

Integridad, confianza y participación ciudadana a través de la cultura: proyecto de innovación en la Biblioteca Mitre de Viedma

Por *Guido Moncayo Vives** y *Nicolás Elosegui***

ARK CAICYT: <http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s26184362/2e3kkuygc>

Resumen

En este artículo se pretende demostrar que intervenciones públicas fundadas en el Estado abierto y desarrolladas desde el área de la cultura, pueden apalancar objetivos tendientes al fortalecimiento de la confianza y la integridad pública. Para ello, se parte de una revisión panorámica de los conceptos de eficiencia en la administración pública para llegar al paradigma de la gobernanza y el Estado abierto. El documento cierra con hallazgos obtenidos a partir de la investigación de índole cuantitativa y cualitativa sobre la articulación entre proyectos que fomentan la lectura, la participación y la cultura con efectos positivos en relación con la integridad y la confianza ciudadana.

Palabras clave

Administración pública, políticas públicas, cultura ciudadana, ética.

Abstract

This paper seeks to demonstrate that public interventions based on the Open State and developed from the area of culture, can leverage objectives aimed at strengthening public trust and integrity. Part of a panoramic review of the concepts of efficiency in public administration, reaching the paradigm of governance and

* Especialista en Transparencia, Acceso a la Información Pública y Gobierno Abierto en la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

guido.moncayo@dpe.gob.ec

ORCID: 0000-0001-8186-2427

** Especialista en Estado Abierto. Oficial auxiliar del Poder Judicial de la Provincia de Río Negro.

nicoelosegui@hotmail.com

ORCID: 0000-0003-4543-5350

the Open State. Findings have been obtained from quantitative and qualitative research as a result of the articulation between projects that promote reading, participation and culture with positive effects in relation to citizen integrity and trust.

Key words

Public administration, public policies, citizen culture, ethics.

1. Introducción

La falta de confianza entre las personas y desde la ciudadanía hacia sus gobiernos es un problema que aqueja a la sociedad en nuestros días, especialmente en Latinoamérica y el Caribe. Esta percepción ciudadana es a la vez reforzada por los resonantes casos de micro y macro corrupción, constituyéndose lo que se conoce como la cultura de la ilegalidad, donde las personas que más habilidad demuestran para infringir las instituciones, formales e informales, son toleradas y hasta admiradas, sumiendo así a la sociedad en espirales de malestar, desigualdad y deterioro de valores comunes.

En este contexto, la posibilidad de contar con proyectos que nazcan de la misma comunidad, en los que intervengan múltiples instituciones, que apunten al fomento de la cultura a través de la lectura, anclados en los principios de la transparencia, la integridad y la participación ciudadana, se torna fundamental. Al mismo tiempo, contemplar el hecho de que estas iniciativas se estructuren desde el paradigma de la gobernanza y la filosofía del gobierno abierto, y a su vez puedan ser dinamizadas a partir de intervenciones públicas con un enfoque conductual, será el objetivo de esta investigación desarrollada a partir de una metodología mixta. En una primera etapa se accedió a información cuantitativa mediante encuestas realizadas a actores vinculados al proyecto propuesto y, posteriormente, mediante la recopilación de datos sobre la cantidad de libros prestados, morosidad, cantidad de pérdidas, impacto en el número de socios y velocidad de crecimiento de las/os usuarias/os de las redes sociales de la Biblioteca. La información reunida es consolidada a través del uso de entrevistas semiestructuradas que pretenden profundizar y complementar, utilizando la metodología cualitativa, los hallazgos de la sección cuantitativa.

El documento presenta tres secciones principales. La primera consta de un marco teórico de los principales conceptos vinculados, que van desde la administración pública, pasando por la gobernanza y el gobierno abierto, así como la revisión de lo que implica fomentar la transparencia, la integridad y la confianza a partir de acciones colaborativas en pro de la cultura ciudadana y la lectura, el significado del enfoque conductual en políticas públicas y su importancia en nuestros días. La segunda aborda los resultados de la investigación cuantitativa y cualitativa realizada a actores vinculados al proyecto propuesto. Finalmente, en la tercera sección se generan una serie de conclusiones alrededor de lo expuesto a lo largo de la investigación.

