

El gobierno electrónico: una responsabilidad del profesional de la información

Silvana Temesio¹

Resumen. Breve reseña sobre el gobierno electrónico y análisis del impacto de la aplicación de estándares a la información que éste vuelca en la web. Estándares que son también responsabilidad del profesional de la información.

Title: Electronic government: responsibility of the information professional

Abstract. Brief overview of the e-government. Impact analysis of the implementation of standards over information it dumps on the web. The application of these standards is also information professional responsibility.

¹ Licenciada en Bibliotecología y Analista Programador. Docente de Base de Datos y Redes y Sistemas. Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines. Montevideo, Uruguay. E-mail: stemesio@adinet.com.uy

1. Introducción

El Estado constituye un enorme repositorio de información; datos sobre las personas, procesos, reglamentos, compras, etc. Estos datos son accesibles a través de los servicios que el propio Estado brinda en forma monopólica a través de su aparato burocrático. La generalización del uso de las TICS en nuestra vida, impacta también en el Estado y entonces aparece el término gobierno electrónico.

El gobierno electrónico es más que la aplicación de las TICs en los procesos internos del Estado, las TICS ofrecen la oportunidad de realizar la reingeniería de los procesos y de visualizar los servicios como un eje fundamental enfocado en las necesidades de los ciudadanos, promoviendo la participación a través del acceso a la información, el desarrollo y fortalecimiento de la democracia y el mejor gobierno.

El Gobierno Electrónico proporciona una oportunidad de desarrollar una nueva relación entre los gobiernos, ciudadanos, usuarios de servicios y las empresas, a través del uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicación que permite la difusión y la recolección de información y de servicios dentro y fuera del gobierno (gobierno al ciudadano; gobierno a las empresas; gobierno al gobierno) para los propósitos de la entrega, de servicios, de toma de decisiones y de rendición de cuentas.

• Banco Interamericano de Desarrollo
http://www.iadb.org/sds/ict/site_6198_s.htm

El desarrollo del gobierno electrónico es un proceso que va atravesando por distintas fases:

Presencia: Se pone en línea información básica.

Interacción: Se generan interacciones entre los distintos actores: ciudadanos y empresas con el gobierno.

Transacción: Comienza a haber transacciones electrónicas entre las empresas, los ciudadanos y el gobierno, se implementan servicios en forma electrónica.

Transformación: Se operan transformaciones que afectan la estructura

interna y la forma de gestionar del gobierno

La instauración del gobierno electrónico requiere de una política pública consensuada y la creación de agencias de coordinación que lideren las estrategias de implementación.

Implantación de un estándar sobre la presentación de la información en el gobierno electrónico.

Desde el punto de vista de un profesional de la información, un bibliotecólogo o un archivólogo, el gobierno electrónico constituye un gran repositorio digital de información.

El procesamiento técnico de un material digital al igual que en otro tipo de soporte hace una transcripción a través de normas, estándares y formatos, de los elementos descriptivos del material: su autor, su fecha de creación, el título, y muchos otros elementos, y del aspecto temático que es abordado por ejemplo a través de lenguajes controlados y tesauros.

Este procesamiento técnico se hace basado en normas y reglas como las reglas de catalogación angloamericanas (AACR), las ISBD, los formatos como el Marc21 o el Dublin Core y también la nueva propuesta de la IFLA el frbr. En cuanto a los aspectos temáticos, se buscan los tesauros apropiados en el área y si no existen se elaboran, o listas de términos, palabras clave, elementos de búsqueda controlados a los cuales remiten los términos no usados. También se normalizan los puntos de acceso como autor, autor corporativo, lugar, etc. de modo de remitir a una forma elegida todas las otras variantes.

Estos elementos que se consideran al realizar los procesos técnicos de un material textual convencional, se utilizan también en los documentos digitales, pero en éstos cuando además están en la web, es posible avanzar aún con otros estándares como el RDF, definiendo ontologías hacia lo que se ha denominado la web semántica, una web donde la información está fácilmente accesible, pero además es posible aplicarle una lógica de búsqueda que permita extraer el conocimiento de una manera muy versátil y rica.

