas quieren, en concreto, conocer mejor sus derechos como miembros de la Unión (49%), la moneda única (45%) y el empleo (42%), cuestiones todas ellas de absoluta prioridad para la Unión Europea”.

Otro aspecto interesante a tener en cuenta en la provisión de servicios electrónicos a los ciudadanos es el coste de los mismos.

¹⁷ Los ciudadanos de los países más satisfechos con lo que ya saben son Bélgica, Alemania, Luxemburgo, y Dinamarca. Mientras los menos satisfechos son: Francia, Portugal, Italia y Grecia.

Si observamos la aparición del *Web* como sistema de información al ciudadano en las Administraciones Públicas, incidimos directamente en esta cuestión. La gratuidad de los servicios suele ser generalizada, y no se suele cobrar por acceder a los servicios de información electrónica de las Administraciones. Sin embargo, ¿se pagaría por consultar desde su casa servicios de información de organismos públicos?. Otra encuesta de la Unión Europea, el Eurobarómetro 47 refleja un estudio comparativo por países que refleja la poca predisposición de los ciudadanos europeos para acceder a servicios de información municipales o locales y pagar por ello. El *Libro Verde* señala que la gratuidad de la información del sector público que se ofrece por Internet puede a la larga tener consecuencias sobre los precios y los modelos de fijación de precios de la industria de la información electrónica.

Figura 4: Interesados en consultar desde casa, por ordenador, servicios locales o municipales para conseguir documentos



BIBLIOGRAFÍA

- CHAIN NAVARRO, Celia.. *Gestión de información en las organizaciones*. Murcia, ICE-Universidad de Murcia, 1997. p. 45.
- CLEVELAND, H. "Government is Information (but Not ViceVersa)". *Public Administration Review*, 1986, vol. 46, p. 605-607
- CORNELLA, Alfons. La cultura de la información como institución previa a la Sociedad de la información. En: CID LEAL, Pilar; BARÓ i QUERALT, Jaume (Eds.) *Anuario SOCADI de Documentación e Informació/1998*. Barcelona, Societat Catalana de Documentació e Informació, 1998, p. 39-50.

- FERNÁNDEZ BENAVIDE, César. Nuevos retos, nuevas tecnologías. En *IV Jornadas sobre las Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*. 1995, mayo, 10-12, Palma de Mallorca. Informe final, p. 87.
- HACKNEY, R.A y MCBRID, N.K. The efficacy of information systems in the public sector. Issues of context and culture. *International Journal of Public Sector Management*, 1996, 8 (6), p. 17.
- La Información del Sector Público: un recurso clave para Europa. Libro Verde sobre la Información del Sector Público en la Sociedad de la Información*. COM (1998) 585
- LÓPEZ YEPES, J. "Metodología de la organización de un centro de documentación institucional en la Comunidad Valenciana". Actas de los Encuentros sobre información institucional. Valencia, 1984. Dirección General de Relaciones Informativas y Ciudadadans de la Generalitat, p. 53-77.
- LÓPEZ YEPES, J. Introducción al estudio de los sistemas de información en las organizaciones. Cap. 11. In: J. López Yepes (Comp.) *Fundamentos de Información y Documentación*. Madrid, Eudema, 1989, p. 203-209.
- MARTÍNEZ DÍEZ, Roberto. Las tecnologías de la información en la mejora de la prestación de servicios al ciudadano y a las empresas. En *I Jornadas sobre las Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*. 1989, noviembre, 27-29, Madrid, Documento base, p. 37-45.
- MIGUEL CASTAÑO, Carmen de. El sistema de información laboral del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (Plan SIL). En *I Jornadas sobre las Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*. 1989, noviembre, 27-29, Madrid. Vol. series, p. 73.
- OLLER REDUAN, Juan Vicente. Ayuntamientos y Centros de Información al ciudadano. En *II Jornadas sobre las Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*. 1991, diciembre, 3-5, Valencia, vol 1., p. 43-46.
- SPREHE, J. Timothy. Government Information: From Inaccessibility to your Desktop and back again. *Journal of the American Society for Information Science*, 1999, vol. 50, n.º 4, p. 340-345.