2. Marco teórico

La administración pública debe procurar el bienestar de las personas, pero al mismo tiempo debe hacerlo con eficiencia y eficacia. Esta relación simbiótica ha sido objeto de estudio desde hace más de dos siglos. Ya en el siglo XVIII en Francia, Von Stein afirmaba que «podía haber buen Estado gastando mucho y mal Estado haciendo lo opuesto», y Say, parafraseando a Gournay, sostenía que «el mejor de todos los planes de la hacienda es gastar poco» (Asensio, 2015, p. 93). Luego, otro de los considerados padres de la administración pública, Woodrow Wilson, afirmaba que el propósito de los gobiernos es, primero, descubrir qué hace legítimamente bien y, luego, cómo puede ejecutar dichas intervenciones apropiadamente, con la mayor eficiencia posible y con el menor derroche de dinero o energía (Wilson, 1999). Lo confirma Robert Dahl cuando definiría a la doctrina de la eficiencia como un tema central en el estudio de la administración, que siempre deberá buscar el máximo beneficio contemplado normativamente y, a su vez, con el menor costo social (Dahl, 1947). El rol de la administración siempre estuvo fuertemente signado por las necesidades que la sociedad, a través de sus formas de gobierno, iba demandando en función de sus capacidades, las que inicialmente estuvieron relacionadas a una burocracia liberal (Oszlak, 2006).

Luego de una segunda mitad de siglo XX convulsa, azotada por diversas crisis de orden financiero, energético y social a nivel global (Aguilar, 2008), se reconoce en los años setenta el desgaste de la democracia, el desbordamiento de las

necesidades sociales y la incapacidad de los gobiernos de asumirlas en solitario. Consecutivamente las décadas de los ochenta y noventa presentaron un modelo que trató de replicar las iniciativas privadas en la esfera pública, proceso conocido como el movimiento de la Nueva Gestión Pública, sin mucho éxito en la mayoría de los casos (Fernández Santos *et al.*, 2008). Así se llega a este siglo con una nueva propuesta, conocida como gobernanza.

De este modo, la gobernanza irrumpe en el siglo XXI como esa forma de gobierno en red en donde ya no intervienen únicamente las entidades gubernamentales en la búsqueda de la solución de los problemas socioeconómicos complejos y en la procura de conseguir objetivos de bienestar colectivo y desarrollo, sino que también se invitan a esta iniciativa a los actores del sector privado, como la academia, organizaciones de la sociedad y empresas. Es precisamente una nueva forma de encarar los asuntos públicos, donde prima una motivación posgubernamental y no antigubernamental (Aguilar, 2010), que busca identificar las potencialidades de cada actor y ponerlas a disposición del bienestar colectivo.

En este contexto, para 2011 se consolida la idea, y a la vez la necesidad, de que los gobiernos deben abrirse no solo al escrutinio público, sino a la colaboración del público, representado por las mencionadas organizaciones. Así nace la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP, por su sigla en inglés), conglomerado que comenzó con 8 países y que en 2022 cuenta con casi 80 miembros a nivel mundial. El Gobierno Abierto (GA, en adelante) es una conversación permanente del Estado con la ciudadanía para escuchar no solo sus necesidades, sino también sus propuestas. Pero, además, es tomar decisiones basadas en las necesidades de esa ciudadanía de manera abierta, transparente y colaborativa (Calderón y Lorenzo, 2010; como se citó en *Governa América Latina*, 2013).

El GA es, entonces, la conversación constante con la ciudadanía para oír lo que ella dice y necesita, consiste en tomar decisiones basadas en las necesidades ciudadanas, la colaboración entre ciudadanas/os y servidoras/es públicas/os y la comunicación de todo el accionar público de manera abierta y transparente (Calderón y Lorenzo, 2010; como se citó en *Governa América Latina*, 2013). También se lo define como una «doctrina (o filosofía) política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos

los niveles posibles en cuanto a transparencia para conseguir una mayor participación ciudadana y una mejor regulación» (Irekia, 2010; como se citó en *Governa América Latina*, 2013, p. 11).

Asimismo, en el nivel regional, la Carta del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) de Gobierno Abierto del año 2016, suscrita en la XXV Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno — realizada en Cartagena de Indias, Colombia— ha permitido dar un marco regional al concepto y contenidos del GA. En ella se define al GA como «el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuye a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación» (CLAD, 2016, p. 5), donde esta se ubica en el corazón de la política pública, no solo en su formulación, sino también en la implementación y evaluación, con la finalidad de «fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo» (p. 5).

En esta nueva filosofía de gestionar lo público y sus recursos, prima el concepto de la transparencia, la cual debe ser vista como una moneda con dos caras. Por un lado, el Estado debe garantizar de manera voluntaria, el acceso a la ciudadanía a toda aquella información pública que dé cuentas de su gestión (CLAD, 2016), con el propósito de brindar los insumos necesarios para su fiscalización. Pero también debe promover la innovación y la productividad de las/os ciudadanas/os haciéndolas/os corresponsables en esta iniciativa estatal de transparentar su gestión y colaborar con los objetivos comunes, considerando no solo sus aportes institucionales y formales, sino también sus motivaciones y comportamiento individuales.