Todas las acciones técnicas que operen sobre los documentos tienen una repercusión drástica sobre la recuperación de la información y de ahí su trascendencia.

La estandarización de la información constituye una capa superior en un posible modelo de capas de la generación de la información y no realiza ningún cambio sobre las capas inferiores. Lo que esta última capa realiza es tomar la información de la capa inferior y aplicarle un Estándar para

eliminar o atenuar el ruido y hacerla accesible de una manera uniforme y diversa de acuerdo a las recomendaciones de la recuperación de la información.

Las TICs abren una perspectiva diferente, innovadora, enriquecedora si se hace un uso inteligente en los ámbitos del gobierno electrónico. Es allí que el profesional de la información tiene un rol imperativo y su accionar causará un gran impacto sobre la educación y todas las áreas de información, generando cambios que apenas se avizoran.

2. Ámbitos de acción

Vamos a ver como actuaría esta propuesta en los distintos ámbitos de acción del gobierno electrónico.

Atención al ciudadano

Mediante la aplicación de esta estrategia, el ciudadano podrá localizar rápidamente la información que busca, no solo porque la búsqueda será más eficiente, sino porque aplicará el mismo patrón a lo largo de todo el estado con lo cual rápidamente se familiarizará con el mismo. De esta forma será más sencillo realizar trámites y acceder a toda la información de servicios.

Buen Gobierno

Esta estrategia permitirá establecer conexiones entre piezas de información dispersas en una entidad gubernamental y entre distintas entidades del gobierno y hacia las empresas. Se establecerá un sistema de cañerías virtuales por donde fluya la información y vaya siendo tratada, usada, modificada, enriquecida y las distintas reparticiones podrán conjugar esfuerzos y minimizar o eliminar la redundancia. Más y mejor información en lo horizontal y en lo vertical, hará visible la incongruencia, dando lugar a la realización de la reingeniería de los procesos. La visibilidad de la información dentro de patrones iguales permitiría el cruzamiento y la detección de anomalías y corrupciones.

Fortalecimiento de la democracia

El conocimiento promueve una participación conciente y responsable. Solo quien sabe mejor, opinará mejor, actuará mejor, y será por tanto un ciudadano activo de los procesos democráticos, y en este sentido es vital la responsabilidad sobre los contenidos y su difusión.

El uso de herramientas que midan y estudien las necesidades y apetencias del ciudadano para mejorar servicios cumplirá por un lado el objetivo de acercarse al interlocutor del gobierno, pero por otro lado al generarse los canales de comunicación y aplicarse adecuadamente el intercambio de información, la reciprocidad en la participación se verá estimulada

3. Fase de desarrollo

Si analizamos en que fase de desarrollo actuaría esta propuesta vemos que ella participa en todas: presencia, interacción, transacción y transformación.

Presencia

En esta fase inicial donde se pone en línea información básica, leyes y reglamentos, estructura organizativa, datos sobre trámites y toda información que resulte atractiva, la estrategia aportará en la indización y recuperación de la información presentada.

Interacción

En esta fase donde se da la interacción entre los ciudadanos y las empresas con el gobierno, a través de distintos canales de comunicación como el mail, formularios, foros, etc. y donde se posibilitan contactos y opiniones, sobre procedimientos, organización y gobierno en general; la estrategia aportará en el relevamiento de necesidades, pertinencia de procedimientos, etc., aplicando las metodologías bibliométricas en estudios de usuarios al ámbito del gobierno electrónico. Al respecto existe un gran desarrollo en nuevas disciplinas como la cienciometría, informetría, webometría, etc.

Transacción

En esta fase donde los servicios gubernamentales se presentan en línea, ofreciendo un nivel de servicio alternativo y complementario, es quizás donde la estrategia puede realizar un aporte más sustantivo, permitiendo el rediseño y la adecuación a actividades horizontales a todo el estado, como el caso de la compra electrónica a nivel global. La racionalización y normalización de la información de productos y el flujo de la información de la compra y los costos con metodologías adecuadas ayudan a lograr un resultado adecuado.

Transformación

En esta fase donde se realizan transformaciones significativas, cambiando las relaciones entre los actores y donde se operan cambios en la estructura con el objetivo de transformar el estado para que cumpla a cabalidad su misión, el proyecto podrá aportar para la implementación de la web semántica con sistemas de recomendación y posibilidades de coordinación y recuperación de la información que se avizoran con las nuevas metodologías y tecnologías.

Análisis sobre la implantación de un tratamiento técnico de la información a todos los niveles en todo el estado.

4. Visión

Generar un marco técnico adecuado en el tratamiento de la información, que apoye y fortalezca los beneficios del gobierno electrónico en los objetivos y estrategias propios de acuerdo a la fijación de estrategias y políticas generales.

5. Objetivos

- Establecer uniformidad de terminología y aplicación de estándares en el tratamiento de la información en todo el estado
- Generar en forma coordinada e interinstitucional desarrollos en las áreas que así lo demanden, dentro de un marco colaborativo que permita la determinación y generación de las mejores herramientas.

- Poner al alcance del gobierno a todos los niveles una información adecuada y uniforme que apoye a los objetivos generales hacia el ciudadano, las empresas, el propio gobierno y sus funcionarios.
- Establecer una modalidad de trabajo coordinada apoyada en la consulta a los técnicos de la información, y a los productores y usuarios de la información específica.
- Generar espacios de testeo de resultados, de modo de poder determinar los cambios necesarios para una mejora continua.
- Participar en la elección o generación de nomenclaturas para desarrollos nuevos, con miras a lograr el uso generalizado en el gobierno de las mismas.
- Establecimiento de nomenclaturas para representación de artículos, con la posible facetación de elementos informativos.
- Establecimiento de nomenclaturas para representación de lugares, escalafones, maquinaria y cualquier otro elemento de uso genérico en todo el estado. Esta normalización de los metadatos puede llegar a la granularidad deseada, aún en el uso de categorización financiera.
- Participar en la determinación de metadatos en ámbitos geográficos o funcionales.
- Coordinar normativas con empresas para facilitar el intercambio y reutilización de datos.
- Coordinar con los distintos departamentos o provincias el uso y la normalización de la información.
- Coordinar con actores que representen a los ciudadanos, organizaciones barriales, de consumidores, etc., la fijación de elementos de información que les resulten necesarios o se establezcan de utilidad.
- Revisar, reutilizar, adecuar la experiencia de países de la región y establecer modalidades comunes para facilitar la comunicación.

6. Estándares básicos

Interoperabilidad e interconectividad

El software libre ofrece una oportunidad inmejorable de gestionar en forma eficiente y con un costo razonable. Pero la fortaleza mayor en el uso del software libre estriba en la posibilidad de cambio, adaptación y constante mejora en entornos colaborativos. El hecho de poseer el código fuente le da transparencia a los procesos y es el que permite encauzar el mejoramiento del mismo trabajando en comunidades.

Se debe privilegiar siempre que sea posible el uso de desarrollos bajo licencias GPL. El uso de esta licencia favorece a las empresas locales que tienen la posibilidad de desarrollar productos de calidad equivalente a los propuestos por empresas de porte y brinda la posibilidad de establecer una contraparte a nivel de instituciones públicas que se consustancie y capacite para realizar el mantenimiento si ello se planteara o también la generación a nivel del propio gobierno.

La presentación de la información deberá ser en al menos un formato libre, de modo de no obligar al usuario a adquirir software privativo. Asimismo el usuario no debe ser compelido a usar un navegador en especial sino que se le permitirá usar el navegador que desee teniendo sobre él las mismas prestaciones.