El concepto de transparencia analizada desde este doble enfoque, permite revisar un concepto intrínsecamente vinculado, el de la integridad pública. La integridad pública es definida como «el uso de poderes y recursos confiados al sector público de forma efectiva, honesta y para fines públicos» (Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito [UNODC, por su sigla en inglés], 2019b, p. 2), demostrando que la correcta y adecuada utilización de lo público redundará en el beneficio colectivo. Asimismo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la integridad pública como «la alineación consistente con, y el cumplimiento de, los valores, principios y normas éticos

compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados, en el sector público» (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2017, p. 3). De este modo, resulta evidente el imperativo social de generar, de manera colectiva, un conjunto de reglas de juego, que nos permitan vivir mejor como sociedad, aproximándose al ideal de ética pública, definida como ese conjunto de principios y valores mínimos, que cada persona debe interiorizar y respetar, incluso las/os servidoras/es públicas/os, para llegar a la ética colectiva (Habermas, como se citó en Villoria, 2007).

Debido a que la ética y la integridad pública parten de una construcción social y cultural, es necesario abordar el tema desde un enfoque conductual y comportamental. Trabajar en el fortalecimiento de la integridad conductual es una estrategia que principalmente debe constituirse desde la política pública, generando elementos que incentiven la cultura de la transparencia y la integridad, constituyéndose en arquitectos de las decisiones (Thaler y Sunstein, 2018). Estos incentivos son conocidos como «nudges» o «pequeños empujones que permiten «alterar de forma significativa la conducta de los humanos» (Thaler y Sunstein, 2018, p. 23).

El tratamiento de estas inconductas colectivas, vistas desde el enfoque de la integridad conductual, ayuda a corregir el hecho de que algunas personas a veces podrían no darse cuenta cuando su comportamiento se desvía de los estándares éticos, lo cual sucede porque más allá de lo que creen y aceptan las personas, el contexto ejerce una influencia preponderante. En este sentido, existen varios preconceptos que deben quedar sin piso antes de trabajar en el fortalecimiento de la integridad conductual: 1. No existen personas buenas ni malas, sino circunstancias éticas y antiéticas; 2. La intención no rige el comportamiento, ya que se pueden hacer cosas malas con buenas intenciones (lo que se conoce como «ceguera ética»); 3. Si bien las acciones éticas se rigen por el razonamiento ético, generalmente el razonamiento viene después de la acción para justificarla, explicarla o racionalizarla y; 4. Que cada persona sea diferente no justifica acciones antiéticas, porque las sociedades generan estándares éticos reconocidos por todos (UNODC, 2019a).

Si algo tienen en común los países que año tras año se encuentran en el top 5 del índice de percepción de la corrupción elaborado por Transparencia Internacional,

y que al mismo tiempo son los países que lideran los rankings de calidad de vida, niveles de felicidad, bienestar y desarrollo en el mundo, es que han podido construir a lo largo de varios siglos, una cultura de integridad, transparencia y confianza, tanto entre los ciudadanos como desde la ciudadanía hacia sus gobernantes. Estos son los países nórdicos —también conocidos como los pertenecientes al modelo escandinavo— Noruega, Suecia, Dinamarca y Finlandia, principalmente.

Al revisar de manera sucinta los fundamentos en los que se cimienta la integridad colectiva en estos países, se pueden mencionar tres: 1. Confianza social, conocido también como el «oro nórdico» (Andreasson, 2017), considerada como parte importante del capital social y que es la suma de normas, confianza y redes (Putnam, como se citó en Andreasson, 2017, p. 10). Estos altos niveles de confianza social les permiten a estos países reducir costos de transacción económica, aumentar la felicidad colectiva, incentivar la colaboración entre personas y reducir los niveles de criminalidad, dentro de la cual se puede ubicar también a la corrupción (macro y micro) (Berggren & Trägårdh, 2010; Andreasson, 2017; Kvittingen, 2017). Si bien la literatura no puede establecer relaciones causales, parece razonable asumir que la confianza es algo que vale la pena construir, mantener, y en lo posible, ampliar (Kumagai & Lorio, 2020). 2. Educación estructural, la cual se relaciona de manera directa con niveles bajos de corrupción, y como una de las principales precondiciones para el fomento de la honestidad, la confianza colectiva, el crecimiento económico, el espíritu de unidad nacional y niveles de corrupción casi imperceptibles (Uslaner & Rothstein, 2014). 3. Cultura de la transparencia. Para los países nórdicos la «cultura importa» y es parte fundamental del «estado de bienestar» que los ha caracterizado por décadas, apuntalado en una fuerte «ética del trabajo e instituciones sociales basadas en la comunidad» (Sanandaji, 2016, p. 37) y en la «auto realización» fomentadas desde los entes estatales (Berggren & Trägårdh, 2010). Es por ello que el desarrollo cultural nórdico ha instaurado la idea colectiva de que la corrupción es inadmisibles como comportamiento social (Kliksberg, como se citó en Sime, 2008).

Estas tres características fundamentales de la integridad colectiva se alimentan mutuamente y producen uno de los insumos más importantes de la sociedad civil democrática: la participación ciudadana. La baja confianza en las instituciones públicas es una de los condicionantes más importantes en la búsqueda de la

sinergia público-privada (construyendo expectativas), lo cual, a su vez, afecta negativamente la performance de la rendición de cuentas (*accountability*). Ello conlleva a reforzar el círculo perverso de pérdida de confianza y de integridad pública (Kumagai & Lorio, 2020). Los procesos de interacción entre la ciudadanía y gobierno, promovidos de manera sustancial y sostenida, genera un mayor sentido de comunidad, desarrollan una visión común, facilitan la cooperación bajo la forma de redes e incrementan la confianza (Kaufman, 2012). La conformación y el fomento de espacios de participación ciudadana muchas veces escapan a las debilitadas capacidades estatales de las naciones en vías de desarrollo o, simplemente, no forman parte de las prioridades de las administraciones públicas. La posibilidad de aprovechar espacios culturales y sociales tradicionales es hoy una necesidad insoslayable para la promoción de iniciativas de Gobierno Abierto (Bianchi *et al.*, 2018).

Así se configuran nuevas formas de relación con la sociedad, en las cuales la lectura es un derecho, un placer y una de las formas más utilizadas para conocer el mundo en su diversidad, pero también para generar construcción e inteligencia colectiva que en suma se constituye en cultura (Secul y Viñas, 2015), donde los libros constituyen puentes a la hora de fomentar la confianza y la integridad colectiva.

El hábito de la lectura y la forma de promover el libro en sí mismo ha sufrido variaciones en los últimos años, debido a los cambios tecnológicos, donde si bien el encuentro entre un lector y un libro físico persiste y muy difícilmente desaparecerá en el tiempo (Secul y Viñas, 2015), también es cierto que las nuevas tecnologías están haciendo que este encuentro lector/libro físico sea cada vez más escaso y efímero.

Con el fortalecimiento reciente de las redes sociales, la lectura a través de los medios digitales se ha visto incrementada, en detrimento de la utilización de los libros en formato papel, donde sus principales estanterías, las bibliotecas, ofrecen espacios físicos cada vez con menos frecuencia. Es por ello que se invita a las/os bibliotecarias/os a implicarse más con las redes sociales (Manso, 2012), de las cuales WhatsApp es una de las que más presencia ha adquirido en los últimos años. Sin embargo, y a pesar de que la tecnología y las redes sociales deben constituirse en un catalizador del fomento a la lectura, las bibliotecas

tradicionales no deben perder su rol, especialmente cuando «biblioteca pública y promoción de la lectura continúa siendo un tándem indisoluble, lo que significa una gran responsabilidad para la biblioteca en relación con la promoción y difusión de obras y autores» (Lozano, 2010, p. 88). La fortaleza de la biblioteca pública como espacio cultural radica precisamente en que a pesar del acelerado avance tecnológico y de las nuevas formas de lectura, ellas siguen creciendo en número y en usuarias/os a nivel mundial, a partir del desarrollo de estrategias innovadoras y diferentes. Como menciona Lozano (2010):

Entendemos que, para evitar caer en un activismo errático, en un «hacer por hacer», en el «todo vale», las actividades de fomento de la lectura se han de insertar y formar parte del núcleo del proyecto de biblioteca pública. Y se han de vestir con innovación, con propuestas arriesgadas, diferentes, basadas en la cooperación, en la búsqueda de sinergias y en el uso eficiente de los recursos (p. 88).

Las bibliotecas como centros comunitarios (Community Hub's) no son una idea nueva, pero han tomado relevancia en estos últimos tiempos y su rol es avalado por la confianza que despiertan en la sociedad (Thomson & Murray-Sanderson, 2017). Con este hilo de ideas, se presenta la iniciativa de acercar la biblioteca pública a las/os usuarias/os, facilitando el préstamo de libros a través de herramientas tecnológicas tan sencillas como una foto y un mensaje de WhatsApp. Ello con el propósito dual de, por un lado, fomentar y fortalecer la práctica de la lectura y, por otro lado, hacerlo a través de herramientas que coadyuvan a la integridad colectiva, la confianza y la participación ciudadana.

3. La Biblioteca va hacia ti. Participación ciudadana e integridad pública

Las bibliotecas populares en Latinoamérica poseen una amplia trayectoria y han cumplido un rol importantísimo a la hora de promover la lectura, el pensamiento libre y la cultura en sus más diversas expresiones. La Biblioteca Popular Bartolomé Mitre, la más antigua de la Patagonia, es una de sus más claros exponentes, que, con más de 130 años de existencia, se sitúa en la Manzana Histórica de la

ciudad de Viedma, provincia de Río Negro (Patagonia, Argentina). Los más de 18.000 libros allí cobijados son entendidos como objetos sociales por parte de la comunidad que impulsan a personas de características diversas a socializar y a participar alrededor de ellos en variadas actividades culturales.