El software libre ofrece soporte y compatibilidad sin un periodo de caducidad preestablecido, ya que no está regido por una concepción comercial de oferta de nuevos productos. Esto alarga la vida útil del hardware –el cual es un costo indirecto- y garantiza la posibilidad de su uso en el futuro.

En cuanto a los formatos este asunto es aún más crucial ya que al estar disponible el software, los archivos son legibles por largos períodos, y esto está garantizado aún cuando el software no estuviera disponible ya que el formato abierto permite la generación de una herramienta para ser leído al ser justamente conocido y documentado.

La filosofía del software libre se basa en compartir el conocimiento y mejorarlo e innovarlo trabajando en comunidades, y se alinea con las estrategias del gobierno electrónico de llevar adelante proyectos hacia los sectores más desfavorecidos privilegiando su inserción en un modelo participativo, fomentar la inclusión digital y la participación ciudadana.

En los aspectos de seguridad y confidencialidad las ventajas del uso de software libres son indiscutibles ya que el acceso al código fuente permite saber perfectamente lo que realiza – no es una caja negra -y el hecho de que el código sea transparente permite detectar y solucionar cualquier problema con mayor rapidez.

Documentación

Todas las propuestas, procedimientos de tratamiento de la información, normas, listas de términos, tesauros, casos de ejemplos, manuales de procesos, y en general todo lo que se establezca debe quedar debidamente documentado en forma sencilla y clara. Esta documentación servirá de guía a cada nuevo servicio que implemente las directivas documentales, los cuales a su vez confeccionarán sus propios manuales para detallar sus singularidades y servir de material de referencia, adiestramiento y consulta al personal que se ocupe de la realización de tareas.

Testeos

Se desarrollarán de acuerdo a normas y métodos establecidos y con la periodicidad que se considere adecuada y serán sometidos a evaluaciones de personal competente en esta materia quienes aconsejarán en la elaboración de nuevas pruebas y cambios apropiados en los aspectos que se consideren necesarios.

Metodología de mejora continua

Todos los procesos, productos, y elaboraciones serán sometidos a evaluación continua, estableciendo controles y evaluaciones periódicas proactivas y también se establecerán los mecanismos para detectar en forma reactiva los insumos de retroalimentación derivados del uso.

Políticas de acceso a las TIC

Una estrategia dirigida a lograr la eficiencia y la integridad de los datos, pero que apunte fundamentalmente a la recuperación de la información en forma clara y sencilla, con lo cual en forma indirecta actuará sobre los grupos con mayores dificultades y menores oportunidades de acceder a la red. Los sectores con dificultades en la alfabetización digital, se

apoyarán en ésta y otras estrategias para adecuarse al uso y aprender a realizar consultas y trámites en el gobierno en línea, lo cual resultará especialmente útil en zonas apartadas, rurales y de difícil penetración. En la medida que el gobierno electrónico alcance fases más avanzadas actuará sobre aspectos de presentación, uniformidad, calidad que abarcará a los sectores empresariales, las acciones interinstitucionales a las que apunte el g2g y el g2e.

Beneficios

Al ser esta estrategia una herramienta de facilitación, los beneficios inmediatos de su aplicación son reflejados en forma transitiva en los proyectos que le den uso enmarcados en la política general y particular del gobierno electrónico, realzando el valor y uso del proyecto que la implemente, al darle una significación clara y uniforme.

1. Identificación sencilla y búsqueda guiada de los servicios deseados.
2. Facilidad de acceso a la documentación por las vías temática, de forma, de tiempo, de lugar, entidad corporativa o autor personal.
3. Facilidad de seguimiento de la información, ofreciendo una estructuración para su seguimiento y sus sucesivas transformaciones.
4. Facilitación de la información con una estrategia de inclusión social.
5. Integridad de la información.
6. Seguridad de consistencia y pertinencia de los resultados de lo buscado.
7. Facilitación de la transparencia al realizar un tratamiento que permita seguir el rastro de la información y sus sucesivas transformaciones.
8. Facilitación de transparencia para realizar cruzamientos que permitan establecer controles.
9. Racionalización de los servicios al establecer nomenclaturas adecuadas, de fácil acceso y de granularidad ad-hoc.
10. Posibilidad de realizar estadísticas y relevar información agrupada por categorías y niveles ad-hoc.