En este sentido, la Comisión Directiva en conjunto con las/os trabajadoras/es de la biblioteca, empezaron a gestionar un proyecto que dinamice el acceso a la lectura, apalancado a través de la innovación tecnológica de uso masivo como el WhatsApp y desde los fundamentos del enfoque conductual, con el propósito de generar un espacio-frontera que invite a la lectura, pero también refuerce la confianza ciudadana, la integridad de las/os lectoras/es y de las/os ciudadanas/os en general. Conscientes de la importancia que reviste la promoción de la lectura y de la oportunidad que representa hacer circular los libros en otros ámbitos y horarios, se diseñó una idea en conjunto: impulsar el hábito a través del uso de la tecnología disponible y de las técnicas relacionadas a la teoría conductual, con la finalidad de impulsar nuevas actitudes hacia la lectura, la colaboración y la conformación de valores comunitarios.

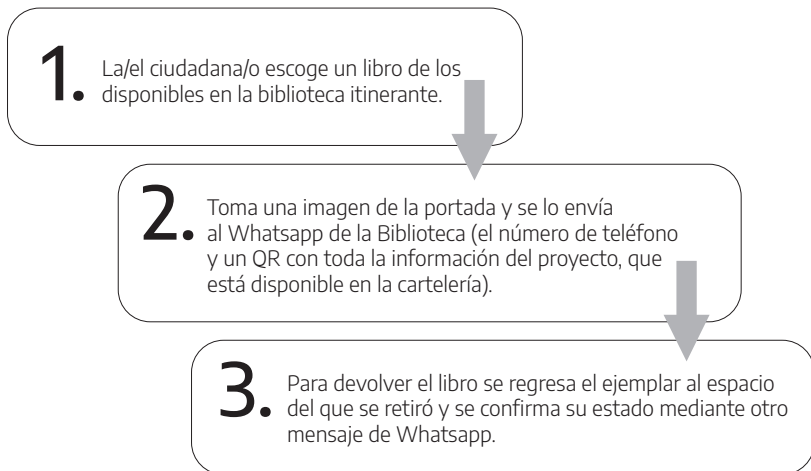
Todo proyecto innovador, debe estar basado en un plan estratégico diseñado para resolver problemas de manera diferente, con el uso de recursos tecnológicos, técnicas o ideas novedosas, que como resultado se obtenga un producto o servicio nuevo. Es así que este proyecto se diseñó teniendo en cuenta la multiplicidad de factores que intervienen y una metodología que permita analizarlos.

3.1 El proyecto

El proyecto surge como respuesta a la necesidad y oportunidad a la vez, de poder utilizar elementos tecnológicos de uso cotidiano, como los *smartphones*, para generar una comunidad de lectura más amplia, descentralizada y auto gestionada por la comunidad, y que al mismo tiempo sirva para fortalecer conceptos, como la integridad pública, la confianza social y la participación ciudadana. El proyecto consiste en instalar una biblioteca itinerante de 250 libros en un espacio común de un edificio público, donde las personas puedan retirarlos sin intermediarios, utilizando el WhatsApp de su *smartphone* siguiendo unas reglas simples que estarán disponibles mediante una cartelera explicativa. Esta cartelera, además de

explicar el funcionamiento, brindará pequeños «empujones» (*nudges* en inglés) que refuercen los valores de la confianza, la integridad, la participación y el hábito de la lectura, subyacentes en la idea del proyecto. El sistema es sencillo y su funcionamiento se observa en la Figura 1.

Figura 1. La Biblioteca va hacia ti: pasos para su utilización



Fuente: elaboración propia

Durante el desarrollo del proceso, es posible monitorear en tiempo real el estado de cada libro, cuándo estará disponible y una vez excedido el período de préstamo, quién es su depositario. El proyecto busca promover la integridad colectiva, la confianza y la participación ciudadana; fortalecer la cultura a través del hábito de la lectura y establecer nuevos mecanismos de vinculación entre las/os ciudadanas/os, las instituciones y la biblioteca pública.

3.2 Los actores

Los procesos de innovación deben superar resistencias sociales, tanto externas como internas. La resistencia al cambio forma parte de los mecanismos de protección que poseen las organizaciones, pero a su vez, son una de las

principales causas de su deterioro, al no adaptarse al cambio que lleva adelante la comunidad a la que pertenece. Debido a ello, una de las primeras acciones que se desarrollaron fue persuadir a los diversos actores que conforman la comunidad respecto del reconocimiento del problema, y consecuentemente, que el proyecto elaborado es una forma de resolverlo. La referencia a los actores que conforman el proyecto incluye tanto a las/os empleadas/os de la Biblioteca, a la comisión directiva, así como también a las/os funcionarias/os a cargo de las reparticiones públicas invitadas y a la población objetivo (la comunidad de Viedma).

Las/os trabajadoras/es de la Biblioteca pertenecen orgánicamente a la Secretaría de Cultura de la Provincia de Río Negro, quienes revisten funciones en el ámbito de la misma. Su compromiso resulta fundamental a la hora de llevar adelante una buena relación con las/os usuarias/os de la biblioteca, al gestionar las acciones y los proyectos, por lo que su participación en el proceso de coconstrucción de las iniciativas es determinante. Las/os funcionarias/os públicas/os, por su parte, son aquellas/os tomadoras/es de decisión en los organismos estatales, quienes más allá de su calidad de ciudadanas/os, son servidoras/es públicas/os que responden a diversos intereses, tanto colectivos como individuales.

Para llevar adelante esta iniciativa se decidió contactarlos a través de los canales formales de comunicación, mediante la presentación de notas dirigidas a las autoridades máximas del organismo, detallando los alcances, las necesidades técnicas y presupuestarias, indicando modos de comunicación necesarios para evacuar dudas, coordinar y recibir recomendaciones. Esto brindó la posibilidad de evaluar la «permeabilidad» que estas/os funcionarias/os y organizaciones estatales tienen a la hora de trabajar en proyectos de estas características. Otro de los actores fundamentales es la comunidad de Viedma, situada en el margen sur del río más grande de la Patagonia, cuenta con alrededor de 80.000 habitantes y es sede de la administración pública provincial. Sus dos universidades nacionales le brindan dinámica social y su herencia histórica es parte determinante de su cultura.

La comisión directiva de la Biblioteca está integrada por ciudadanas/os de Viedma, con variada trayectoria en diversas actividades tanto públicas como privadas que poseen un común denominador: realizar actividades solidarias y relacionadas

con el desarrollo económico de la comunidad. Esto otorga la posibilidad de contar con una extensa red de contactos validados por pares, que incluyen tanto a organizaciones privadas (empresas, medios de comunicación), de la sociedad civil y públicas, fundamentales para la sostenibilidad del ecosistema cultural. La estrategia que se empleó en tal sentido es la de comprometer en distinta medida a cada sector de la comunidad a ser partícipe de las actividades de la biblioteca, y así promover las externalidades positivas que conlleva lo relacionado a la lectura y actividades vinculadas.

3.3 Los hallazgos

Considerando que la metodología de investigación es mixta, en primer lugar, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los actores involucrados en el proyecto. La encuesta se realizó a través de la plataforma Google Forms, diseñada de forma simple y breve, siguiendo con las recomendaciones del enfoque conductual en cuanto a evitar la sobrecarga cognitiva, con nueve preguntas. La solicitud de participación en la encuesta incluyó una breve descripción del proyecto de trabajo poniendo énfasis en el objetivo de «ampliar el alcance de los servicios de la Biblioteca e impulsar procesos de innovación, integridad pública y participación ciudadana», sensibilizando así a los participantes en el proyecto. En total se realizó la encuesta a 35 ciudadanas/os mayores de edad, seleccionadas/os de la red de contactos de WhatsApp, que tienen o han tenido contacto con la lectura y que desarrollan sus actividades principalmente en oficinas públicas, con diferentes profesiones y campos de especialización en la ciudad de Viedma durante los meses de agosto y septiembre de 2021.

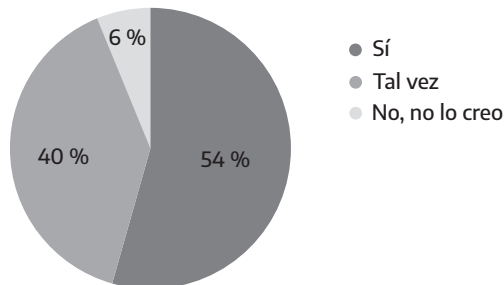
Los resultados obtenidos fueron muy dicentes respecto de los objetivos de investigación. El 91 % de los encuestados dijo que lee más de dos libros al año, representando una relación cercana con la lectura. A su vez, el 80 % prefiere leer libros en formato papel, mientras que al 17 % le resulta indistinta la lectura de formatos digitales o físicos y el 3 % prefiere el formato digital. Cabe resaltar que el proyecto está orientado a la lectura de libros en formato papel, que en este caso representa el hecho de hacerse responsable de un bien ajeno por un período.

En cuanto a la posibilidad de retirar libros en su lugar de trabajo, el 68,6 % de las/os encuestadas/os consideró que es muy probable que lo hagan y solo un 14,3 % lo consideran como improbable. Un 62,9 % de las/os encuestadas/os mostró preferencias de lectura relacionada con novelas, poesía, cuentos y relatos, mientras que un 17 % en historia, economía y otros de tipo técnico, el resto fue variado, lo cual se vincula con una de las características fundamentales de la lectura que implica la posibilidad de conocer realidades, culturas y argumentos variados.