Difusión

La difusión operaría a dos niveles, sobre los sectores técnicos y a otro nivel se hará difusión sobre la propia institución en la que se aplique la estrategia, fomentando la participación, brindándoles a los miembros institucionales la visión de que su aporte es de valía y que el trabajo técnico dará realce a su aporte. Es importante a este nivel esclarecer que el manejo de la información en forma adecuada y por el personal con formación técnica encauzará los canales y el adiestramiento para la manipulación de modo de lograr que la integridad de los datos se garantice, lo cual es premisa básica para todo otro tratamiento.

Se procurará realizar talleres, eventos, diseminaciones de información electrónica y se usarán todos los mecanismos disponibles para poner en contacto y conocimiento los distintos sectores.

7. Subproyectos

A los efectos de ejemplificar el crecimiento de esta estrategia se detalla un subproyecto posible de interés para la gestión de adquisiciones.

La codificación de los artículos o servicios que se compran en el Estado requieren del uso de una nomenclatura especializada, este ítem es en definitiva un elemento de información complejo y pasible de ser usado por todo el Estado y en múltiples instancias y también por los proveedores.

Debería ser fácil encontrar la información de la compra de un artículo, con una determinada faceta –en que fecha, en que lugar-, más aún saber cuanto se gastó en todo el Estado en ese artículo, por año, por institución, que porcentaje tiene ese artículo sobre el rubro que lo agrupa, que proveedor dio el precio más barato, si no hubo quejas por la calidad de este artículo y este proveedor a posteriori, etc.

Esta pieza de información específica navega todo el Estado a nivel horizontal.

8. Monitoreo, control y evaluación

La aplicación práctica de esta estrategia deberá ser monitoreada permanentemente.

Se recibirán aportes de ciudadanos interesados, mediante un espacio que para el efecto se designe dentro del andamiaje del sitio web oficial.

Se buscarán evaluaciones participativas. Los proyectos, en fase de ser calificados, e incluso en fase de aplicación, serán susceptibles de evaluación permanente, para lo cual se mantendrán abiertas encuestas a la colectividad, respecto de la satisfacción de los servicios recibidos.

En general, cualquier ciudadano podrá hacer llegar sus inquietudes y sugerencias, a todos los niveles. Se recibirán requerimientos también a la interna institucional. De estas manifestaciones surgirán iniciativas que puedan dar lugar a subproyectos, de acuerdo a la envergadura de lo planteado y que no pueda ser llevado a cabo por los equipos institucionales solamente.

Evaluación de esta estrategia

Fortalezas

Factibilidad de aplicación, es una estrategia sencilla.

Los recursos necesarios para su implementación son muy pocos.

La estrategia permitiría la implementación de muchas aplicaciones y subproyectos.

Existe un ámbito propicio a nivel académico.

Existe una percepción de que esta estrategia es necesaria porque la generalización del uso de las TICs y la popularización del uso de Internet han generado evidencia.

Un análisis de costo/beneficio reflejaría inmediatamente el gran valor que generaría esta estrategia con costos mínimos.

Oportunidades

A nivel internacional se está generalizando la implantación del gobierno electrónico y éste conlleva la necesidad de implantarla y generar valor agregado.

A nivel regional existen casos alentadores en la instauración del gobierno electrónico, sobre los cuales es posible apoyarse y generar experiencia y éstos han desarrollado en alguna medida esta estrategia como es el caso de Brasil, que indiza su documentación con Dublín core y usa descriptores y tesauros.

Se están desarrollando buscadores y lenguajes para la web semántica y es una oportunidad inmejorable de probarlos con un manejo uniforme de ontologías o herramientas sociales.

Al no existir nada planteado en este terreno es posible diseñar y ejecutar a partir de las necesidades planteadas sin tareas de reingeniería.

Existen necesidades inmediatas de aplicación en portales .

Existe una carrera técnica a nivel terciario con capacidad de plantearse coadyuvar a la implementación de la estrategia.

Debilidades

Desconocimiento de herramientas y avances técnicos en el manejo de la información por parte de los estratos gerenciales.

Mentalidad de no creer que sea importante la recuperación de la información en forma adecuada por falta de experiencia en el uso de la misma.

Falta de costumbre de trabajo y coordinación técnica en estas áreas a nivel de profesionales.

Percepción de que los costos en tiempo y recursos de rediseño de sistemas ya implementados sin considerar esta estrategia no resultarían beneficiosos. (para casos de subproyectos como nomenclatura de productos)

Amenazas

Falta de voluntad política en su implementación.

Falta de marco regulatorio que ampare la estrategia y obligue a implementar un tratamiento Standard de la información.

Proyección de los resultados previstos luego del análisis realizado.

Impactos a corto plazo.

Información más accesible y fácilmente recuperable.

El establecer una política de calidad genera un cambio en la conducta y en los procedimientos que de forma natural tiende a reproducir la búsqueda de la calidad en todos los ámbitos.

Manipulación de datos e intercambio de los mismos a nivel interinstitucional y extra gubernamental compartiendo con las empresas proyectos de mutuo beneficio.

Coadyuvar a generar una imagen positiva del estado al minimizar las frustraciones en la búsqueda y uso de la información gubernamental.

Facilitar la interconexión de las distintas reparticiones del estado y una cultura de seguimiento de la información que transparente la gestión.

Impactos a mediano plazo

Facilita la creación de servicios y el afianzamiento de la etapa de interacción.

Las herramientas de redes sociales usadas para evaluar y ajustar se afianzan generando una cultura de participación.

Los flujos de información fácilmente visibles impulsan el rediseño de procedimientos que resulten inapropiados o redundantes.

Impactos a largo plazo.

Se afianzan los procesos de participación mejorando en forma continuada procesos y servicios.

Se genera un efecto multiplicador al integrarse al gobierno electrónico nuevos sitios.

Implementación de herramientas de la web semántica a nivel del gobierno electrónico

Un cambio de mentalidad - por encontrar natural la recuperación de la información – plantea una solución global no puntual, abandonando las islas.

Una cultura de tratamiento de la información fomenta expansión a nuevos requerimientos

Sistemas de recomendación semánticos de filtrado social o colaborativo en conjunción según evaluaciones con sistemas basados en ontologías.

Es posible implementar sistemas de información de apoyo a las decisiones y la planificación.

Información

La estrategia plantea el uso de la información como un recurso estratégico, de generación de conocimiento aplicable a la gestión, a la implementación de servicios oportunos, a lograr la eficiencia, eficacia, transparencia, interrelación y cruzamiento con distintos sectores del gobierno. Esta estrategia propende a exprimir la valiosa información generada por el gobierno, para retroalimentarlo y hacerlo mejor administrador, mejor interlocutor de sus conciudadanos, transparente y eficiente ejecutor de sus políticas y monitor y corrector de sus acciones.

Interactividad

Esta estrategia promueve por vía indirecta la interactividad, usando herramientas técnicas para evaluar la relación ciudadano – gobierno electrónico.