Respecto de la forma de comunicación propuesta, la encuesta indica que la red social WhatsApp cuenta con un 94,3 % de aceptación vinculada al proyecto, convirtiéndose en la opción más afín al público objetivo, habilitándose así una de las funcionalidades críticas del proyecto. Esta respuesta se reafirma con la que señala que más del 50 % de personas considera que mejoraría la puntualidad a la hora de devolver sus libros utilizando el sistema propuesto. Por otra parte, el 95 % de las/os encuestadas/os considera que el proyecto ayuda a fomentar la lectura, mientras que el resto lo considera probable. Finalmente, ante la consulta sobre si cree que este sistema en particular ayuda a generar una cultura de la honestidad y la integridad pública y ciudadana, el 94 % dio una respuesta optimista (el 54 % contestó positivamente, y el 40 % dijo que probablemente), y un 6 % votó por la negativa (Figura 2).

Figura 2. El proyecto y su vinculación con la cultura de la honestidad y la integridad

¿Considera que el sistema ayuda a generar una cultura de honestidad y de integridad pública?



Fuente: elaboración propia a partir de encuestas realizadas

Por otra parte, las entrevistas semiestructuradas fueron diseñadas con base en los resultados obtenidos en las encuestas, lo que permitió obtener información adicional sobre la relación de las personas con la lectura y su vinculación con los objetivos de la investigación. Las entrevistas se centraron en la intención de conocer el aporte del hábito de la lectura en las familias, su impacto en otros ámbitos como el laboral y comunitario y su percepción sobre si el desarrollo de los mismos impacta en las personas e instituciones que participan del proyecto. Las respuestas hicieron foco en que la lectura aporta un comportamiento o conducta que ayuda a correr límites, que se cultiva la creatividad, el vocabulario y la curiosidad, incluso más allá de los conocimientos que pueda aportar. El enriquecimiento del lenguaje, ideas y el modo de exponerlas, así como el fortalecimiento de las habilidades de la comunicación, son otras de las respuestas emergentes. La capacidad de relacionarse entre personas que comparten el hábito de la lectura aparece como un aporte adicional, y la participación de instituciones y actores de la sociedad civil a generar y reafirmar los valores de integridad, participación y confianza en la comunidad, tanto en los adultos como en los niños.

Conclusiones

Este documento se ha constituido en el diagnóstico teórico y práctico del proyecto «La biblioteca va hacia ti», como una primera fase a lo que en el futuro sería la puesta en marcha de la intervención de política pública analizada. En este sentido, los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas sugieren que existe una predisposición por parte de la comunidad a participar de proyectos relacionados con temas como la lectura, la transparencia, la participación y la integridad.

Los resultados de la investigación cuantitativa determinan que existe una relación estable con los libros entre las/os encuestadas/os y buena predisposición a formar parte de proyectos conjuntos. De las respuestas recibidas en las entrevistas se rescataron palabras, como comunidad, fortalecer, lectura, familia, unión, relación, entre otras. Asimismo, se incluyó en las respuestas a las/os más pequeñas/os, lo cual denota la posibilidad de un nexo intergeneracional, tan importante para la conformación de hábitos y cambios culturales a largo plazo. En relación con los resultados de la investigación cualitativa, es importante

destacar que dos de las/os entrevistadas/os no lograron relacionar los alcances del proyecto con la integridad, la participación y la confianza. Esto podría indicar que existe una oportunidad para que el proyecto refuerce este sentido tan complejo de dimensionar y que los resultados del proyecto, una vez obtenidos, harán necesario entrevistas más extensas y profundas.

La articulación con los actores institucionales se presenta, a su vez, como otro desafío que se debe considerar. La persistencia de la pandemia por COVID-19 ha impuesto restricciones en cuanto a la manipulación de documentos y el flujo de personas en los edificios públicos. Esta situación implica un esfuerzo mayor de comunicación, dado que el proyecto justamente está diseñado teniendo en cuenta los requerimientos de los protocolos en «seguridad e higiene», ya sea en lo referido a la pandemia, como a cuestiones comunes, por ejemplo, el flujo de tránsito interno en caso de necesidad de evacuación de los edificios. Otro resultado fue que la comunidad considera las iniciativas innovadoras en su relación con las instituciones como «viables» y «positivas», mientras que las instituciones del Estado encuentran dificultades en sus procesos burocráticos de comunicación con la comunidad, tanto en lo que respecta al uso de canales formales (mesa de entradas), como en la interpretación de sus propias normas de seguridad (protocolos sanitarios).

Se ha puesto en evidencia, tanto en la investigación cuantitativa como cualitativa, que las/os participantes y actores involucradas/os muestran interés a este tipo de iniciativas basadas en la innovación y en la heurística, más aún si se encuentran fundamentadas en los pilares del gobierno abierto, como son la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana. En este mismo sentido, se destaca por parte de las/os participantes que la iniciativa abre una excelente oportunidad para las bibliotecas populares de convertirse en catalizadores de nuevas ideas, de configurar redes de confianza y de integridad, que permitan a la vez validar otras iniciativas que puedan emerger desde la inteligencia y participación colectiva.

Finalmente, queda sobre la mesa como recomendación principal la necesidad de poner en marcha el proyecto, comenzando con la consolidación y la validación de la metodología esbozada, pasando por el diseño del mobiliario, la selección de los libros y la definición de los indicadores que se relevarán para la medición

de las distintas variables, todo esto transversalizado con la selección de los nudges apropiados para fomentar las prácticas de integridad y participación desde la ética conductual, además del diseño de la estrategia de comunicación por parte de la biblioteca con la comunidad y las instituciones públicas, entre otras aristas, cuyo análisis y documentación deberá ser el insumo de un trabajo de investigación posterior.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, L. (2008). *Gobernanza: normalización conceptual y nuevas cuestiones*. ESADE.
- Aguilar, L. (2010). *GOBERNANZA: El nuevo proceso de gobernar*. Friedrich Naumann.
- Andreasson, U. (2017). *TRUST-The Nordic Gold*. Nordic Council of Ministers.
- Asensio, M. Á. (2015). *Economía fiscal: Presupuesto y finanzas estatales*. Osmar D. Buyatti.
- Bianchi, M., León, C. y Perini, A. (2018). *Gobierno abierto como estrategia para restaurar la confianza en instituciones: Lecciones aprendidas a nivel subnacional en latinoamérica*. OGP.
- Berggren, H. y Trägårdh, L. (2010). La confianza social y el individualismo radical. En G. Utmaning, *A la manera Nórdica* (pp. 10-21). Swedish Institute.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (28-29 de octubre de 2016). Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto. XXV Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Cartagena de Indias, Colombia.
- Dahl, R. (1947). La ciencia de la administración pública: Tres problemas. *Public Administration Review*, VII, 11-25.
- Fernández Santos, Y., Fernández Fernández J. M. y Rodríguez Pérez, A. (2008). Modernización de la Gestión Pública. *Pecunia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 75-105.
- Governa América Latina. (2013). *El Gobierno Abierto y los desafíos tecnológicos en Latinoamérica*. Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset-Cyan, Proyectos Editoriales S.A.
- Kumagai, S. & Lorio, F. (2020). *Building Trust in Government through Citizen Engagement*. World Bank.

- Kvittingen, I. (10 de abril de 2017). Why do the Nordics trust one another? *Science Norway*. <https://sciencenorway.no/forskningno-norway-social-relations/why-do-the-nordics-trust-one-another/1444626>
- Lozano, R. (2010). Fomento de la lectura en la biblioteca pública 2.0: una apuesta por la innovación y el riesgo. *Anuario ThinkEPI*, 87-90.
- Manso, R. (2012). *Bibliotecas, fomento de la lectura y redes sociales: convertimos amigos en lectores. El profesional de la información*, 401-405.
- Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (2019a). *Ética conductual*. Naciones Unidas.
- Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (2019b). *Integridad pública y ética*. Naciones Unidas.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017). *Recomendación del Consejo de la OCDE sobre integridad pública*.
- Sanandaji, N. (2016). *El poco excepcional modelo escandinavo*. Unión Editorial.
- Secul, C. y Viñas, M. (2015). Fomento de la lectura a través de las redes sociales. *Centro de Investigación en Lectura y Escritura (CILE)*, 29-36.
- Sime, L. (18 de diciembre de 2008). Ética, cultura y corrupción en países nórdicos. *Edutopías*. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/luissime/2008/12/18/etica-cultura-y-corrupcion-en-paises-nordicos/>
- Thaler, R. y Sunstein, C. (2018). *Un pequeño empujón*. Taurus.
- Thomson, L. & Murray-Sanderson, A. (2017). *Libraries as community hubs: Case studies and learning*. Renaisi.
- Uslaner, E. & Rothstein, B. (21 de julio de 2014). The Historical Roots of Corruption: State Building, Economic Inequality, and Mass Education. *European Research Centre for Anti-corruption and State-building*. <https://www.againstcorruption.eu/wp-content/uploads/2015/05/historicalrootscorruption-september-2014.pdf>
- Villoria, M. (2007). Ética postconvencional e instituciones en el servicio público. *Reis*, 109-140.
- Wilson, W. (1999). El estudio de la administración. En J. Shafritz y A. Hyde, *Clásicos de la Administración Pública* (pp. 73-96). Fondo de Cultura Económica.

Cómo citar este artículo

Moncayo Vives, G. y Elosegui, N. (2023). Integridad, confianza y participación ciudadana a través de la cultura: proyecto de innovación en la Biblioteca Mitre de Viedma. *Estado Abierto. Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas*, 7(3), abril-julio, 15-33.

Fecha de recepción 07/2022 | Fecha de aprobación 04/2023