El profesional de la información normalmente desarrolla estudio de usuarios. Este estudio se define como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información. (1)

Los objetivos de este estudio son el conocimiento de los hábitos y necesidades informativas de los usuarios para potenciar los recursos de los centros de información y la evaluación de los sistemas de información con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos del sistema en función de las demandas de la información que se produzcan o los cambios de hábitos que se detecten. (2)

La UNESCO (1981) asigna los siguientes objetivos: el conocimiento del uso de un centro de información, la realización de un modelo proyectivo del comportamiento de los usuarios; el análisis de los cambios en el suministro informativo; el conocimiento de las razones de uso del sistema y la relación entre los hábitos informativos con la profesión del individuo.(3)

Como se ve el estudio de usuarios, y el estudio de las necesidades y apetencias de información de los ciudadanos en el gobierno electrónico constituyen un perfecto isomorfismo y de la interacción es que el profesional de la información tomará los elementos para su estudio.

9. Servicios

En el aspecto social el gobierno electrónico tiene un capital social interesante para hacer una investigación, realizar retroalimentación para enfocar mejor el g2c. La bibliometría tiene largo camino aplicando modelos matemáticos y métodos estadísticos para evaluar la pertinencia del material bibliográfico, en el presente este arsenal ha dado nacimiento a otras herramientas análogas para la web, la webometría, cibermetría, cienciometría, informetría, análisis hipertextual, redes sociales; herramientas aplicables al estudio en los sitios de gobierno para ofrecer y mejorar servicios relevantes para el ciudadano. Estas herramientas permitirán evaluar y mejorar los servicios que se brinden en un proceso de continuo control y monitoreo que promueva la excelencia.

Por otra parte el profesional de la información puede brindar servicios específicos. Los sistemas de recomendación, son una posibilidad interesante en el advenimiento de la web semántica, estos sistemas se basan en el desarrollo de ontologías, rdfs y lenguajes específicos. Estas herramientas gestionadas con la aplicación de normativas en todo el gobierno van a tener uniformidad y facilidad de uso y pueden ser combinadas con técnicas para filtrado social, logrando resultados que se prevén interesantes.

10. Conclusiones

El profesional de la información tiene una oportunidad histórica de aportar a los cambios que propende el gobierno electrónico y su aporte es de una significación primordial. El gobierno electrónico podrá poner en línea toda la información que tenga, pero si esta información no es tratada adecuadamente por el profesional de la información, solo se constituirá en un gran desorden informativo. El ciudadano lejos de encontrar una ayuda en el marasmo burocrático obtendrá un profundo desconcierto y no podrá evaluar la pertinencia de los datos encontrados, convivirán a lo largo del gobierno electrónico informaciones precisas y correctas junto con datos obsoletos o inadecuados y será muy difícil establecer la pertinencia de una u otra información. Así como el gobierno electrónico no busca meramente la aplicación de las TICs a sus procesos sino establecer procesos correctos,

eficientes a través de una reingeniería; en cierta medida hay una analogía, ya que si aportamos la información deshilvanada, parcial, presentada de diversas formas y no aplicamos sobre ella un tratamiento único, estándar, brindando coherencia a todos los niveles, lo único que lograremos es ahogar al ciudadano y las empresas en un caos informativo.

Es necesaria la aplicación de un estándar único en el tratamiento de la información en todo el Estado, y a todos los niveles en que opera el Estado. Sobre este punto de partida primigenio es posible desarrollar estudios de todo tipo y servicios de todo tipo sobre las necesidades y el uso de la información.

El análisis precedente intenta mostrar el impacto de la aplicación de estándares sobre la información del gobierno electrónico y la necesidad de esa aplicación.

El gobierno electrónico trabaja en muchos frentes con un equipo multidisciplinario, el profesional de la información debería integrarse a ese equipo y aportar su conocimiento.

El gobierno electrónico no es más que un gran acervo documental esperando nuestros procesos técnicos. Dewey no avizó adonde nos podría llevar nuestro celo de servicio, pero la mesa está servida y aunque no estemos invitados es nuestra responsabilidad profesional participar en forma activa colaborando y liderando cambios posibles.

Referencias bibliográficas

- 1) SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.
- 2) *Ibíd.* P.164
- 3) UNESCO. *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información* . París : UNESCO, 1981 P. 12.